



Kit de déploiement – Action #1

KIT CSU

Coordonnées de contact (email, tél) : vérifier avec l'allocataire que ses coordonnées sont bien à jour sur caf.fr / Mon compte / Déclarer un changement

Mission marketing – Caf de l'Hérault



Contenu du Kit CSU – **Coordonnées de contact** (email, tél) :
vérifier avec l'allocataire que ses coordonnées sont bien à jour
sur caf.fr / Mon compte / Déclarer un changement

- Des **éléments de contexte** pour le service en ligne
- Une **fiche argumentaire** contenant les éléments de langage de promotion pour le service en ligne



Les actions du kit marketing « Collecte des coordonnées allocataires » permettront de préparer le passage de la réforme AL de cet été. En effet avoir un fichier complet et à jour des coordonnées des allocataires facilitera les échanges / contacts avec la Caf et permettra d'anticiper les flux de contact grâce aux actions de communication ciblées.

1 369 313 de foyers n'ont pas renseignés de numéro de téléphone



Le saviez vous ?

1 621 505 de foyers n'ont pas renseignés d'adresse mail

5 561 950 foyers percevant de AL ont communiqué une adresse mail et/ou un téléphone portables

1 025 291 foyers percevant de AL n'ont pas renseignés d'adresse mail

707 786 foyers percevant AL n'ont pas renseignés de numéro de téléphone portable

* Données DES CNAF au 17/06 /2019

Pour savoir comment promouvoir un service en ligne à un usager, il est important de reconnaître son profil, un questionnement simple permet de faire le diagnostic (certaines données seront disponibles en consultation sur Efficaf)



Profils de l'usager	Éléments à vérifier / à demander	Caractéristiques	Enjeux
 <p>« Autonome »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A-t-il communiqué son adresse mail ? ▪ A-t-il déjà fait une démarche en ligne sur son compte allocataire ? ▪ Consulte-t-il régulièrement son compte allocataire ? ▪ A-t-il téléchargé l'appli Caf-Mon Compte ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il a généralement communiqué son adresse email ▪ Il a déjà fait une démarche en ligne sur son compte allocataire ▪ Il consulte régulièrement son compte allocataire ▪ Il a téléchargé l'appli Caf-Mon Compte 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire connaître les services en ligne disponibles ainsi que leurs fonctionnalités ▪ Fidéliser les utilisateurs des services en ligne existants
 <p>« A convaincre »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A-t-il communiqué son adresse mail ? ▪ A-t-il déjà fait une démarche en ligne sur son compte allocataire ? ▪ Consulte-t-il régulièrement son compte allocataire ? ▪ Est-il utilisateur de services en ligne dans d'autres contextes ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il n'a pas forcément communiqué son adresse email ▪ Il n'a pas forcément fait de démarche en ligne sur son compte allocataire ▪ Il ne consulte pas régulièrement son compte allocataire ▪ Il est utilisateur de services en ligne dans d'autres contextes 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Convaincre les usagers d'utiliser les services en ligne ▪ Rendre autonome dans l'utilisation des services en ligne ▪ Promouvoir les services en ligne
 <p>« A guider »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'est-il déjà connecté sur son compte allocataire ? ▪ Est-il autonome sur les services en ligne de façon générale ? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il ne s'est jamais connecté sur son compte allocataire ▪ Il n'est pas autonome sur les services en ligne de façon générale (absence de matériel, manque de maîtrise de la langue et de l'écrit, compétences numériques limitées, situations particulières...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Faire découvrir les services en ligne ▪ Accompagner les usagers dans leurs démarches en ligne, notamment sur les PC en libre service voire par téléphone

Les réflexes à adopter lors d'un contact physique ou téléphonique avec un allocataire



Vérifier avec l'allocataire que ses coordonnées de contact (mél ou téléphone) soient bien à jour

S'il manque le mél ou le numéro de téléphone, les renseigner sur son dossier

Inciter l'allocataire à vérifier régulièrement que ses coordonnées sont à jour dans son compte sur caf.fr ou l'application mobile => lui montrer / expliquer comment les mettre à jour.

Vos coordonnées restent strictement confidentielles :
soyez sans crainte, vos coordonnées ne seront jamais transmises à des tiers.

Plus sécurisé



Votre Caf peut vous contacter plus rapidement pour vous demander des pièces justificatives ou des informations complémentaires.

Plus de réactivité dans les échanges avec votre Caf, c'est du temps de gagné dans le traitement de votre demande !

Plus rapide



- Un courriel / sms, peuvent aussi servir de pense-bête !
- La Caf vous adresse par courriel et/ou sms des informations essentielles sur votre dossier. Elle vous rappelle notamment les échéances importantes pour la poursuite de vos droits

Plus confortable



- Plus d'échanges de courrier postal

Plus économique



- Vous serez alertés s'il y a des changements sur votre dossier : Sachez que la Caf n'envoie plus de courrier à chaque changement de vos droits. Mais, elle vous alerte par courriel en temps réel.

Meilleur suivi



Le conseil



- ➔ **Votre numéro de téléphone portable et votre adresse mail sont indispensables à la Caf pour une gestion optimale et rapide de votre dossier Caf.**
- ➔ **Avoir vos coordonnées à jour dans votre dossier Caf c'est l'assurance de ne manquer aucune information importante pour la poursuite de vos droits !**