

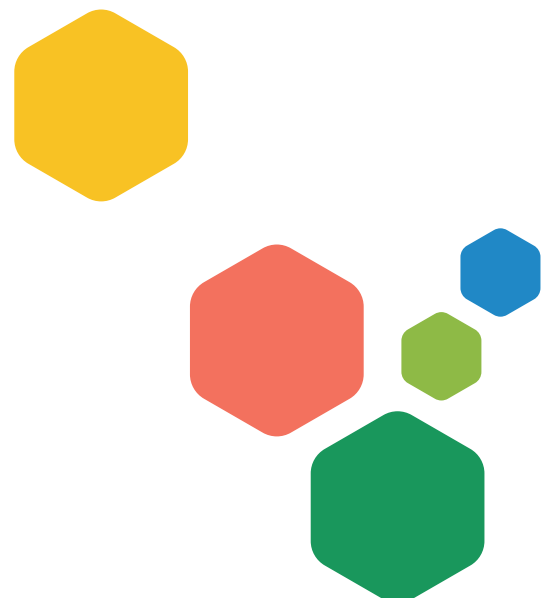
La Caf aux côtés des élus

#GrandirAvecVous



Sommaire

Édito	4
La convention territoriale globale : un contrat entre nous pour servir les familles de votre territoire	6
Objectifs crèches : ouvrir ou développer les places d'accueil pour les tout-petits	8
Quelles solutions pour l'accueil des enfants et des jeunes dans ma commune ? Les accueils de loisirs, le Plan mercredi et le soutien aux jeunes	10
Comment renforcer le lien social entre les habitants de ma commune ? Les centres sociaux, les espaces de vie sociale et le soutien de la parentalité	12
La Caf accompagne les familles à chaque étape de leur vie et facilite l'accès de tous à leurs droits	14



Édito

Depuis plus de 76 ans, les Caf ont à cœur d'accompagner les familles et de réduire les inégalités sociales et territoriales. C'est pourquoi elles agissent quotidiennement en faveur de la cohésion sociale dans tous les territoires et investissent localement pour proposer des services de qualité aux populations.

Élus, maires, conseillers territoriaux... nous nous engageons à vos côtés pour vous permettre de développer toujours plus de services. Conseils, soutien, aide technique et financière, nos conseillers sont là pour vous aider à créer ou à pérenniser des équipements et des services pour les habitants de vos bassins de vie. Des crèches aux accueils de loisirs en passant par les centres sociaux, la Caf vous apporte son expertise.

Afin d'être plus à l'écoute des territoires, nous avons d'ailleurs mis en place des Conventions territoriales globales. Les Ctg permettent d'engager un partenariat entre votre collectivité et la Caf, pour construire ensemble un projet social de territoire qui répond aux attentes de vos concitoyens dans des champs aussi variés que la petite enfance, la parentalité, l'animation de la vie sociale, le logement ou le handicap. Plus de 1 824 Ctg ont déjà été signées.


Le conseiller développement de votre Caf est là pour répondre à toutes vos questions à ce sujet. N'hésitez pas à le contacter. Nous mettons aussi à votre disposition ce vademecum qui regroupe tout ce que la Caf peut faire pour vous.

Nous sommes et serons toujours mobilisés à vos côtés pour vos territoires et tous ses habitants.

Isabelle Sancerni,
présidente du Conseil d'administration
de la Caisse nationale des Allocations familiales

et **Nicolas Grivel,**
directeur général
de la Caisse nationale des Allocations familiales





Acteurs majeurs de la solidarité nationale, les 101 caisses d'Allocations familiales, présentes sur l'ensemble du territoire, accompagnent près de 13,6 millions d'allocataires, couvrant au total 33,07 millions de personnes, dont 13,98 millions d'enfants.

Les Caf ont pour principales missions :

- > l'accompagnement des familles : Allocations familiales, financement des accueils des enfants et de la jeunesse, soutien à la parentalité
- > les aides personnelles au logement
- > les aides dites de « solidarité » : revenu de solidarité active, prime d'activité, allocation adultes handicapés.

Leur objectif est de proposer une offre globale de services, au plus près des habitants, en luttant contre les inégalités territoriales et sociales. Les Caf composent la branche Famille, l'une des six composantes du régime général de la Sécurité sociale avec la maladie, les risques professionnels, la retraite, le recouvrement et l'autonomie. Elles sont des établissements privés remplissant une mission de service public. Chacune est dotée d'un conseil d'administration composé de représentants des employeurs, des syndicats de salariés, des associations familiales et de personnalités qualifiées. Le Gouvernement et le Parlement déterminent les missions de la Branche, les prestations qu'elle verse et ses ressources.

