WEBINAIRE PARTENAIRES novembre 2026

Actualités réglementaires
Zoom sur la démarche d'inclusion de la Caf

Lundi 2 novembre 2026 – 10h30

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de la Haute-Marne

Un Webinaire pour…

Présenter l’actualité réglementaire de la Caf en novembre 2026

Proposer un zoom sur la démarche d’inclusion des publics de la Caf, pour garantir l’accès aux droits de l’ensemble des usagers

ACTUALITES
novembre 2026

- Ressources annuelles : ouverture de la téléprocédure
- Campagne Loyers – rappel sur la téléprocédure Bailleurs
- Bénéficiaires AAH : un atelier d'accompagnement le 4/12
- La Caf joignable en un clic
- Les rendez-vous téléphoniques : une solution simple pour joindre la Caf
- Rappel sur la déclaration des ressources par les bénéficiaires AAH travaillant en ESAT
- Accompagnement des structures dans l'équipement face aux aléas climatiques
- Actualisation de la prestation de service et plan d'urgence
- Compensation du congé supplémentaire de naissance durant sa phase d'initialisation
- Revalorisation de la Prime d'Installation d'Assistant Maternel
- A l'accueil de la Caf, les enfants ont aussi leur place !
- Le médiateur administratif, interface entre la Caf et les usagers
- Guide partenarial de l'accompagnement des bénéficiaires de la protection internationale
- Participation de la Caf au Duoday 2026
- Vies de famille : numéro d'automne
- Portrait Social 2025
- Prochains RDV Allocataires

Actualités novembre 2026

MISE A JOUR DES RESSOURCES ANNUELLES DES USAGERS

- Comme chaque année, **la Caf actualise au cours de l'automne les ressources annuelles des usagers, pour mettre à jour les droits versés à compter de janvier 2027.**

- La Caf récupère auprès des services des Impôts les ressources annuelles des usagers. Cette opération est automatique pour la grande majorité des allocataires et permet de recalculer le montant des droits à partir de janvier 2027. Les usagers n'ont alors aucune démarche à réaliser.

- Pour les allocataires pour lesquels cette récupération ne fonctionne pas (environ **2000 usagers** qui n'ont pas fait de déclaration d'impôts ou pour lesquels une incohérence entre la situation connue à la Caf et celle connue aux impôts est identifiée), la Caf les a invité mi-octobre à déclarer en ligne les informations manquantes, via leur espace personnel sur caf.fr.

- **La démarche est indispensable et doit être impérativement faite avant la fin du mois de novembre pour un juste calcul des droits au 1/1/2027 !**

Actualités novembre 2026

LOYERS 2026 – OUVERTURE DE LA TELEPROCEDURE AUX BAILLEURS

- La **campagne annuelle de renouvellement des loyers a été lancée fin juillet**. Elle permet de recueillir auprès des bailleurs le montant des loyers du mois de juillet. Près de 13 000 quittances de loyer sont attendus pour cette année 2026. Cette information est indispensable pour permettre le calcul du nouveau montant des droits à l'aide au logement, à compter de janvier 2027. En l'absence de déclaration, l'aide au logement des locataires sera suspendue.

- **Le montant des loyers doit être déclaré par les bailleurs en ligne, sur caf.fr, dans la rubrique Partenaires / Espaces Bailleurs**. Les bailleurs ont reçu fin juillet leurs identifiants de connexion. Ils doivent déclarer le montant du loyer de juillet 2026 et les changements de situation (date de départ du logement, de résiliation du bail, modification du nombre de colocataires…) concernant leurs locataires. La démarche doit être réalisée dans les meilleurs délais et est exclusivement réalisable en ligne sur caf.fr cette année.

- **A fin octobre, plus de 87% des quittances attendues avaient été reçues par la Caf. La démarche doit impérativement être réalisée dans les meilleurs délais.**
- **Une adresse de contact pour faciliter les démarches : bailleurs@caf52.caf.fr**



Actualités novembre 2026

BENEFICIAIRES AAH – UN ATELIER D'ACCOMPAGNEMENT LE 4/12

- La CAF de la Haute-Marne **propose un atelier pour informer, conseiller et accompagner les bénéficiaires AAH dans leurs démarches le vendredi 4/12/2026 à 15h au siège de la Caf**.
- Questions sur les droits ? Besoin d'aide pour compléter la déclaration trimestrielle de ressources ? Besoin d'un accompagnement personnalisé sur les droits et les démarches ?
- L'inscription sera ouverte à compter de début novembre sur caf.fr.
- Cet atelier fait suite à un premier atelier organisé en septembre dernier au cours duquel 8 bénéficiaires avaient été accueillis et pour lequel les retours des usagers ont été particulièrement positifs.



