

Webinaire France Services

Le 30 avril 2024

Ce webinaire va commencer dans quelques minutes.

Merci de patienter et de couper vos micros.



Sommaire

01. Aide d'urgence pour les Victimes de Violences Conjugales

02. Montant Net Social

03. Transmettre un document

04. Les bonnes pratiques A+

01

Aide d'urgence pour les Victimes de Violences Conjugales

Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales



L'Avvc : Support France Services

LES VIOLENCES CONJUGALES, EN QUELQUES CHIFFRES.



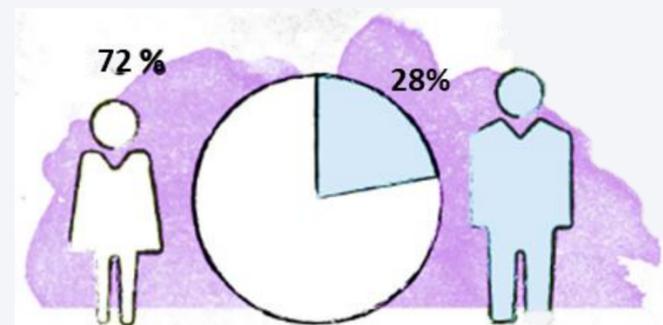
213 000 femmes victimes de violences conjugales par an entre 2011 et 2019

180 000 enregistrements de cas de violences conjugales auprès des forces de l'ordre en 2021



122 femmes tuées par leur conjoint en 2021 Soit une hausse de 20 % par rapport à 2020

Entre 2011 et 2018 28 % des victimes étaient des hommes



LES VIOLENCES CONJUGALES, EN QUELQUES CHIFFRES.

Les violences conjugales en 2022 (commises par les partenaires ou ex-partenaires) : 244000 victimes, (soit + de 15% / 2021),



66 % des violences conjugales sont des violences physiques.
30 % sont des violences verbales ou psychologique.
4% sont des violences sexuelles.



D'après l'enquête de victimation (Genese 2021), seulement 1/4 des victimes de violences conjugales effectue un signalement auprès des services de sécurité

LES VIOLENCES CONJUGALES, MIEUX LES IDENTIFIER



“ La violence - Economique ”

- Empêcher l'autre de travailler
- Prendre son argent
- Empêcher l'autre de gagner son argent
- Endettement

“ La violence - Verbale ”

- Insultes
- Injures
- Crier sur l'autre
- Parler méchamment

“ La violence - Sexuelle ”

- Harcèlement
- Agressions sexuelles
- Manipulation en vue d'une relation sexuelle non consentie

“ La violence - Administrative ”

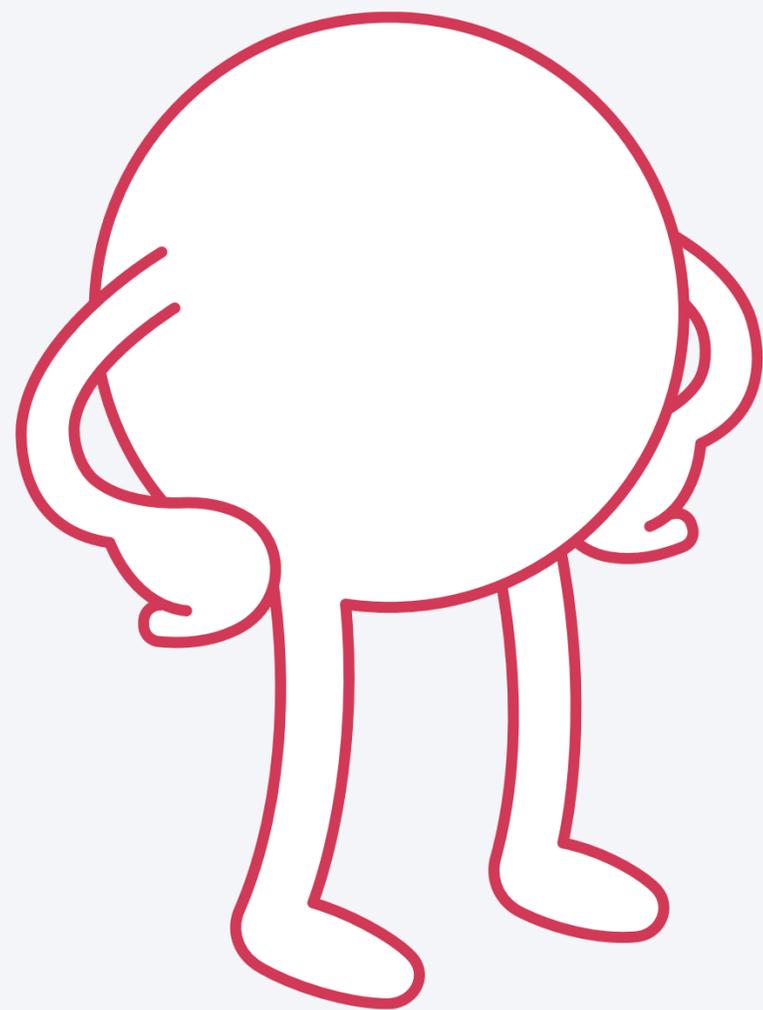
- Retrait des documents administratifs
- Interdiction d'apprendre la langue locale
- Empêchement d'avoir une situation administrative

