

Accès aux droits : guide pratique pour les partenaires

Vous accompagner pour mieux
orienter les usagers



SOMMAIRE

Édito

P 05

L'implantation de la Caf
sur notre territoire

P 06

L'accueil à la Caf des Hauts-de-Seine

P 07

Les services de la Caf en
lien avec les partenaires

P 08

Accueil d'une demande Caf :
quelles questions se poser ?

P 09

Comment orienter l'utilisateur
vers un accueil de proximité
répondant à ses besoins ?

P 12

Les France services dans
les Hauts-de-Seine

P 13

Vos contacts

P 16





ÉDITO

Ce guide a été coconstruit avec des partenaires de l'accès aux droits et en collaboration avec le réseau des France services du département des Hauts-de-Seine.

Il a été réalisé pour vous aider, en tant que partenaire, dans vos démarches d'accompagnement des usagers de la Caf pour simplifier et fluidifier vos orientations.

Il a pour vocation d'être un appui pour répondre à vos principales interrogations.

**Les équipes de la Caf
des Hauts-de-Seine**



La Caf dans les Hauts-de-Seine



L'accueil à la Caf des Hauts-de-Seine

Nos agences	Espace multi-services avec agents d'accueil Caf	Accueil physique sur rendez-vous avec un agent Caf	Accueil téléphonique sur rendez-vous de 9h00 à 16h00
Gennevilliers	uniquement sur rendez-vous	mardi de 9h à 12h et de 13h à 16h jeudi de 9h à 12h et de 13h à 16h	tous les jours
Nanterre	sans rendez-vous du lundi au jeudi de 12h30 à 16h	lundi de 9h à 12h jeudi de 9h à 12h	tous les jours
Montrouge		mercredi de 9h à 12h et de 13h à 16h jeudi de 9h à 12h et de 13h à 16h	tous les jours
Châtenay-Malabry	sans rendez-vous du lundi au jeudi de 9h à 12h30	mardi de 9h à 12h et de 13h à 16h	tous les jours

La prise de rendez-vous s'effectue exclusivement sur le site caf.fr



Vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ?

Sur rendez-vous

Selon votre Caf, vous pourrez choisir parmi les options suivantes :

- en physique
- par téléphone
- en visio

pour toute demande de renseignements concernant le recouvrement et l'intermédiation des pensions alimentaires, contactez le 3238 (service gratuit + prix appel).

Prendre rendez-vous

L'Accueil téléphonique

Caf : ☎ 32 30 (service gratuit + prix appel) / **Aripa :** ☎ 32 38 (<https://www.pension-alimentaire.caf.fr>)

Les plateformes téléphoniques de la Caf sont accessibles du lundi au vendredi de 9h à 16h. Une réponse est apportée immédiatement par un conseiller ou un rappel sera effectué par un professionnels en charge de l'accueil des allocataires selon la complexité de la demande.

Les services de la Caf en lien avec les partenaires

Les agences

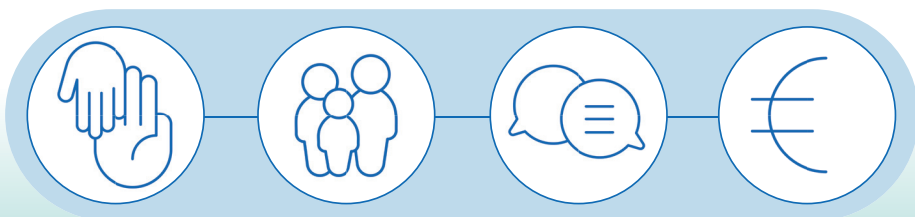
- ➔ Renseignent les partenaires sur les dossiers allocataires ;
- ➔ Proposent des offres de travail social aux familles avec enfants à charge (dans les situations de séparation, violences conjugales, décès, monoparentalité, prévention des impayés de loyer) ;
- ➔ Assurent le lien avec les autres services spécialisés (recouvrement et recours, immatriculation de nouveaux allocataires...).

Le pôle partenariat d'accès aux droits

- ➔ Assure une réponse de second niveau auprès des partenaires dédiés sur des dossiers complexes ;
- ➔ Organise des webinaires à destination des partenaires sur différentes thématiques en lien avec l'accès aux droits et les prestations Caf ;
- ➔ Développe l'offre départementale pour l'accès aux droits et la mise à disposition d'outils partenariaux (CDAP, Ideal, CMG...) ;
- ➔ Assure le traitement de dossiers spécifiques (surendettement, surpeuplement, non-décence du logement, tutelles, maintien AAH, première demande de prestation d'un bénéficiaire d'une protection internationale).

Le service expertise et développement territorial

- ➔ Accompagne les projets et sollicite les demandes de financements des structures partenariales œuvrant dans les champs de la petite enfance, enfance, vie quotidienne et parentalité ;
- ➔ Pilote la mise en œuvre des conventions territoriales globales.



Accueil d'une demande Caf : quelles questions se poser ?