Actualités novembre 2026

LA CAF JOIGNABLE « EN UN CLIC »

- **Joindre la Caf en un clic depuis l'application mobile ? Facile et rapide !**
- La Caf propose un service pour faciliter la mise en relation téléphonique avec un conseiller : tous les allocataires utilisant l'application mobile Caf-Mon Compte peuvent activer le bouton « Appeler ma Caf ». Les allocataires sont authentifiés dès la mise en relation, permettant de limiter les actions de vérification de l'identité.

- Une démarche simple et rapide qui permet de gagner du temps pour joindre un conseiller ! Concrètement, l'usager peut appeler la Caf depuis l'application mobile en 2 clics :



- Cette fonctionnalité est active depuis plus d'un an et les retours des usagers sont très positifs : 90% des usagers considèrent qu'il est plus simple d'appeler la Caf, 89% plus rapide et 64% que les démarches d'appels sont plus faciles.

Actualités novembre 2026

LES RENDEZ-VOUS TELEPHONIQUES

- Pour faciliter les démarches, éviter les déplacements et obtenir des renseignements personnalisés sur son dossier, la Caf propose des rendez-vous téléphoniques !

- Pas de déplacement inutile ni d'attente à l'accueil ou au téléphone : un conseiller peut contacter directement l'usager par téléphone pour faire le point sur ses démarches et répondre à ses questions. Une solution qui n'offre que des avantages ! Le rendez-vous téléphonique permet de choisir la date et l'horaire qui conviennent, du lundi au vendredi, de 9h à 16h. Il permet d'avoir rapidement la réponse aux questions, sans avoir pour l'allocataire à se déplacer et à attendre à l'accueil ou au téléphone. Nos conseillers peuvent consulter le dossier en temps réel. Le service est gratuit, nos conseillers rappellent directement.

- Le rendez-vous téléphonique, comment ça marche ?
  1. Rendez-vous dans la rubrique "Prendre un rendez-vous" sur caf.fr 2. CAF - Ma Caf - Contacter ma Caf - Prendre un rendez-vous
  3. Sélectionnez le motif de rendez-vous
  4. Cliquez à gauche de l'écran sur "Je souhaite que la Caf me rappelle"
  5. Sélectionnez le jour et l'horaire de votre choix
  6. Complétez les informations demandées : nom, prénom, coordonnées...
  7. Validez le rendez-vous. C'est terminé ! Un conseiller Caf vous rappellera le jour J.

- L'usager doit s'assurer d'être disponible à l'horaire choisi. Lorsque la Caf rappelle, le numéro qui s'affiche est le +33 32 30.

Actualités novembre 2026

RAPPEL SUR LA DECLARATION DES RESSOURCES TRIMESTRIELLES POUR LES BENEFICIAIRES AAH TRAVAILLANT EN ESAT

- Depuis le 1/10/2026, la **période de référence des ressources est modifiée pour les bénéficiaires de l'AAH exerçant une activité en ESAT.**
- Les **bénéficiaires doivent effectuer une déclaration trimestrielle de leurs ressources** – 465 allocataires sont concernés par la réforme dans le département
- La Caf a mis en place plusieurs **mesures pour accompagner les usagers concernés** : courrier individuel, sensibilisation des ESAT, de la MDPH et des tuteurs, interventions directes dans les ESAT, appels sortants auprès des bénéficiaires…
- En l'absence de déclaration trimestrielle de ressources, les droits d'octobre ne seront pas versés le 5/11 – des relances ont été adressées au cours de la semaine passée auprès de la trentaine d'usagers n'ayant pas encore fait la démarche



Actualités novembre 2026

ACCOMPAGNEMENT DES STRUCTURES DANS L'EQUIPEMENT FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES – PLAN D'URGENCE

•Le 8 octobre 2026, le conseil d'administration de la Cnaf a approuvé des mesures visant à soutenir les structures d'accueil de la petite enfance confrontées aux difficultés environnementales.