Pour en savoir plus sur les Caf :

Rendez-vous sur le site caf.fr dans l'espace Partenaires et dans l'espace Nous connaître.



La convention territoriale globale : un contrat entre nous pour servir les familles de votre territoire



Vous accueillez des familles avec de jeunes enfants ? Vous avez besoin de mobiliser les jeunes de la commune autour de projets innovants, ou de les former au Bafa ? Vous souhaitez proposer des sessions d'apprentissage du numérique pour faciliter l'accès aux droits ? Les assistantes maternelles ont-elles besoin d'un lieu pour être informées et échanger entre elles sur leurs pratiques ?

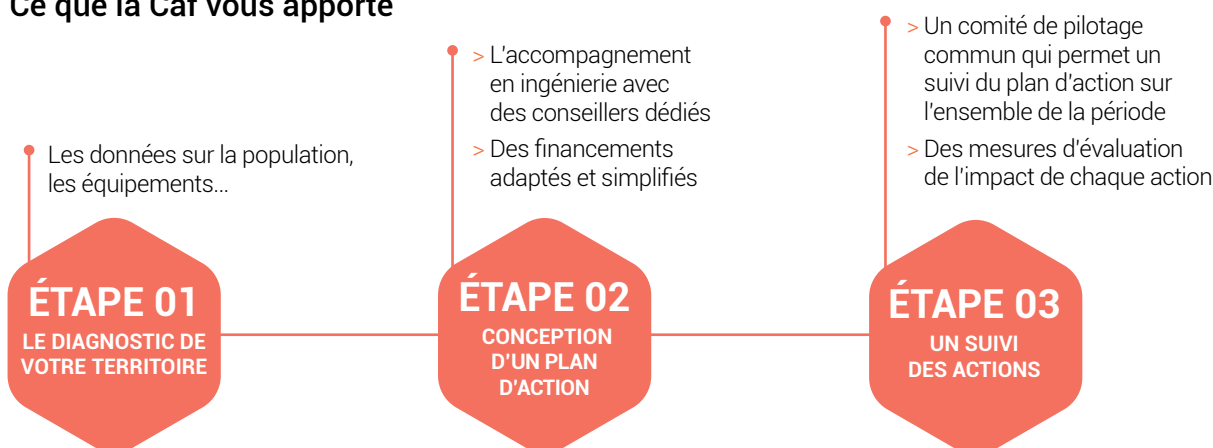
La convention territoriale globale (Ctg) est une démarche fondée sur le partenariat avec la Caf pour renforcer l'efficacité, la cohérence et la coordination des services mis en place pour les habitants des territoires. Ces services, définis d'après le diagnostic des besoins réalisé conjointement avec la Caf, couvrent la petite enfance, la jeunesse, le soutien à la parentalité, l'animation de la vie sociale, l'accès aux droits et l'inclusion numérique, le logement, la prise en compte du handicap.

Les +

- > Un diagnostic partagé de l'existant et des besoins du territoire
- > Un plan d'actions à moyen terme, de quatre à cinq ans, selon les besoins
- > Une démarche partenariale personnalisée et adaptée au contexte local
- > Un partenariat technique et financier avec la Caf
- > Une meilleure visibilité politique, et une approche transversale des besoins

La Ctg permet le rééquilibrage territorial des équipements, pour assurer un accès à tous à des services complets, innovants et de qualité.

Ce que la Caf vous apporte



La Ctg est une démarche souple respectueuse des périmètres de compétence de chaque collectivité, qui privilégie l'échelle géographique de l'intercommunalité pour penser le projet de territoire. D'autres partenaires, tels que les caisses de mutualité sociale agricole, Pôle emploi, les agences régionales de santé, les maisons de service au public et France services, etc., peuvent être associés à la démarche.

Établir une Ctg à l'échelle territoriale d'une intercommunalité ne signifie pas que cette dernière doit détenir des compétences petite enfance ou jeunesse. Chaque commune adhère conformément à ses compétences.

Fin 2021, 61 % de la population habitaient sur un territoire signataire d'une Ctg.





Quelles actions et pour qui ?