“ La violence - Physique ”

- Bousculades
- coups
- morsures
- Crachats
- Brûlures
- Gifles

“ La violence - Psychologique et cyberviolences ”

- Contrôler
- Dévaloriser
- Humilier
- Isoler/interdire de voir des amis/famille
- Faire peur /menacer
- Surveiller ses SMS, réseaux sociaux



L'AVVC C'EST
QUOI ?

QUELLES SONT LES
CONDITIONS GÉNÉRALES
D'OUVERTURE DE DROIT ?

COMMENT FAIRE LA
DEMANDE ?

DROITS DÉRIVÉS ET
ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



L'AVVC C'EST QUOI ?

L'AIDE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES, C'EST QUOI ?



La Loi du 28 février 2023 crée l'Aide universelle d'urgence aux Victimes de violences Conjugales (AVVC).

Ce dispositif entre en vigueur au 28 novembre 2023.

Il s'agit d'une prestation légale qui consiste à soutenir les victimes de violences conjugales.

Cette aide peut prendre la forme, selon la situation financière et sociale de la victime et de la présence d'enfants à charge :

- **D'une aide financière remboursable (prêt sans intérêt)**
- **Ou d'une aide financière non remboursable (subvention).**

L'aide pour les victimes de violences conjugales (AVVC) concerne la France métropolitaine les DROM- et Mayotte.

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



LES CONDITIONS GÉNÉRALES
D'OUVERTURE DE DROIT

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



L'OUVERTURE DE DROIT OBLIGE À ANALYSER

Le régime débiteur

Les conditions liées
au demandeur

Les conditions
relatives aux enfants

Les conditions liées
aux ressources

Le montant et le
paiement de l'aide

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



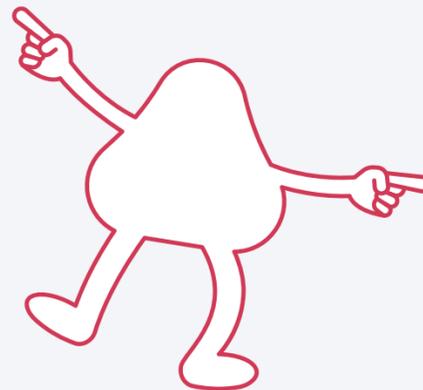
LES RÉGIMES DÉBITEURS POUR L'AVVC

LES RÉGIMES DÉBITEURS COMPÉTENTS

Rappel : L'allocataire peut dépendre de la Caf ou d'un autre organisme en fonction de son régime d'appartenance.



Pour le régime général et les régimes spéciaux



Pour le régime agricole

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



LES CONDITIONS LIÉES AU DEMANDEUR

LES CONDITIONS LIÉES AU DEMANDEUR AVVC



Le bénéficiaire de l'aide doit :

- Résider sur le territoire Français,
- Etre français(e), ou
- Etre ressortissant(e) UE/EEE/Suisse (pas de justification du droit au séjour), ou
- Etre de nationalité étrangère : détenir un titre de séjour lui permettant de séjourner régulièrement en France quelles que soient la nature et la durée du titre (pas de liste limitative). Cette condition est déclarative.
- Il n'y a pas de condition d'âge.
- Il n'est pas nécessaire d'avoir un enfant à charge



La condition de régularité de séjour est déclarative **uniquement** pour l'AVVC

LES CONDITIONS LIÉES AU DEMANDEUR AVVC.