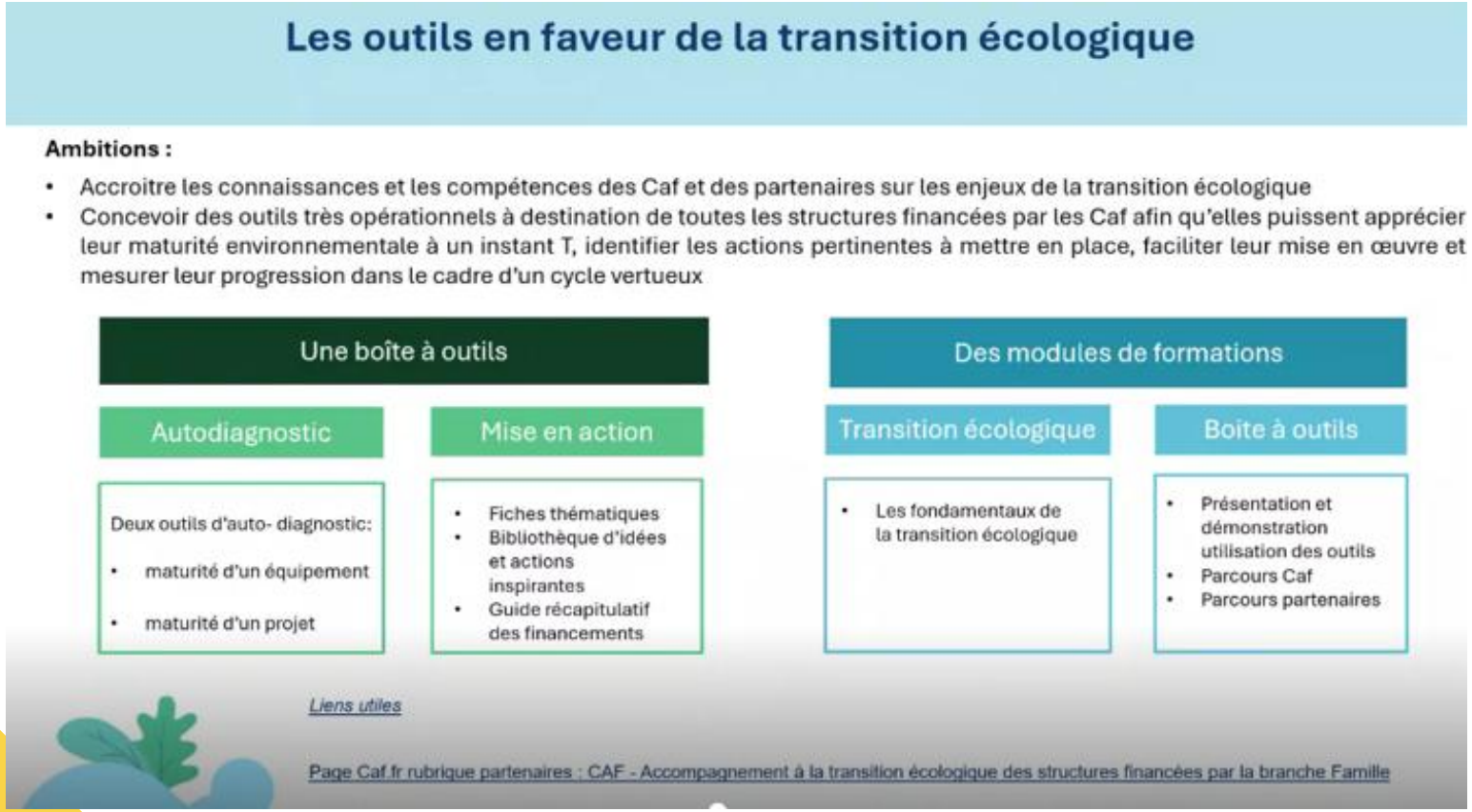
•Ces mesures visent notamment à améliorer le confort thermique des équipements accueillant des enfants de 0 à 3 ans, dont l'inadaptation face aux épisodes de forte chaleur a été mise en évidence par la récente enquête sur la canicule menée par la branche Famille.



Actualités novembre 2026

ACCOMPAGNEMENT DES STRUCTURES DANS L'EQUIPEMENT FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES – PLAN D'URGENCE

La Cnaf et l'En3s se sont associés en 2025 pour créer une boite à outil en faveur de la transition écologique avec des outils d'autodiagnostic dont peuvent se saisir les structures Petite Enfance.



Actualités novembre 2026

ACCOMPAGNEMENT DES STRUCTURES DANS L'EQUIPEMENT FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES – PLAN D'URGENCE

Les outils en faveur de la transition écologique

Utilisation de la boîte à outils spécifiquement sur la question du confort thermique

Autodiagnostic

Etape numéro 1 : (re) faire le Diagnostic en vous concentrant sur les questions relatives à l'énergie, au bâtiment, au contact avec la Nature et la biodiversité.