Animation de la vie sociale

- > Développement et pérennisation des centres sociaux et espaces de vie sociale
- > Concertation et participation des habitants à la vie sociale
- > Soutien aux solidarités de proximité dans les quartiers et en milieu rural

Accès aux droits, aux services et inclusion numérique

- > Rendez-vous des droits
- > Partenariats d'accueil Caf
- > Plan de contacts proactifs
- > Services de proximité, itinérants
- > France Services
- > Ateliers numériques
- > Accompagnement pour les démarches
- > Travail social

Petite enfance

- > Développement des places d'accueil
- > Rénovation des équipements d'accueil du jeune enfant
- > Adaptation aux besoins des parents et des enfants (horaires atypiques, insertion professionnelle, handicap...)
- > Amélioration de la qualité de l'accueil



Logement et amélioration du cadre de vie

- > Actions d'autoréhabilitation accompagnée
- > Amélioration de l'habitat
- > Prévention des expulsions
- > Lutte contre la non-décence des logements

Accompagnement de la parentalité

- > Groupes de parole, lieux d'échange
- > Médiation familiale
- > Lieux d'accueil enfants-parents
- > Activités partagées enfants-parents
- > Aide à domicile
- > Accompagnement à la scolarité

Enfance et jeunesse

- > Accueils de loisirs et accueils de jeunes
- > Soutien à la scolarité
- > Départ en vacances
- > Actions de prévention éducative
- > Accompagnement des projets jeunes
- > Formations Bafa
- > Amélioration de l'accueil inclusif

La Ctg et les schémas départementaux de services aux familles

Depuis 2013, les schémas départementaux de services aux familles (Sdsf), sous l'égide du préfet, rassemblent les Caf, les services de l'État (Cohésion sociale, Éducation nationale, Justice), les conseils départementaux, les communes et les professionnels concernés, pour répondre aux besoins des familles selon les territoires. Leurs objectifs : lutter contre les inégalités d'accès aux modes d'accueil, développer les dispositifs de soutien de la parentalité, en lien avec les plans de prévention et de lutte contre la pauvreté. Les Sdsf se déclinent au plus près des territoires dans les Ctg.

Avez-vous pensé aux fonds européens ?

Ils peuvent contribuer au financement des projets des Caf et de leurs partenaires. Vos interlocuteurs sont les conseils départementaux pour le fonds social européen et les conseils régionaux pour les autres fonds. Pour en savoir plus, vous pouvez dès à présent contacter votre Caf ou la mission des relations européennes, internationales et de la coopération (Mreic) de la Cnaf.

Contact-international@cnaf.fr

Le texte de référence

Déploiement des Conventions territoriales globales (Ctg) et des nouvelles modalités de financement en remplacement des Contrats enfance jeunesse (Cej) sur caf.fr

Objectifs crèches : ouvrir ou développer les places d'accueil pour les tout-petits



Au 1^{er} janvier 2020, la France compte 4,5 millions d'enfants de moins de 6 ans et 2,2 millions d'enfants de moins de 3 ans. Dans les grandes agglomérations comme dans les communes périurbaines et rurales, les familles ont de plus en plus besoin d'un accueil pour leurs jeunes enfants.

Une crèche ou des places supplémentaires sont-elles nécessaires sur votre commune ? La Caf vous proposera les dispositifs adaptés pour proposer un accueil au plus grand nombre d'enfants et permettre aux parents de votre commune de concilier leur vie professionnelle et familiale. C'est un facteur d'attractivité pour la commune. Développer les places de crèche favorise l'accès effectif aux modes d'accueil pour toutes les familles, en particulier les familles en situation de pauvreté.

Un relais petite enfance permet, sur votre territoire, d'accompagner les parents à trouver le mode d'accueil qui leur convient et à recourir aux modes d'accueil individuels. Il propose également aux assistantes maternelles et gardes d'enfant à domicile des temps d'échanges et d'animation pour que ces professionnels soient moins isolés.

Vous avez déjà une crèche dans la commune ?

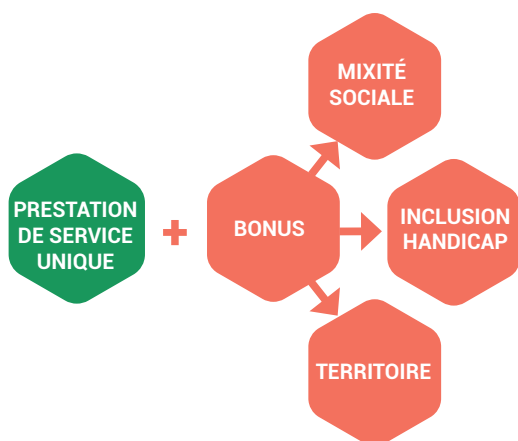
La Caf propose un accompagnement pour en assurer la pérennité et contribuer au maintien de la qualité de l'accueil et des places existantes.