Le bénéficiaire doit être victime de violences conjugales :

Le terme “conjugal” doit être entendu au sens large :

- Conjoint, concubin ou partenaire lié à la victime par un pacte civil de solidarité y compris lorsqu'ils ne vivent pas ensemble,
- Ancien conjoint, ancien concubin ou ancien partenaire de pacs de solidarité y compris lorsqu'ils n'ont jamais vécu ensemble
- Quelle que soit la durée de la relation.

L'aide peut être versée que la victime **soit en couple ou non** avec l'auteur présumé ou avec une tierce personne.

Aucune condition d'isolement n'est exigée.

LES CONDITIONS LIÉES AU DEMANDEUR AVVC.



Les violences peuvent prendre des formes multiples



Il n'appartient pas aux Caf d'apprécier la nature ou la vraisemblance des faits de violences allégués.

Lorsque la mention de violences conjugales est indiquée sur le justificatif => la condition d'attribution de l'AVVC est remplie.



Lorsque la mention de violences conjugales n'est pas indiquée => les documents contiennent en général les éléments qui permettent de valider la condition :

- l'identité de la victime
- l'identité du mis en cause
- le lien qui les uni
- La description des faits

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



LES CONDITIONS RELATIVES AUX ENFANTS

LES CONDITIONS RELATIVES AUX ENFANTS



Il n'est pas nécessaire d'avoir un enfant à charge pour bénéficier de l'aide, cependant le nombre d'enfants à charge a un impact sur le montant de l'aide.



Les conditions de détermination de la charge d'enfant sont différentes de ce que les caf font habituellement. Chaque situation sera appréciée par la caisse qui instruit le dossier.

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



LES CONDITIONS LIÉES AUX RESSOURCES

LES CONDITIONS LIÉES AUX RESSOURCES



Les ressources prises en compte sont celles déclarées pour le mois précédant la demande ou, à défaut, l'avant dernier mois qui précède si le demandeur n'a pas connaissance de ses ressources.

Liste exhaustive des ressources à prendre en compte (présentes sur le formulaire de demande) :

Revenus d'activité salariée
et non salariée

Indemnités de chômage
(y compris le chômage
partiel)

Indemnités journalières de
maternité, paternité,
adoption

Autres indemnités
journalières de sécurité
sociale

Rémunération garantie pour les
travailleurs en ESAT

Pensions de retraite

NB : Aucune prestation n'est prise en compte pour la détermination et le calcul de l'aide

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

LA DÉTERMINATION, LE MONTANT
ET LE PAIEMENT DE
L'AIDE

LA DÉTERMINATION, LE MONTANT ET LE PAIEMENT DE L'AIDE



LA DÉTERMINATION DE LA NATURE DE L'AIDE

L'AVVC est attribuée sous deux formes :

Une aide non-remboursable (subvention)

Lorsque le demandeur n'a pas de revenu d'activité ou perçoit un revenu inférieur ou égal à 150% du Smic net mensuel au 1er janvier de l'année du mois de la demande pour une personne seule.

Une aide remboursable (prêt sans intérêt)

Lorsque le demandeur perçoit des revenus d'activité supérieurs à 150 % du Smic net mensuel au 1er janvier de l'année du mois de la demande pour une personne seule.

Il appartient à la Caf de déterminer si l'aide est versée sous forme de prêt ou de subvention

Ce montant du Smic est majoré en fonction du nombre d'enfant à charge au sens de l'AVVC.