Batiment	
Quelle est la performance énergétique et climatique de mon équipement (DPE) ?	F-G
Les murs de cet équipement sont isolés avec un matériau certifié (ex : laine de verre, laine de roche, ouate de cellulose...)	NON
Quel est le type de vitrage installé sur les fenêtres ?	RIPLE VITRAG
Les façades et ouvertures (fenêtres, portes) sont conçues pour optimiser l'apport en lumière naturelle et limiter les pertes de chaleur	NON
Les fenêtres sont équipées de protections solaires (brise-soleil, volets, films réfléchissants) pour limiter les surchauffes estivales	NON
Les espaces sont mutualisés ou modulables pour optimiser l'utilisation du bâtiment et limiter les surfaces chauffées inutilement	Oui
Des travaux de rénovation énergétique / d'amélioration sont prévus à court ou moyen terme pour améliorer la performance du bâtiment	NON

Batiment	
Un diagnostic de résilience a été réalisé pour évaluer la capacité de l'équipement à faire face aux aléas climatiques (tempête, inondations...)	Oui
Le bâtiment est équipé d'un système de ventilation performant (VMC simple ou double flux) pour assurer un bon renouvellement d'air tout en limitant les pertes thermiques	Oui
La toiture installée (classique, végétalisée, réfléchissante, pergola) contribue à l'isolation et à la régulation thermique du bâtiment	Oui
Je dispose d'un outil pour suivre la qualité de mon air intérieur	NON
Je mène quotidiennement des actions pour améliorer la qualité de l'air intérieur (ventilation, limitation des produits toxiques...)	Oui
Des matériaux et peintures éco-responsables ont été utilisés pour limiter les émissions de COV	Oui

Actualités novembre 2026

ACCOMPAGNEMENT DES STRUCTURES DANS L'EQUIPEMENT FACE AUX ALEAS CLIMATIQUES – PLAN D'URGENCE

La CAF de la Haute-Marne accompagne les gestionnaires de structures petite enfance et d'accueil de loisirs dans leurs projets visant à améliorer le confort thermique des locaux, grâce à des aides financières.

L'objectif est de favoriser des conditions d'accueil de qualité pour les jeunes enfants tout en aidant les structures à relever les défis environnementaux de demain.

Un **soutien financier** peut être étudié par votre CAF, il convient pour cela de déposer un dossier de demande de subvention auprès du Chargé de Conseil et de Développement de votre territoire sur l'adresse mail suivante : action-sociale@caf52.caf.fr



