

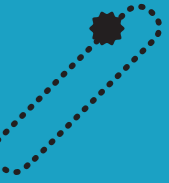


## L'offre de service de la Caf à destination des partenaires accompagnant les allocataires dans leurs démarches

Accompagner la médiation numérique  
et la facilitation administrative sur les territoires  
pour promouvoir et garantir l'accès aux droits

# Table des matières

<b>Introduction</b> .....	page 4
<b>1. Une offre de service adaptée aux besoins du partenaire</b> .....	page 5
<b>2. Détail de l'offre de service proposée par la Caf</b> .....	page 6
2.1. Formations proposées .....	page 6
2.2. Accompagnement au fil de l'eau : qu'est-ce que cela veut dire ? .....	page 10
2.3. Documentation et communication .....	page 10
2.4. Soutien financier	
2.4.1. Un soutien à l'investissement pour l'achat de matériel informatique dans le cadre d'un « espace numérique » .....	page 11
2.4.2. Un soutien à des projets spécifiques .....	page 11



L'accessibilité aux services et aux droits est un élément déterminant de la relation de service aux allocataires pour la branche Famille. Il s'agit d'adapter la présence de la Caf sur le territoire par la formalisation de la présence territoriale Caf et par le développement des partenariats d'accueil garantissant la médiation numérique et administrative sur le territoire.

Dans un contexte de transformation numérique des administrations, la politique d'accueil de la branche Famille vise également à adapter l'offre d'accueil à la dématérialisation de la relation de service, par une véritable politique d'inclusion numérique.

La caisse d'Allocations familiales de l'Isère s'investit, depuis plusieurs années, sur cette question. En effet, consciente des difficultés d'usage du numérique pour une partie des publics se rendant dans ses accueils et ceux de ses partenaires, la Caf s'est engagée dans une politique affirmée d'inclusion numérique afin de permettre à chacun et chacune d'accéder à ses droits, de les conserver et de faciliter son parcours d'insertion dans la société.

Dans cette perspective d'accessibilité aux services sur tout le territoire départemental, la Caf veille à développer différents niveaux de partenariats allant de la simple collaboration, au conventionnement et référencement de partenaires d'accueil.

A ce titre, la Caf accompagne :

- les espaces numériques
- des partenaires divers intervenant dans l'accompagnement des allocataires dans leurs démarches en ligne et dans l'accès à leurs droits : centre sociaux, Département, université, associations, etc.
- les structure France Services (une offre de service spécifique est développée pour ces structures et n'apparaît pas dans ce document).

Ce guide a donc été conçu pour les partenaires du territoire isérois qui accompagnent des allocataires dans le cadre de leurs démarches en ligne.

L'offre de service détaillée dans ce document vise à accompagner et soutenir les partenaires d'accueil en proposant, de façon modulable :

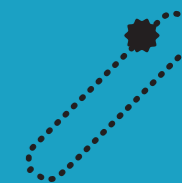
- des séances de formation
- un accompagnement au fil de l'eau
- la mise à disposition de documentation et une communication dédiée
- un soutien financier éventuel.

Le tableau ci-dessous permet de prendre connaissance de l'offre de service proposée par la Caf de l'Isère, en fonction des spécificités du partenaire. Elle a été construite pour répondre à ses besoins spécifiques et ses prérogatives.

	Espace numérique <sup>1</sup>		Département (services civiques)	Université	Collectivités ou associations engagées dans une CTG notamment
	CCAS, collectivités, associations	Centre social			
<b>La formation</b>					
FORMULE DECOUVERTE*	*	*	*	*	
FORMULE REMISE À NIVEAU	*	*			
FORMULE ZOOM	*	*			
<b>L'accompagnement au fil de l'eau**</b>	*	*			
<b>Documentation/ communication</b>	*	*			
<b>Le soutien financier</b>					
<b>Aide à l'investissement</b> dans du matériel informatique, pour la mise à disposition d'un poste connecté à caf.fr	*	*			
<b>Aide au fonctionnement,</b> sur projet spécifique					*