- > Entre 2013 et 2019, plus de 152 000 places d'établissement d'accueil du jeune enfant (Eaje) ont été renouvelées ou informatisées grâce au Fonds de modernisation des Eaje.
- > La démarche Ida (Informer-Détecter-Accompagner) de la Caf propose un accompagnement des crèches rencontrant des difficultés, notamment financières.

Vous avez un projet de création ou d'agrandissement d'une crèche ?

La Caf dispose d'un fonds d'investissement pouvant couvrir jusqu'à 80 % du projet. Selon les caractéristiques de votre territoire, l'aide peut aller **jusqu'à 17 000 euros par place**.

Pour financer le fonctionnement des crèches et favoriser l'accessibilité à tous les publics, quatre aides cumulables peuvent être mobilisées.



Le plan Rebond a été prolongé en 2022. Les aides à l'investissement des Caf pour les crèches sont majorées.

Plus d'informations :

> caf.fr, espace Partenaires

> [La circulaire Plan rebond sur caf.fr](#)





La prestation de service unique (Psu)

Toutes les crèches y sont éligibles, dès lors qu'elles appliquent un barème national de tarification aux familles. En moyenne, la Psu prend en charge 37 % du coût d'une place de crèche.

Le bonus « mixité sociale »

Moins d'un enfant sur cinq accueillis dans les crèches vit sous le seuil de pauvreté (Drees, 2015). Pourtant l'accueil en crèche de ces enfants représente un double investissement : économique, puisqu'il permet aux parents de garder ou de reprendre un emploi, et social, en faveur de l'égalité des chances dès le plus jeune âge. Or l'accueil de ces familles peut représenter un surcoût pour les gestionnaires de crèche. **Le bonus, compris entre 300 et 2 100 euros par place** et par an pour toutes les places d'une crèche, est destiné à favoriser l'accueil des enfants en situation de pauvreté, notamment dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville (Qpv).

Le bonus « inclusion handicap »

La prévalence du handicap de l'enfant représente environ 2 % d'une classe d'âge, soit 75 000 enfants de moins de 4 ans. L'accueil en crèche est toujours bénéfique pour ces enfants et leur famille, qui ont besoin d'être entourés dans le parcours de diagnostic. Accueillir un enfant en situation de handicap peut demander un renforcement du personnel encadrant et des temps de concertation supplémentaires : jusqu'à 1 300 euros par place et par an pour toutes les places d'une crèche, le bonus « inclusion handicap » est versé aux crèches dès le premier enfant porteur de handicap inscrit dans la crèche.

Le bonus « territoire »

Parce qu'il manque des places d'accueil partout sur le territoire, **un forfait de 2 600 euros par place** et par an est proposé pour toutes les nouvelles places d'accueil créées dans le cadre des conventions territoriales globales signées par les Caf avec les collectivités.

Les territoires les plus précaires seront aidés davantage. Le bonus territoire est modulé selon le potentiel financier et le niveau de vie des habitants de la collectivité et peut atteindre 3 600 euros par place dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Vous souhaitez ouvrir un relais petite enfance ?

La Caf vous apporte un soutien technique et financier pour la création et le fonctionnement d'un relais petite enfance (Rpe) sur votre territoire. Pour votre projet de création de Rpe, la Caf dispose d'un fonds d'investissement pouvant aller **jusqu'à 250 000 euros** selon les caractéristiques de votre projet.