Actualités novembre 2026

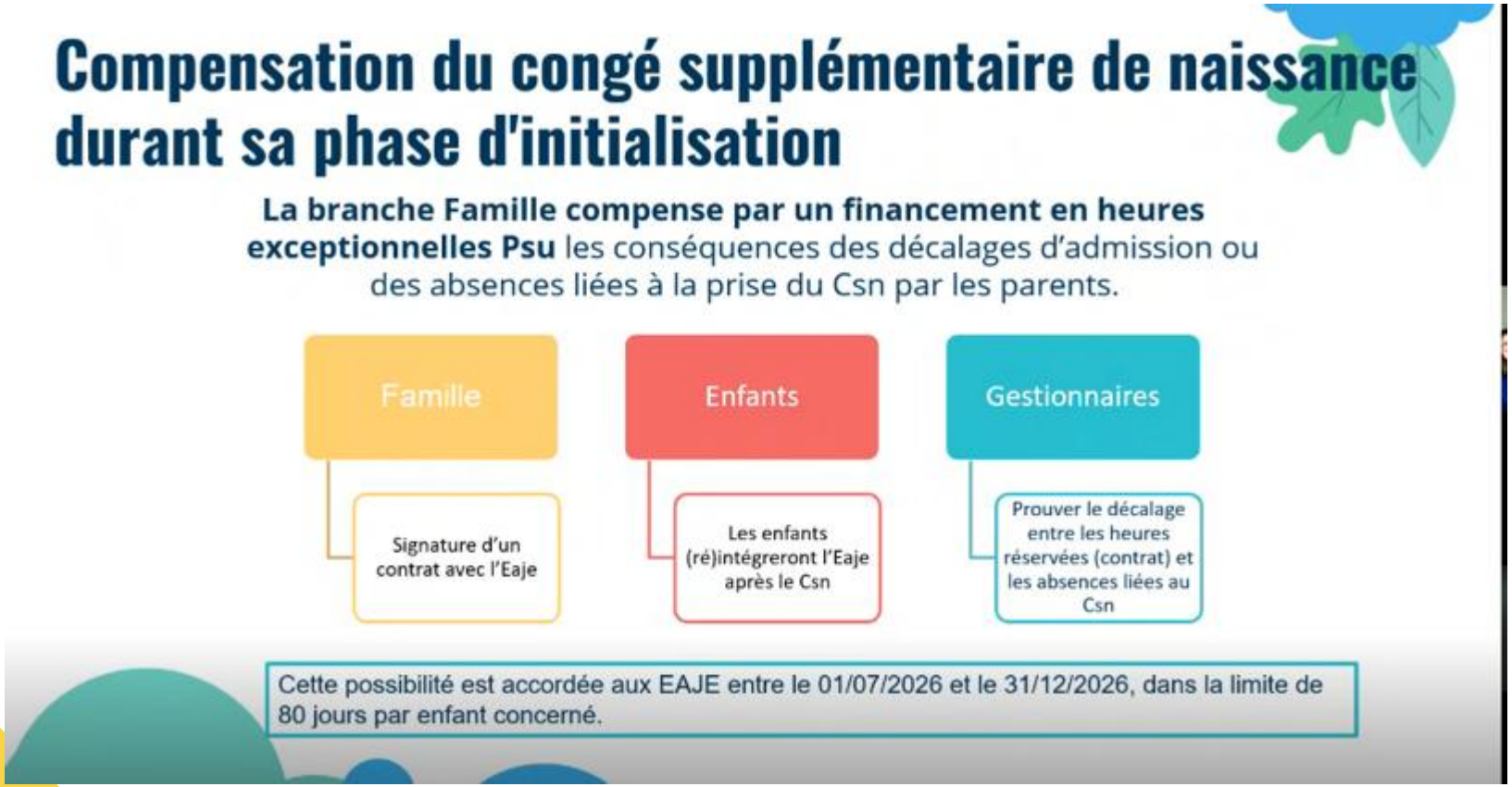
ACTUALISATION DE LA PRESTATION DE SERVICE ET PLAN D'URGENCE PETITE ENFANCE

- **Revalorisation du prix plafond PSU** à hauteur de 0.75% à effet du 1er janvier 2026 (en plus des 0.63% déjà appliqués) et une revalorisation à hauteur de 1.11% au 01 janvier 2027.

- **Revalorisation du bonus territoire CTG p**our les groupes 7 à 9 au 01 janvier 2027

- Stéphanie Rist a annoncé **un plan d'urgence de 90 millions d'euros** pour soutenir les crèches et l'accueil individuel.

Actualités novembre 2026
compensation du congé supplémentaire de naissance durant sa phase d'initialisation





Actualités novembre 2026

REVALORISATION DE LA PRIME D'INSTALLATION D'ASSISTANT MATERNEL

Encourager l'accueil du jeune enfant grâce à la prime à l'installation des assistants maternels :

Afin de soutenir le développement de l'offre d'accueil du jeune enfant sur les territoires, la CAF accompagne les nouveaux assistants maternels grâce à la **prime à l'installation**. Cette aide financière permet de contribuer aux premiers investissements nécessaires au démarrage de l'activité : achat de matériel de puériculture, équipements de sécurité, jeux d'éveil ou encore aménagement de l'espace d'accueil.

A compter du 1er octobre 2026, la prime passe de 1 200 euros à 1 400 euros.
Au-delà du soutien financier, cette prime constitue un véritable levier pour **encourager l'installation de nouveaux professionnels** et renforcer l'offre d'accueil disponible pour les familles.

La CAF réaffirme ainsi son engagement en faveur de l'accueil du jeune enfant et de l'accompagnement des professionnels qui contribuent chaque jour au bien-être et à l'épanouissement des jeunes enfants.

Actualités novembre 2026

A L'ACCUEIL DE LA CAF, LES ENFANTS AUSSI ONT LEUR PLACE !

