



Jun
2020

Newsletter Caf de la Haute-Marne - Partenaires

JUIN 2020-NUMÉRO 7 |

Gardons le lien !

Afin d'assurer la continuité de sa mission de service public et d'accompagner les allocataires et les partenaires en situation de fragilité, la Caf de la Haute-Marne adapte son offre d'accueil en mettant en place de nouveaux services.

Avec la newsletter partenaires, nous vous informons régulièrement des dernières mesures mises en oeuvre par la Caf. N'hésitez pas à partager ces informations !

Retrouvez la lettre partenaires sur le Caf.fr rubrique Partenaires

La Caf adapte son offre d'accueil

A compter du 17/6/2020, pour mieux accompagner les usagers, la Caf de la Haute-Marne adapte son offre d'accueil.

Comme pendant la période de confinement, les services numériques et téléphoniques de la Caf restent accessibles. Pour leurs démarches, les allocataires peuvent utiliser les solutions suivantes :

- L'espace « Mon Compte » du site caf.fr, accessible 24h/24 et 7j/7,
- L'application mobile « Caf – Mon Compte », disponible gratuitement sur les différentes plateformes,
- L'adresse mail transmettreundocument.caf52@info-caf.fr pour transmettre un document par mail (pour les allocataires ou non allocataires),
- La réponse téléphonique, au 0810 25 52 10 (0.06€/min+prix d'un appel local) pour joindre un conseiller.

A compter du 17/6/2020, l'offre d'accueil est également élargie au siège à Chaumont et à l'antenne de Saint-Dizier.



Au siège à Chaumont : L'accueil est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h à 17h.

Des postes informatiques en libre-service sont disponibles pour permettre aux usagers de réaliser, de manière autonome, l'ensemble des démarches :

- Consulter les droits, paiements, dates de versement,
- Consulter les délais de traitement,
- Déclarer un changement de situation familiale ou professionnelle,
- Simuler un droit et faire une demande de prestation,
- Déclarer ses ressources,
- Télécharger ou imprimer une attestation,
- Transmettre un document justificatif.

Pour les allocataires qui en auraient besoin, un accompagnement à l'utilisation des services en ligne est également mis en place par un conseiller Caf.

A l'antenne de Saint-Dizier : L'accueil est ouvert les mardis et jeudis, de 8h30 à 12h et de 13h à 17h.

Les allocataires peuvent déposer un document ou utiliser la borne informatique pour télécharger et imprimer une attestation ou une demande de prestation. Ils ont également la possibilité de laisser leurs coordonnées pour être rappelé sous 24h par un conseiller Caf.

La Caf propose également des rendez-vous. Pour prendre rendez-vous, les usagers peuvent se rendre directement sur caf.fr / rubrique Contacter Ma Caf. L'allocataire est invité à sélectionner le motif de sa demande, ainsi que le lieu d'accueil, la date et l'heure souhaités. Le rendez-vous est confirmé à l'allocataire par mail ou par SMS. Pour les usagers ne pouvant se déplacer, un rendez-vous téléphonique peut être organisé.

La Caf prend contact avec l'allocataire 24h avant le rendez-vous pour indiquer les documents à apporter, afin de bien traiter la demande et faire le point sur la situation de l'usager. 0810 25 52 10 : si l'allocataire voit ce numéro s'afficher sur son téléphone, c'est la Caf de la Haute-Marne qui l'appelle !

Toutes les précautions sanitaires sont mises en œuvre pour se conformer aux mesures de sécurité sanitaire liée à l'épidémie de Covid-19 et accueillir les usagers dans les meilleures conditions :

- L'espace d'accueil a été adapté pour garantir la sécurité sanitaire et les gestes barrières,
- Le port du masque (non fourni par la Caf) et le lavage des mains seront obligatoires pour accéder aux locaux de la Caf.
- Les règles de distanciation physique seront à observer strictement dans les locaux d'accueil,
- Le nombre de personnes autorisées à entrer simultanément dans les locaux est limité à 2, soit une personne à la fois par ordinateur,
- L'allocataire doit venir seul, avec son propre stylo et respecter l'heure de rendez-vous.
- Le mobilier et le matériel informatique (écran, clavier, souris) seront désinfectés après chaque passage.