L'ensemble des crèches et relais petite enfance, ainsi que les 3/4 des assistantes maternelles et maisons d'assistants sont référencés par département et par localité sur monenfant.fr

En chiffres

421 000

places de crèche dont le fonctionnement est financé par la branche Famille, à hauteur de 3,7 Md€/an

25 %

des établissements bénéficiaires du bonus mixité sociale

200 000

places de crèche créées ou renouvelées avec l'aide de la branche Famille depuis 20 ans grâce aux « plans crèches »

30 %

des établissements bénéficiaires du bonus inclusion handicap

Près de **3 204** relais petite enfance financés par la branche Famille



Les textes de référence

- > [La circulaire sur le Fonds de modernisation des établissements d'accueil de jeunes enfants](#) (Eaje)
- > [La circulaire sur le plan d'investissement d'accueil du jeune enfant](#)
- > [Les circulaires sur les bonus «mixité sociale» et « inclusion handicap »](#)
- > [L'espace Gestionnaire de structure](#) sur le site monenfant.fr
- > [La circulaire sur les relais petite enfance](#)

Quelles solutions pour l'accueil des enfants et des jeunes dans ma commune ? Les accueils de loisirs, le Plan mercredi et le soutien aux jeunes



Quelles solutions peuvent être proposées aux parents pour accueillir leurs enfants après l'école, le mercredi après-midi ou encore pendant les vacances scolaires ? Les Caf peuvent vous accompagner pour favoriser l'accès de tous les enfants à des activités ludiques et éducatives (culturelles, sportives, scientifiques, etc.) et ainsi faciliter la vie des parents. Le soutien des Caf aux accueils de loisirs

Les Caf soutiennent les accueils de loisirs sans hébergement (Alsh) et les accueils de jeunes, quelle que soit l'organisation du temps scolaire choisie par les collectivités.

- > Avant ou après les heures de classe
- > Pendant la pause du déjeuner
- > Le mercredi
- > Ou encore le samedi
- > Pendant les petites et grandes vacances scolaires (en accueils de loisirs ou accueils de jeunes, ou pour des séjours de courte durée jusqu'à 5 nuits)

Les Caf soutiennent leur fonctionnement par la prestation de service Alsh, et proposent également des aides à l'investissement pour la réhabilitation/rénovation ou l'achat de matériel.

Toute la documentation utile sur les Alsh est disponible sur le site caf.fr

L'ensemble des Alsh est recensé par département et par localité sur monenfant.fr

Les Caf accompagnent les organisateurs des accueils collectifs de mineurs (Acm), dont les collectivités, pour renforcer les conditions d'accueil et l'accès aux loisirs des enfants et adolescents en situation de handicap.

En chiffres

+ de 27 000

lieux d'accueil soutenus

86%

des enfants scolarisés âgés de moins de 12 ans ont accès à un accueil de loisirs après l'école ou pendant les vacances scolaires

+ d'1,2

milliard d'euros mobilisés chaque année





Le Plan mercredi

Depuis 2018, les Caf soutiennent la mise en place du Plan mercredi pour qu'une majorité d'enfants puissent bénéficier d'une offre éducative de qualité sur le temps du mercredi. Les financements sont majorés pour chaque heure nouvelle développée le mercredi. Si vous avez des difficultés pour élaborer votre projet de Plan mercredi, **la Caf peut vous apporter une aide financière à l'ingénierie.**

Les textes de référence

- > <http://planmercredi.education.gouv.fr/>
- > [Plan mercredi : la Caf vous accompagne](#)



La prestation de service (Ps) jeunes, une aide pour soutenir les projets des jeunes de 12 à 25 ans

La PS Jeunes est une aide proposée par les Caf depuis le 1^{er} janvier 2020 pour encourager les initiatives des adolescents et renforcer leur accompagnement éducatif, y compris par les outils numériques.

Vous avez besoin d'animateurs qualifiés pour soutenir les projets des jeunes dans votre commune ? La PS Jeunes cofinance ces postes.

Les jeunes de votre territoire ont des projets ? La Caf peut les soutenir en mobilisant le fonds publics et territoires.

Tous les documents utiles sur la PS Jeunes sont disponibles sur caf.fr (cahier des charges, référentiels, foires aux questions, trame de bilan annuel, exemples de projets...)

La PS Jeunes en chiffres



Soutenir
1 000
postes d'animateur
en 2022

Accompagner
90 000
jeunes



Un budget de
23,9
millions d'euros
en 2022

Le Bafa

Les Caf financent le Bafa via plusieurs types d'aides :

- > une aide nationale versée directement aux candidats de **91,47 euros** ;
- > et des aides locales des Caf ou des aides aux collectivités, via les Ctg.

Textes de référence

- > [Circulaire n°2020-002 « Création de la Ps Jeunes »](#)

Vous souhaitez encourager la présence éducative sur Internet ? La démarche des Promeneurs du Net facilite le lien avec les jeunes sur les outils numériques.