Composition du foyer	Niveau de ressources en % du SMIC net mensuel	Montant au 01/01/23 pour métropole et DOM TOM	Montant au 01/01/23 pour Mayotte
1 personne	150 %	2 029.60 €	1 754.66 €
1 personne et 1 enfant à charge	225 %	3 044.40 €	2 631.99 €
1 personne et 2 enfants à charge	270 %	3 653.28 €	3 158.38 €
1 personne et 3 enfants et plus à charge	330 %	4 465.13 €	3 860.25 €

LA DÉTERMINATION, LE MONTANT ET LE PAIEMENT DE L'AIDE



LE MONTANT DE L'AIDE

Le montant de l'aide est fixé sur la base d'un montant forfaitaire prédéfini.

Il est majoré en fonction du nombre d'enfants à charge au sens AVVC.

Dates d'effet	Personne isolée sans enft (100%)	1 enfant à charge au titre de l'Avvc (maj. 50%)	2 enfants à charge au titre de l'Avvc (maj. 30%)	3 enfants à charge au titre de l'Avvc (maj 40%)	Par enfant supplémentaire (40%)
avril 2024	635,71	953,57	1 144,28	1 398,56	---
Majoration	---	317,86	190,71	254,28	254,28
novembre 2023	607,75	911,63	1 093,96	1 337,06	---
Majoration	---	303,88	182,33	243,10	243,10

LA DÉTERMINATION, LE MONTANT ET LE PAIEMENT DE L'AIDE



LE PAIEMENT DE L'AIDE

L'AWC entre en vigueur au 28 novembre 2023.

Les faits de violences et leurs justificatifs (de moins d'un an) peuvent être antérieurs au 28 novembre 2023.

L'aide ne peut être attribuée qu'une fois par période de douze mois à compter de la date de la demande.

L'aide est versée en une seule fois, dans son intégralité dans un délai de 3 à 5 jours ouvrés hors délais bancaires.

Le paiement peut être effectué sur le compte de l'allocataire (victime) ou d'un tiers.

LA DÉTERMINATION, LE MONTANT ET LE PAIEMENT DE L'AIDE



MODALITÉS DE REMBOURSEMENT DE L'AVVC « PRÊT

Si l'auteur de violence est condamné, il devra rembourser le prêt.

S'il n'est pas condamné, c'est la victime qui devra rembourser le prêt.

Le remboursement est exigible à compter du 24ème mois qui suit son attribution.

Il appartient à la victime de tenir la Caf informée sur l'évolution et l'aboutissement de la procédure pénale.

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

LA DEMANDE D'AVVC

Comment faire la
demande ?

Les pièces
justificatives

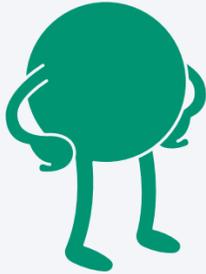
La sécurisation de la
demande

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



COMMENT FAIRE LA DEMANDE ?

COMMENT FAIRE LA DEMANDE ?



Deux possibilités s'offrent à l'utilisateur :

- Un formulaire saisissable en ligne sera accessible sur caf.fr. L'utilisateur pourra le transmettre via le lien « transmettre un document » proposé en fin de téléprocédure.
- Un formulaire papier sera également disponible.

Il faut absolument une pièce justifiant de la violence conjugale pour que la demande en ligne soit transmise.

Une victime non-allocataire devra créer un compte au préalable.

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

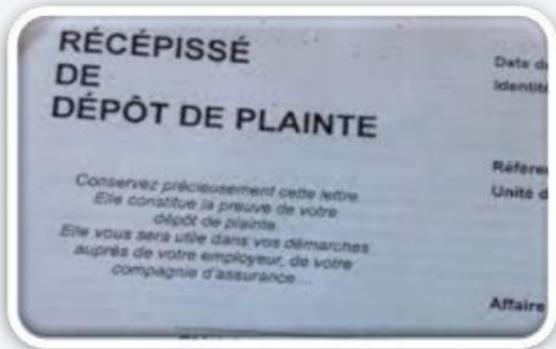


LES PIÈCES JUSTIFICATIVES

LES PIÈCES JUSTIFICATIVES RELATIVES À LA VIOLENCE CONJUGALE



Dépôt de plainte ou procès-verbal d'audition



Signalement adressé au procureur de la République



Ordonnance de protection délivrée par le Juge aux Affaires Familiales (JAF)



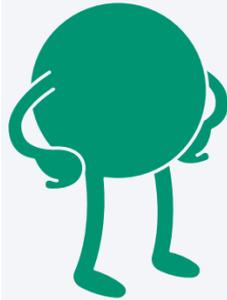
NB : Un de ces 3 justificatifs doit être fourni.