- Parce que faciliter l'accès aux droits, c'est aussi penser aux conditions d'accueil de chacun, la Caf a procédé à un **aménagement de l'espace d'accueil du siège à Chaumont, pour permettre aux familles de venir accompagnées de leurs enfants, dans un environnement plus adapté et convivial.**

- L'accueil du siège est ainsi désormais équipé des aménagements suivants :
  - un espace ludique d'attente, permettant aux enfants et parents de se retrouver autour de jeux, puzzles, livres pour tous les âges et d'une savane géante à reconstituer,
  - des livres de coloriage et des crayons disponibles dans les trois boxes d'accueil,
  - des installations matérielles avec un espace poussettes et une table à langer dans les sanitaires d'accueil

- Cet aménagement s'inscrit dans une démarche visant à renforcer la qualité de l'accueil, par une **attention portée aux besoins de chacun (petits et grands).**



Actualités novembre 2026

LE MEDIATEUR ADMINISTRATIF, INTERFACE ENTRE LA CAF ET LES USAGERS

- La réglementation, complexe et nombreuse, ou les procédures de traitement de la Caf peuvent parfois engendrer chez les usagers incompréhension et sentiment d'injustice. **La Médiation administrative incarne la volonté de la Caf d'offrir un service attentionné tourné vers l'allocataire, garant du juste droit et facilement accessible.**

- A l'occasion de la semaine de la médiation administrative qui s'est tenue en octobre 2026, le bilan de la médiation administrative au sein de la Caf de la Haute-Marne au titre de l'année 2025 a été mis en lumière contribution tangible pour lever les situations de blocage dans la relation usagers et accompagner les publics en
  - s'assurant de la bonne application de la réglementation,
  - explicitant sa mise en œuvre,
  - proposant des recommandations et améliorations de services
  - intervenant avec pédagogie et transparence pour lever les incompréhensions.

- Le médiateur administratif a pour fonction de créer ou rétablir le lien avec les usagers lorsque les désaccords ou les blocages administratifs avec la Caf ont dépassé toutes les possibilités de recours ordinaires avec les services. Il intervient après épuisement de toutes les possibilités de solutions directes auprès des services de la Caf.

- **Relève par conséquent de la médiation tout mécontentement exprimé par un usager à propos du service rendu par la Caf, quelle que soit la forme de l'expression de ce mécontentement, à la condition que celui-ci ait accompli au préalable une démarche auprès du service concerné.**

Actualités novembre 2026

LE MEDIATEUR ADMINISTRATIF, INTERFACE ENTRE LA CAF ET LES USAGERS

Quelques chiffres clés sur la médiation administrative en 2025 :

65 saisines du Médiateur administratif de la Caf de la Haute-Marne en 2024

2.85 jours Délais de traitement des saisines Médiation

73% des saisines réalisées directement par un usager

90% des saisines réalisées en ligne (via la téléprocédure ou par courriel)

73% des demandes ne présentent pas d'irrégularités ou erreurs

37% des demandes portant sur une incompréhension de la décision de la Caf

85% des situations où la position de la Caf a été confirmée et maintenue

Actualités novembre 2026

GUIDE PARTENARIAL D'ACCOMPAGNEMENT DES BENEFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE

- La Caf publie un **guide technique destiné aux professionnels qui accompagnent les bénéficiaires de la protection internationale ou temporaire** (tels que les réfugiés et les déplacés d'Ukraine).

- Ce document rassemble les règles applicables à l'ouverture et à la gestion des droits aux prestations familiales, aux aides au logement, au revenu de solidarité active (RSA) ainsi qu'à certaines aides d'action sociale. Il vise à favoriser une meilleure compréhension des démarches et à harmoniser les pratiques des acteurs intervenant auprès de ces publics.

- Le guide apporte notamment des repères sur :
  - les conditions d'ouverture des droits après la reconnaissance d'une protection internationale ;
  - les justificatifs à fournir ;
  - la prise en compte de la situation familiale ;
  - les règles relatives à la domiciliation et à l'hébergement ;
  - les modalités d'attribution du RSA et des prestations familiales ;
  - les situations particulières, comme les personnes réinstallées ou les bénéficiaires de la protection temporaire.

- Le guide est **disponible sur les pages locales du site caf.fr**, dans le parcours « Je suis bénéficiaire de la protection internationale », rubrique « Accompagnement des partenaires ».

Actualités novembre 2026

PARTICIPATION DE LA CAF AU DUODAY 2026

- **La Caf de la Haute-Marne participera au DuoDay, le jeudi 19 novembre 2026** : une journée dédiée à la rencontre entre les personnes en situation de handicap et les professionnels, pour découvrir un métier, partager un quotidien de travail et faire tomber les préjugés.

- Parce que l'inclusion professionnelle se construit par des expériences concrètes, des rencontres et la reconnaissance des compétences de chacun, participer au DuoDay, c'est permettre de découvrir des métiers, d'explorer de nouvelles perspectives et de favoriser l'égalité des chances.

- Au sein de la Caf, cette mobilisation traduit notre volonté de promouvoir un environnement professionnel ouvert à toutes et tous, où la diversité est une richesse et où chacun peut trouver sa place.