Comment renforcer le lien dans ma commune ? Les centres sociaux, les espaces de vie sociale et le soutien de la parentalité



Amener ses concitoyens à participer à la vie collective et citoyenne de la commune, renforcer les relations de voisinage et les solidarités entre habitants, développer l'expression sociale et culturelle : tels sont les enjeux de l'animation de la vie sociale dont les Caf sont des acteurs historiques à vos côtés.

L'animation de la vie sociale est assurée, notamment, par les centres sociaux et les espaces de vie sociale avec des services et activités pour tous les habitants. Animés par une équipe de professionnels et de bénévoles, ils développent un projet global. Leurs objectifs sont de favoriser la cohésion sociale des habitants, rompre l'isolement, prévenir et réduire les exclusions, renforcer les solidarités en intégrant les habitants dans des projets participatifs, pour leur permettre d'exercer un rôle social au sein d'un collectif ou sur le territoire.

Leurs missions :

- > l'accueil et l'écoute des habitants, des familles et des associations
- > la mise en place d'activités pour les enfants, les jeunes, les familles, avec une attention particulière aux publics fragiles
- > le développement d'actions participatives avec et pour les habitants
- > l'organisation de concertations des professionnels sociaux locaux
- > le soutien des parents et le renforcement des liens parents-enfants

Les centres sociaux

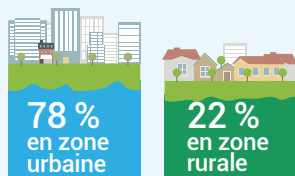
La Caf donne l'agrément du projet d'animation de la vie sociale des centres sociaux, et peut vous accompagner dans son élaboration grâce à ses compétences en ingénierie sociale. Elle contribue également avec des subventions de fonctionnement et d'autres prestations pour les activités développées : accueil des jeunes enfants, accueils de loisirs sans hébergement, relais petite enfance, accompagnement de la scolarité, etc.

Au total, **690 000 personnes** ont été accompagnées pour des questions d'accès aux droits, soit **300 personnes** par structure.

En chiffres [\(source rapport national Sénacs\)](#)

2 310

centres sociaux agréés
par les Caf, dont



+ de 63 800

salariés



+ de 72 000

bénévoles d'activités engagés
de façon ponctuelle ou régulière

+ de 33 800

bénévoles d'activités et de
gouvernance confondus

96 %

des centres sociaux disposent
de moyens humains ou matériels
en matière d'accès aux droits

77 %

des centres sociaux ont intégré
l'accès aux droits à un axe ou une
orientation de leur projet social

Les textes de référence

> <https://www.caf.fr/partenaires/vie-sociale-et-associative>





Les espaces de vie sociale

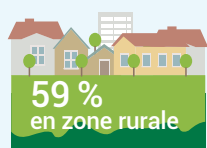
L'espace de vie sociale est une structure de proximité, de taille plus modeste que les centres sociaux, et qui s'adresse aux familles, aux enfants et aux jeunes. Il peut être géré à la fois par une association et/ou par la commune directement, avec des champs d'action multiples et adaptés aux besoins locaux pour une activité régulière tout au long de l'année.

Comme pour les centres sociaux, la Caf agréée le projet social et peut accompagner les porteurs de projet dont notamment la ville.

En chiffres

1 400

espaces de vie sociale dont :



7 940

salariés, soit 2,8 par structure en moyenne

+ 1 800 stagiaires

+ de 31 900 bénévoles d'activité

Les quartiers prioritaires de politique de la ville (Qpv)

Afin de contribuer à l'accès de tous, et en particulier des familles les plus fragiles, aux dispositifs de soutien de la parentalité et d'animation de la vie sociale, les Caf, en partenariat avec l'État, s'engagent à favoriser l'implantation de structures dédiées dans les Qpv.

Les centres sociaux peuvent notamment accueillir des points d'information Caf pour faciliter les démarches des habitants.

La Caf, acteur du soutien de la parentalité

Elle contribue à la mise en place de dispositifs qui accompagnent les parents dans leur rôle au quotidien tout au long des événements qui émaillent leur vie ; la naissance, l'école, la séparation (la Caf peut servir d'intermédiaire entre les parents séparés pour le versement de la pension alimentaire), le décès, etc.