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



LA SÉCURISATION DE LA DEMANDE

SÉCURISATION DE LA DEMANDE D'AIDE AUX VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



Pour sécuriser autant que possible le parcours de demande :

- Le mot de passe doit être obligatoirement réinitialisé,
- La fonction "transmettre un doc" a été ouverte au conjoint sans délégation (uniquement dans ce parcours),
- Les libellés dans le suivi des demandes ou dans les attestations de droits et paiements ne mentionnent pas la notion de violences conjugales,
- En cas de prise de rendez-vous pour ce motif, le rendez-vous n'apparaîtra pas dans l'agenda du dossier couple,
- Les tuteurs personnes physiques et personnes morales pourront également accéder au formulaire pour le compte de leurs protégés,
- La demande Avvc ne doit jamais arriver sur un dossier couple. (immatriculation systématique et attribution d'un numéro de dossier pour L'Avvc seule).

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

LE CAF.FR

Le parcours AVVC

La prise de rendez-vous

AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



LE PARCOURS AVVC

CAF.FR : LES ÉCRANS DU PARCOURS AVVC



Que la victime soit affiliée ou inconnue (si elle est inconnue, elle passera par une création de compte).



L'Avvc sera référencée sous deux rubriques, donc deux entrées possibles

Une sous rubrique violence a été créée et en déplié on accède au parcours



CAF.FR : LES ÉCRANS DU PARCOURS AVVC



La prise de rendez-vous

CAF.FR : LES ÉCRANS DU PARCOURS AVVC

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

Ajout du motif

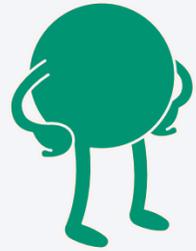
PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

AVEC LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES TEST DE 456 



Choisissez votre motif de demande de rendez-vous 1/4

- 30-Aide aux victimes de violences conjugales** 
- Je m'informe sur l'aide universelle d'urgence pour les victimes de violences conjugales
- Je souhaite rencontrer un travailleur social
- 40-Aide au démarches en ligne** 



AIDE D'URGENCE POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES



DROITS DÉRIVÉS
ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL
PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL
ACCOMPAGNEMENT SOCIAL CAF

DROITS DÉRIVÉS ET ACCOMPAGNEMENT SOCIO-PROFESSIONNEL PAR LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL



La perception de l'Avvc n'a pas d'impact sur les prestations.

Pendant 6 mois, à compter du premier versement de l'aide d'urgence, la victime peut bénéficier :

- Des droits et aides accessoires au Rsa
- De l'accompagnement socio-professionnel par le Conseil Départemental.

02 | Le Montant Net Social

Le Montant Net Social (MNS)

Finis les calculs compliqués et les erreurs : je déclare **le montant net social !**



#DémarchesSimplifiées #MontantNetSocial



Finis les calculs compliqués et les erreurs : je déclare **le montant net social !**

Plus facile, plus fiable et plus juste : le montant net social simplifie l'accès à la **Prime d'activité** et au **RSA**

1. C'est quoi ?

Le montant net social

=

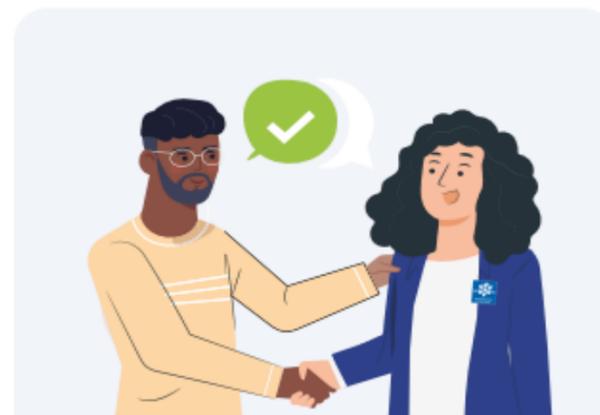
Le montant de référence à déclarer pour bénéficier de la **Prime d'activité** et du **RSA**



2. À quoi ça sert ?