- Des usagers en situation de handicap souhaitant découvrir nos métiers ?
- **Les candidatures sont ouvertes ! Ils peuvent consulter offres et postuler directement sur le site officiel https://www.duoday.fr/, en sélectionnant les duos qui les intéressent.**

VIES DE FAMILLE, LE NUMERO D'AUTOMNE EST DISPONIBLE

- Le numéro d'automne du magazine Vies de Famille est disponible auprès des points d'accueil partenaires ou en ligne.

- Au programme de cette édition :
  - Un dossier consacré aux budgets des parents solos
  - Une journée dans un foyer de jeunes travailleurs
  - L'accompagnement de la Caf en cas de séparation
  - Des actus locales



Actualités novembre 2026

PORTRAIT SOCIAL DE LA CAF

- La Caf a diffusé en octobre son portrait social. Derrière les chiffres, il y a des réalités de vie, des besoins et des enjeux qui guident notre action au quotidien. **Le portrait social de la Caf est un outil précieux pour mieux comprendre les caractéristiques de notre territoire, les évolutions de sa population et les enjeux sociaux auxquels les habitants sont confrontés.**

- Familles, petite enfance, jeunesse, logement, précarité, accès aux droits… autant de thématiques qui permettent de mieux appréhender les besoins des habitants et d'éclairer les politiques sociales locales.

- Au-delà des données statistiques, ce portrait constitue un outil d'aide à la décision et au dialogue avec nos partenaires. Il permet de partager une connaissance commune du territoire, d'identifier les fragilités, de repérer les besoins émergents et d'adapter nos réponses au plus près des réalités vécues.



En Haute-Marne, **68 180 habitants** sont couverts par au moins une prestation légale versée par la Caf, soit **41%** de la population totale. Sur le territoire, ce taux varie de 32% à 46% selon les communautés de communes.
Le département se caractérise par une proportion importante de familles avec enfants (31% en Haute-Marne, 33% au niveau national) dont 15% sont des familles monoparentales (16% au niveau national).
306 étudiants bénéficient d'une aide, soit 1% de l'ensemble des allocataires (5% au niveau national).

Les aides versées par la Caf visent à soutenir le niveau de vie des familles et à réduire les inégalités de revenus.
15% des allocataires ont la totalité de leurs ressources financières composées de prestations légales, (14% au niveau national).
10 430 foyers allocataires vivent sous le seuil de bas revenus avec un niveau de vie inférieur à 1253 €. **Dans ces foyers précaires vivent 9 740 enfants.**

LES PROCHAINS RENDEZ-VOUS DE LA CAF



Webinaire Partenaires novembre 2026
lundi 2/11/2026 à 10h30

Atelier collectif d'accompagnement des nouveaux bénéficiaires RSA,
animés par la CAF, la CPAM et le Conseil départemental
mardi 10/11/2026 à 14h à Chaumont

Atelier collectif d'accompagnement des nouveaux bénéficiaires RSA,
animés par la CAF, la CPAM et le Conseil départemental
jeudi 12/11/2026 à 14h à Saint-Dizier

Atelier collectif « Futurs parents »,
animés par des professionnels de la Caf, de la CPAM,
de la PMI et des sage-femmes de la maternité
mardi 17/11/2026 à 14h à la Maternité du Centre Hospitalier de Saint-Dizier

Atelier d'accompagnement des Bénéficiaires AAH
vendredi 4/12/2026 à 15h

Webinaire Partenaires décembre 2026
lundi 7/12/2026 à 10h30

ZOOM SUR LA DEMARCHE D'INCLUSION DANS L'ACCOMPAGNEMENT DES PUBLICS

ZOOM SUR LA DEMARCHE D'INCLUSION DE LA CAF

- Afin de garantir l'accès aux droits de tous, la **Caf de la Haute-Marne s'est engagée à développer une politique d'inclusion permettant de répondre aux besoins spécifiques des publics les plus fragiles**. Par une stratégie omnicanale, cette démarche vise à faciliter l'accès aux services et aux droits des usagers, de renforcer l'accès aux droits et d'éviter les ruptures de droit.

- L'équité de traitement des publics passe en effet par une meilleure prise en compte de la diversité des profils et aptitudes des allocataires, prenant en compte les incapacités temporaires ou durables des publics. Cette démarche s'inscrit également dans l'ambition d'une accessibilité accrue pour tous les usagers.