Les lieux d'accueil enfants-parents (Laep)

Ces espaces de convivialité, d'écoute, de jeux partagés et de parole sont destinés aux enfants de moins de 6 ans et à leurs parents ou à un adulte référent (par exemple, un grand-parent). Leurs objectifs sont d'apporter un appui aux parents par un échange avec d'autres parents ou avec des professionnels, mais également de participer à l'éveil et la socialisation de l'enfant. Ce sont des lieux « ouverts », sans inscription préalable.

L'ensemble des Laep sont recensés par département et par localité sur monenfant.fr

1 734

Laep sont actuellement soutenus par les Caf

462

centres sociaux proposent un Laep

Les contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas)

Ils proposent aux enfants et aux adolescents, de l'école primaire au lycée, en dehors de l'école, l'appui et les ressources dont ils ont besoin pour s'épanouir et réussir à l'école en collaboration étroite avec leurs parents. Les Clas ne sont pas un dispositif classique d'aide aux devoirs, mais une réelle mobilisation visant à permettre aux enfants et à leurs parents de reprendre confiance en eux, dans leur relation à l'école et aux apprentissages.

4 300

porteurs de projet Clas soutenus par les Caf, dont 1 455 centres sociaux

167 000

enfants et jeunes

126 800

familles ont participé aux actions mises en place

Les textes de référence

- > [Le référentiel national de financement des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité par les Caf](#)
- > [La charte nationale de l'accompagnement à la scolarité](#)



[Les élus parlent aux élus](#)



La Caf accompagne les familles à chaque étape de leur vie et facilite l'accès de tous à leurs droits



Présentes aux principaux moments de la vie des familles, les Caf les accompagnent avec la mise en place de parcours « attentionnés » : à la naissance d'un enfant, mais également lorsqu'elles sont confrontées aux accidents de la vie : une séparation, le décès d'un membre de la famille, d'un enfant, la perte d'un emploi, qui peuvent entraîner des difficultés financières et l'isolement social.

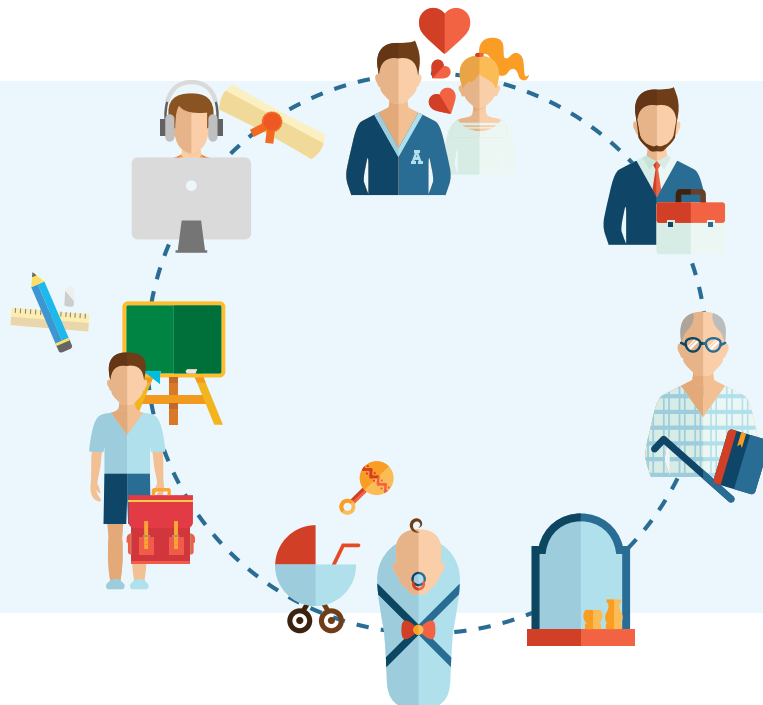
Ce soutien sur mesure, élaboré en fonction des besoins, propose différentes interventions : un rendez-vous avec un travailleur social de la Caf pour faire le point sur les droits et les dispositifs mobilisables, les aides financières possibles, la mise en rapport avec d'autres acteurs locaux (centre communal d'action sociale, services du département, bailleur social, associations, autres organismes de la Sécurité sociale) pour connaître leurs dispositifs et aides.

Rendez-vous des droits

Ces entretiens individuels et personnalisés réalisés par la Caf permettent de faire le point sur la situation de l'utilisateur, de lui présenter les prestations auxquelles il peut prétendre, et de l'orienter vers les dispositifs mis en œuvre par les autres acteurs locaux.

Sur le portail [mesdroitssociaux](https://mesdroitssociaux.fr), chacun peut réaliser une simulation pour savoir s'il est éligible à une aide.