↓ **AVEC LE MONTANT NET SOCIAL**



Finis les calculs et les erreurs

3. Quand ?

→ **Dès janvier 2024**

Le montant net social est affiché sur tous les bulletins de paie. Il apparaîtra sur les relevés de prestations courant 2024.

→ **Dès le 1^{er} février 2024**

Je **dois** inscrire ce montant net social dans mes démarches pour la Prime d'activité et le RSA.



Pour plus d'informations
→ solidarites.gouv.fr/le-montant-net-social



Les bénéficiaires d'AAH doivent déclarer le net imposable sur les déclarations trimestrielles d'AAH

03

Transmettre un document



 Contacter ma Caf	 Prendre un rendez-vous	 Être accompagné par le service social	 Trouver un point d'accueil
 Envoyer un document	 Déclarer un changement de situation	 Rembourser une dette	 Télécharger une attestation



Accueil Allocataires > **Ma Caf**

Simple et rapide, je découvre comment envoyer un document concernant mon dossier ou une demande de prestation à ma Caf.

Depuis mon espace sécurisé "Mon Compte" 

Par courrier 

Dans une boîte aux lettres Caf 

Simple et rapide, je découvre comment envoyer un document concernant mon dossier ou une demande de prestation à ma Caf.

Depuis mon espace sécurisé "Mon Compte"

Depuis la rubrique "Mes démarches" de mon espace "Mon Compte".

- Photo ou scan acceptés : jpeg, pdf, jpg, png ou gif
- Taille : 10 Mo maximum.
- Un seul type de document par envoi (ex : 3 bulletins de salaire = 1 envoi / une quittance de loyer et un bulletin de salaire = 2 envois).
- Attention à la qualité et au cadrage de l'image.

L'ensemble des informations doit apparaître.

[En savoir plus](#)

La Caf me demande une pièce justificative

Je me connecte à mon espace "Mon Compte" sur le site caf.fr ou l'application Caf-Mon Compte, rubrique "la Caf me demande".

Je peux scanner ou prendre en photo mon document puis le transmettre.

Je souhaite envoyer un document

Depuis mon espace "Mon Compte" sur le site caf.fr ou l'application "Caf - Mon Compte", rubrique "Mes démarches".

- Photo ou scan acceptés : jpeg, pdf, jpg, png ou gif.
- Le poids de l'ensemble de mes documents : 10 Mo maximum.
- Un seul type de document par envoi (ex : 3 bulletins de salaire = 1 envoi / une quittance de loyer et un bulletin de salaire = 2 envois).
- Attention à la qualité et au cadrage de l'image. L'ensemble des informations doit apparaître.

Si ces critères ne sont pas respectés, l'une de ces deux alertes apparaît en rouge et je ne peux pas continuer la démarche.

 **Votre document dépasse le poids autorisé.**

 **Le format de votre document n'est pas autorisé.**

Mode d'emploi détaillé

1) Dans la rubrique "Mes démarches", je sélectionne l'onglet "à transmettre".

Voir la démarche ↓

2) Je clique sur l'icône  pour télécharger mon document ou le prendre en photo.

Voir la démarche ↓

3) Je vérifie la bonne lisibilité des documents, **l'ensemble des informations doit apparaître.**

Voir la démarche ↓

4) Les documents envoyés sont visibles **dans la rubrique "Mes courriers, courriels".**

Voir la démarche ↓

Comment être sûr(e) que mon document est lisible ?

Les documents pris en photo sont acceptés par la Caf dans la mesure où l'ensemble des informations peuvent être lues. Les textes doivent apparaître de façon nette et l'ensemble de l'image ne doit pas être coupée, tordue ou floue.

Astuce : avant d'envoyer un document, je peux tout vérifier en le prévisualisant.

Je clique sur le petit œil qui apparaît au-dessus du bouton « Continuer ».

TRANSMETTRE UN DOCUMENT

AJOUTER UNE PAGE

Un document peut comporter plusieurs pages.

Format : jpeg, pdf, png, jpg ou gif

Taille maximum : 10 Mo

Déposez ici les différentes pages de votre document.