- **Tour d'horizon des mesures mises en place localement** à destination des personnes en situation de handicap, des publics en situation d'illettrisme, des usagers n'ayant pas acquis une maîtrise suffisante des compétences de base (lecture, écriture, numérique) pour être autonome dans des démarches administratives, des publics allophones...

ZOOM SUR LA DEMARCHE D'INCLUSION DE LA CAF

Des espaces d'accueil adaptés

L'aménagement et l'organisation de l'accueil visent à prendre en compte des flux prioritaires. A titre d'exemple :

- tous les espaces d'accueil Caf sont accessibles et adaptés aux personnes à mobilité réduite,
- des places assises "public prioritaire" sont disponibles dans les espaces d'accueil Caf
- le siège à Chaumont est équipé d'une boucle magnétique pour les déficients auditifs
- les publics disposant d'une carte mobilité inclusion sont pris en charge de manière prioritaire



ZOOM SUR LA DEMARCHE D'INCLUSION DE LA CAF

Des supports en langage FALC

Des tutoriels ont été créés pour faciliter la réalisation de démarches par les usagers, en langue « Facile à Lire et à Comprendre ».

Ces supports sont mis à disposition sur les pages locales du caf.fr.

Les démarches suivantes ont notamment été déclinés dans un langage FALC :

- Télécharger l'application Caf – Mon Compte
- Se connecter à l'application Caf – Mon Compte
- Faire sa déclaration trimestrielle de ressources RSA
- Faire sa déclaration trimestrielle de ressources Prime d'Activité
- Faire sa déclaration trimestrielle de ressources AAH
- Déclarer un changement d'adresse
- Déclarer une naissance



ZOOM SUR LA DEMARCHE D'INCLUSION DE LA CAF

Un accueil en langue des signes française

La Caf a déjà installé depuis plusieurs années une boucle magnétique au siège de la Caf pour les allocataires malentendants

Une nouvelle offre est proposée à Chaumont et à Saint-Dizier depuis juin, à destination des personnes sourdes et malentendantes : des rendez-vous en langue des signes française.



Les usagers concernés peuvent prendre rendez-vous sur caf.fr, en demandant un rendez-vous en LSF. L'agent d'accueil Caf peut accéder à un service de visio-inteprétation (du lundi au vendredi de 9h à 16h30) et être mis en relation avec un interprète en langue des signes française ou en transcription en temps réel de la parole. Un box d'accueil de chaque site a ainsi été équipé d'une webcam, afin que l'interprète puisse voir l'usager signer en LSF et traduire la demande auprès du conseiller Caf (et traduire la réponse du conseiller Caf auprès de l'usager).

La solution peut également être activée sans rendez-vous, pour les situations d'urgence

ZOOM SUR LA DEMARCHE D'INCLUSION DE LA CAF

Un outil de traduction en direct

La barrière de la langue peut constituer un frein dans l'accès aux droits. Si quelques dépliants d'informations sont traduits en langue étrangère sur caf.fr, la Caf a souhaité proposer dans ces accueils, à Chaumont et à Saint-Dizier, un traducteur permettant de renseigner et d'accompagner les usagers sur leur situation personnelle.

Le pocketalk est un traducteur de voix bidirectionnel instantané permettant de retranscrire vocalement et par affichage jusqu'à 82 langues, avec les combinaisons de son choix.

Les deux sites de Chaumont et Saint-Dizier sont équipés de ce dispositif.

Tous les agents en contact avec le public ont par ailleurs été sensibilisé à l'accompagnement du public allophone en 2025.



ZOOM SUR LA DEMARCHE D'INCLUSION DE LA CAF

Des supports visuels sur les pièces justificatives

Les ruptures de droit constituent un motif fréquent de visites à l'accueil de personnes n'ayant pas compris le courrier de la Caf leur réclamant différents documents. Il peut aussi être difficile de décrire précisément ces pièces pour que l'allocataire les retourne à la Caf.

Un visuel proposant une liste à cocher de pièces justificatives avec leur visu est ainsi mis à disposition à l'accueil.

Il est à noter que tous les agents en contact avec le public ont suivi une formation au repérage et à la prise en compte des usagers en situation d'illettrisme.



Votre avis nous intéresse !

A l'issue du Webinaire, une **enquête de satisfaction** vous sera adressée par mail.

Merci de la compléter pour évaluer l'opportunité d'autres Webinaires prochainement et identifier des thématiques vous intéressant…

Retrouvez également l'enquête en scannant ce QR Code :



Questionnaire de satisfaction suite au webinaire Partenaires du 02.11.2026

Merci pour votre participation