<sup>1</sup> Ce conventionnement engage la Caf puisqu'elle reconnaît officiellement le partenaire comme une structure pouvant accompagner l'allocataire dans ses démarches avec la caisse. Le partenaire est, à ce titre, référencé comme point d'accueil sur la page de la Caf de l'Isère sur [caf.fr](https://www.caf.fr/allocataires/caf-de-l-isere/points-d-accueil) : <https://www.caf.fr/allocataires/caf-de-l-isere/points-d-accueil>

## 2. Détail de l'offre de service proposée par la Caf



### 2.1. Formations proposées

#### FORMULE DÉCOUVERTE

##### Objectif

Présentation de l'offre de service d'accueil de la Caf de l'Isère et de caf.fr pour les partenaires effectuant de l'accompagnement aux démarches en ligne auprès d'allocataires.

La formation repose sur une compréhension générale de la branche Famille, de la Caf de l'Isère, de son offre de service d'accueil et sur une connaissance détaillée du site caf.fr et de l'ensemble des services associés.

##### Dates

1 fois par semestre.

Pour connaître les dates, merci de vous rapprocher de vos correspondants du pôle relation de service en écrivant à [partenairesaccueil@caf38.caf.fr](mailto:partenairesaccueil@caf38.caf.fr)

##### Public concerné

Cette formation est proposée :

- de manière systématique dans le cadre de la création d'un espace numérique, ou quand un nouvel agent intègre une structure déjà conventionnée
- à la demande des structures partenaires de l'action sociale, effectuant un accompagnement du public allocataire dans leurs démarches d'accès aux droits aux prestations sociales et familiales.

Les objectifs pédagogiques de la formation du partenaire sont les suivants :

- connaître l'institution branche Famille, la Caf de l'Isère et son offre de service d'accueil des allocataires
- être en capacité d'accompagner les allocataires dans l'utilisation des services en ligne de la Caf
- savoir diriger vers les interlocuteurs pertinents lorsque la question ou le dossier ne peut trouver une réponse de premier niveau via les outils en ligne.



##### Durée

2 jours (modulables au besoin).



##### Programme

###### Jour 1

###### Présentation de l'Institution

- La Sécurité sociale
- La branche Famille
- La Caf de l'Isère.

###### L'offre de service du pôle relation de service

- L'accueil physique à la Caf de l'Isère
- L'accueil téléphonique
- Le courriel & le courrier
- L'offre numérique
- L'accueil physique dans le réseau des partenaires.

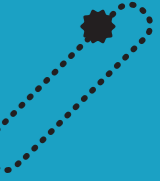
###### L'accompagnement des allocataires

- Observation à l'accueil du siège à Grenoble, et debriefing
- travail en groupe autour de la méthode persona
- Questions/réponses sur des situations « complexes et/ou urgentes ».

###### Jour 2

###### caf.fr

- Présentation générale du site caf.fr
- La connexion à la personne
- Présentation de l'espace « Mon Compte »
- Simulation et téléprocédure
- Présentation de l'application mobile
- Présentation de l'Aripa
- Présentation du site monenfant.fr
- Le site caf.fr / volet « Partenaires ».



## FORMULE REMISE À NIVEAU caf.fr

### Objectif

Remise à jour des connaissances du site caf.fr pour les partenaires d'accueil, suite à l'évolution du site.

### Dates

2 fois/an

Invitation automatique de tous les partenaires ayant suivis une session de formation « Découverte ».

### Public concerné

Partenaires déjà formés (formule « Découverte ») et effectuant un accompagnement des allocataires aux démarches en ligne sur le site caf.fr



### Durée

2 heures.



### Programme

- Présentation des nouveautés intervenues sur le site internet depuis la dernière rencontre ou dernièrement > Page locale Ma Caf, offre de service.
- + navigation sur Mon Compte avec matricules de la base école
- + temps d'échanges sur :
  - les différents constats relevés par partenaires
  - les questions d'ordre pratique et diverses
  - l'interconnaissance entre partenaires.