Nom

RIB.pdf



Retour

Continuer

Si cela ne convient pas, je peux supprimer le document (en cliquant sur la poubelle) et en déposer un nouveau. Je clique sur « Continuer » pour valider ma démarche.

04

Les bonnes pratiques A+

Répartition de l'offre de service Niveau 1 / Niveau 2 entre les France services et la Caf du Nord.



Niveau 1 (du ressort des France services)

ACCOMPAGNEMENT - INFORMATIONS GÉNÉRALES

Les agents France services sont en mesure d'apporter une réponse de premier niveau.

L'agent France services réalise les missions suivantes :



Promouvoir le site internet caf.fr et les différents téléservices proposés.



Aider au téléchargement de formulaires depuis le site caf.fr



Orienter et accompagner les usagers dans les démarches en ligne (demande de Rsa, de Prime d'activité, d'Aide au logement...).



Accompagner le demandeur dans la complétude de son dossier.



Fournir des informations générales relatives aux accueils permanents et/ou ponctuels (lieu, horaires...) : www.caf.fr/allocataires/caf-du-nord (rubrique « Contacter ma Caf » > Points d'accueil).



Aider à la prise de rendez-vous : www.caf.fr/allocataires/caf-du-nord (rubrique « Contacter ma Caf » > Prendre un rendez-vous).



Assurer le lien avec la Caf pour les situations d'urgence via l'outil « A+ ».

Niveau 2

SUIVI ET TRAITEMENT DU DOSSIER

Le niveau 1 n'a pas permis d'obtenir les informations.

L'agent France services a besoin d'informations complémentaires sur le dossier ou son évolution.

Ou

La personne accompagnée connaît une des situations suivantes :

- Législations complexes (transfrontaliers, droit au séjour).
- Déménagement entre départements.
- Rupture de droits minima sociaux pour les bénéficiaires Rsa/Aah/Aeuh.
- Violences conjugales (la violence conjugale est caractérisée par la notion de domination, sans compromis possible, contrairement au conflit conjugal).
- Décès du/de la conjoint(e) allocataire.

Un retour de la demande sera adressé à la France services et une réponse du traitement sera apportée directement à l'allocataire.

L'agent France services transmet la situation urgente à la Caf via l'outil « A+ ».

Des référents permanents sont à votre disposition et joignables via l'outil « A+ ».

Pour faciliter la prise en charge sous 48 h de ces demandes, il est souhaitable que les messages mentionnent :

- en objet : le nom de la France services ;
- dans le texte : les nom, prénom, numéro de dossier allocataire et téléphone du demandeur.

Niveau 3

URGENCE SOCIALE

S'il s'agit d'une urgence sociale extrême, une situation imprévue, estimée menaçante pour les conditions d'existence de l'allocataire et/ou de sa famille.

Ou

Si les réponses aux niveaux précédents sont partielles, incomplètes ou ne répondent pas à la demande.



L'agent France services téléphone pour une prise en charge immédiate :

- 06.18.20.37.45 : Sylvie WASIK
- 06.25.68.26.83 : Guillaume SNAET
- 06.18.20.36.53 : Jean-Louis JEDRASZYK

Un cadre de la Caf du Nord prend immédiatement en charge l'intervention afin d'apporter une réponse dans les meilleurs délais.



RAPPELS :

- Ne pas oublier d'archiver votre demande à réception de la réponse.
- Pas de traitement prioritaire.
- Tout document doit être transmis via le caf.fr rubrique mon compte, transmettre un document.
- Vérifier les délais de traitement sur le caf.fr.
- Vérifier que votre question concerne bien la CAF et pas un autre partenaire.
- Indiquer les nom, prénom, date de naissance, numéro allocataire.
- Consulter le compte personnel avec l'allocataire sur le caf.fr avant d'utiliser A+.
- A+ n'est pas une application de tchat.
- Les attestations peuvent être prise via le compte allocataire, ne pas utiliser A+ dans ce cas.
- Attention aux jugements personnels. Merci de rester neutre.
- Rester vigilant sur les informations données par l'allocataire.
- Respecter les règles de politesse de base (Bonjour, on évite l'écriture en majuscule, et on n'oublie pas la petite formule de fin sympa)