**LA CAF EST LÀ
À CHAQUE ÉTAPE
DE LA VIE**





La Caf, acteur de l'inclusion numérique

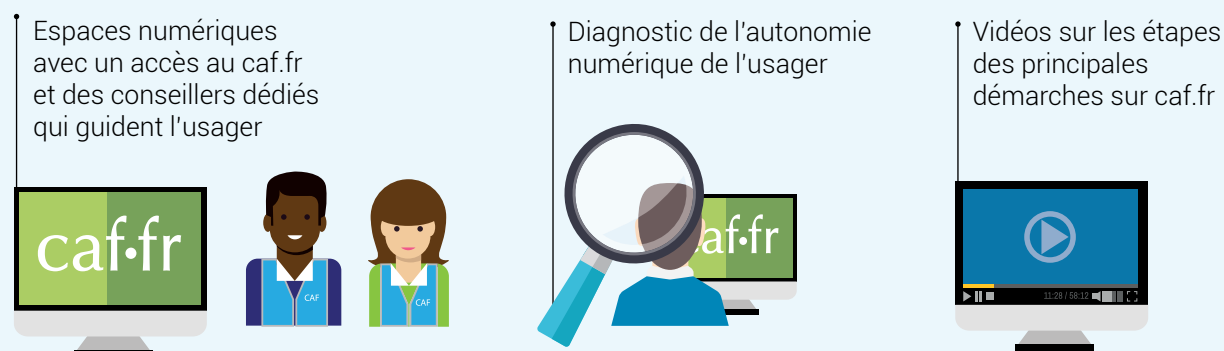
La Caf a mis en place des services en ligne pour faciliter les démarches des usagers qu'ils peuvent ainsi réaliser de chez eux, en évitant tout déplacement.

Sur le site caf.fr et l'application mobile Caf - Mon Compte disponible depuis un smartphone, avec un espace personnel pour consulter sa situation en ligne et échanger avec une Caf, les allocataires peuvent ainsi :

- > réaliser une simulation pour savoir s'ils ont droit à une prestation
- > envoyer leur demande de prestation
- > suivre l'avancement de leur dossier
- > prévenir d'un changement de situation familiale ou professionnelle
- > trouver l'adresse générique dédiée pour adresser leurs pièces justificatives à leur Caf

Sur caf.fr, l'utilisateur a également accès, après avoir indiqué son code postal, à des informations ciblées sur les principaux rendez-vous organisés par sa Caf : les permanences, les rencontres sur la parentalité, les dates de versement des aides, etc.

Ces services en ligne sont complémentaires du réseau de lieux d'accueil Caf et partenaires proposés dans chaque département tels que des points relais Caf, des points numériques Caf, France Services, et d'un numéro d'appel téléphonique dédié à l'information du public.



Pour les personnes moins à l'aise avec les outils numériques, la Caf propose également plusieurs services pour faciliter leur utilisation :

- > dans ses accueils, un diagnostic du niveau d'autonomie numérique, pour proposer un accompagnement adapté à leurs besoins
- > des espaces numériques, avec un accès au site caf.fr
- > des conseillers dédiés qui guident et accompagnent l'utilisateur dans ses démarches
- > des fiches pas à pas et des [vidéos](#) sont disponibles pour visualiser les étapes des principales démarches sur caf.fr
- > l'organisation d'ateliers numériques sur les démarches
- > l'orientation vers les acteurs locaux de la médiation numérique qui forment aux compétences numériques essentielles

Le chatbot Caf : le compagnon des allocataires pour trouver une réponse rapide à une question

Proposé depuis 2019 sur l'espace Mon Compte et l'application mobile le chatbot est devenu rapidement un outil essentiel pour simplifier l'information des allocataires. Avec près de 5 millions de questions posées chaque mois, il renseigne les usagers sur les aides, la gestion de leurs dossiers et l'utilisation des services en ligne.

Sur le site caf.fr, dans l'espace Partenaires, une rubrique dédiée aux partenaires d'accueil qui accompagnent au quotidien des personnes dans leurs démarches, propose différentes ressources utiles à cette mission (prestations, barèmes, maquettes dynamiques).



la sécurité
sociale

caf.fr



Caisse nationale des Allocations familiales
32 avenue de la Sibelle
75685 Paris Cedex 14
www.caf.fr
www.monenfant.fr

#GrandirAvecVous