## FORMULE ZOOM sur une prestation avec le service formation

### Public concerné

Partenaires d'accueil souhaitant une formation technique sur une prestation en lien avec le profil d'allocataires reçus.

### Dates

A définir.

Pour formuler une demande, merci l'adresser à [partenairesaccueil@caf38.caf.fr](mailto:partenairesaccueil@caf38.caf.fr) et de bien préciser vos besoins et votre problématique.



### Durée

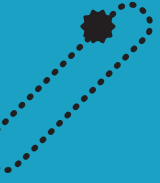
2 à 4 heures



### Programme

Le service formation propose des sessions sur :

- l'aide au logement
- la prime d'activité et le revenu de solidarité active
- le titre et droit au séjour.



## 2.2. Accompagnement au fil de l'eau : qu'est-ce que cela veut dire ?

Dans le cadre de l'accompagnement des partenaires d'accueil, la Caf de l'Isère s'engage à :

- transmettre régulièrement des informations sur la vie/l'actualité de la caisse ainsi que des informations sur les évolutions législatives et réglementaires à travers :
  - des « infos pratiques de la Caf pour les partenaires d'accueil » envoyé par le pôle relation de service par mail, selon les actualités (ex : fermetures des rdv pendant les semaines de production, résultats des semaines de production, changement dans l'offre de service, etc.)
  - la lettre Partenaires, envoyée une fois par trimestre par le service communication
- convier le partenaire à des rencontres avec les partenaires-pairs, permettant de faire le point sur le partenariat et de recueillir les retours et les éventuelles difficultés
- être disponible et en soutien via une adresse unique : [partenairesaccueil@caf38.caf.fr](mailto:partenairesaccueil@caf38.caf.fr)

## 2.3. Documentation et communication

Dans la mesure où le partenaire est conventionné comme un espace numérique, la Caf de l'Isère s'engage à lui transmettre :

- un kit de communication comprenant des affiches, une signalétique et des articles clé en main
- de la documentation généraliste sur les prestations Caf
- une campagne de communication territorialisée peut également être mise en place.

## 2.4. Soutien financier

### 2.4.1. Un soutien à l'investissement pour l'achat de matériel informatique dans le cadre d'un « espace numérique »

Dans la mesure où le partenaire est conventionné par la Caf de l'Isère, comme un espace numérique, et pour permettre l'accès au site [caf.fr](http://caf.fr) aux allocataires du territoire, la Caf de l'Isère propose une aide financière ponctuelle pour l'achat de matériel informatique mis à disposition du public.

Cette aide ne peut excéder 900 € dans la limite de 80 % du coût total du matériel.

La demande doit comporter :

- un projet précisant l'objectif poursuivi et les principales modalités d'organisation retenues
- un budget : le montant demandé à la Caf est à indiquer.

La demande du partenaire est co-instruite par le pôle relation de service (département des prestations) et le pôle développement sur les territoires (département des interventions sociales).

Le dossier de demande de subvention est à adresser au secrétariat des interventions sociales par mail à : [secretariat-interventions-sociales.cafisere@caf.cnafmail.fr](mailto:secretariat-interventions-sociales.cafisere@caf.cnafmail.fr)

### 2.4.2. Un soutien à des projets spécifiques

Les structures qui développent des actions innovantes en termes d'inclusion numérique pour des publics en difficulté (ex : allocataires ne maîtrisant pas la langue française, les personnes handicapées) ou spécifique (jeunes).

La demande du partenaire est co-instruite par le pôle relation de service (département des prestations) et le pôle développement sur les territoires (département des interventions sociales).

Le dossier de demande de subvention est à adresser au secrétariat des interventions sociales par mail à [secretariat-interventions-sociales.cafisere@caf.cnafmail.fr](mailto:secretariat-interventions-sociales.cafisere@caf.cnafmail.fr)

## Inscriptions et renseignements

Contactez le service accès aux droits  
en écrivant à  
**[partenairesaccueil@caf38.caf.fr](mailto:partenairesaccueil@caf38.caf.fr)**