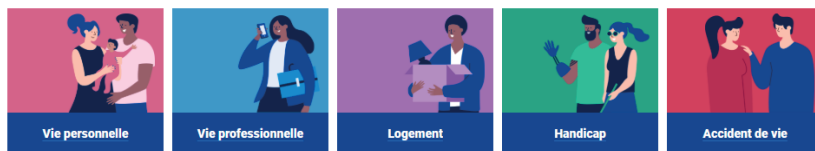
L'allocataire veut faire une demande de prestation

- ➔ Si l'utilisateur a déjà un compte, il se connecte à l'espace « Mon Compte ».
- ➔ Si l'utilisateur n'a pas de compte, vous pouvez l'aider à le créer et à réaliser sa demande.

Sur Caf.fr, onglet «Aides et démarches»

Faites une demande de prestation en ligne

Choisissez le type d'aide dont vous avez besoin :

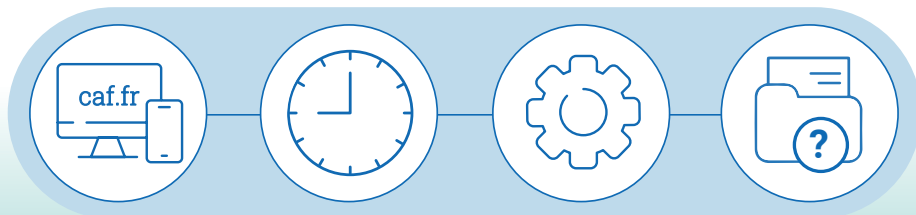


 Pour les allocataires, grâce à votre compte, nous réutilisons vos données déjà saisies

- ➔ À défaut d'équipement ou de disponibilité, la personne peut être orientée vers une structure d'accompagnement au numérique.

L'allocataire a déjà effectué sa demande et souhaite connaître son état d'avancement

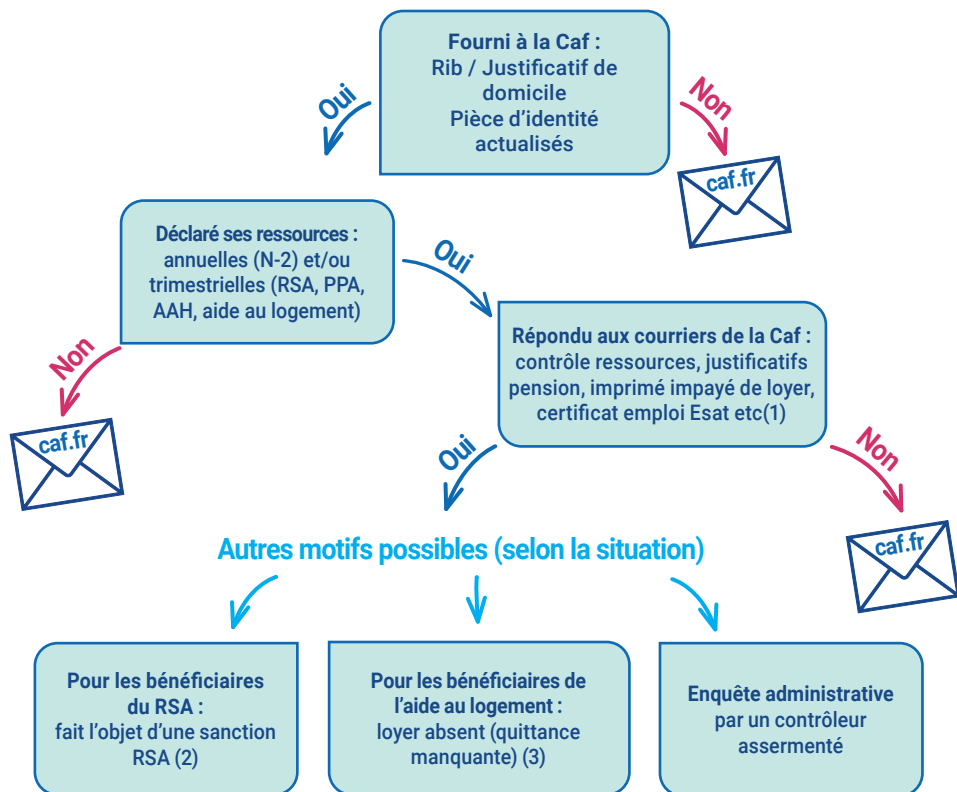
- ➔ Si le délai de traitement du dossier affiché sur caf.fr est dépassé, l'allocataire peut se connecter à l'espace « Mon Compte » pour consulter ses droits et paiements ;
- ➔ Il peut également vérifier si la Caf a réclamé des informations complémentaires en lien avec sa demande. Le cas échéant, il devra répondre et/ou transmettre les documents via « Mon compte ».



Accueil d'une demande Caf : quelles questions se poser ?

Les droits de l'allocataire sont suspendus

Afin de déterminer le motif de la suspension des droits, plusieurs questions sont à se poser. L'allocataire a-t-il... ?

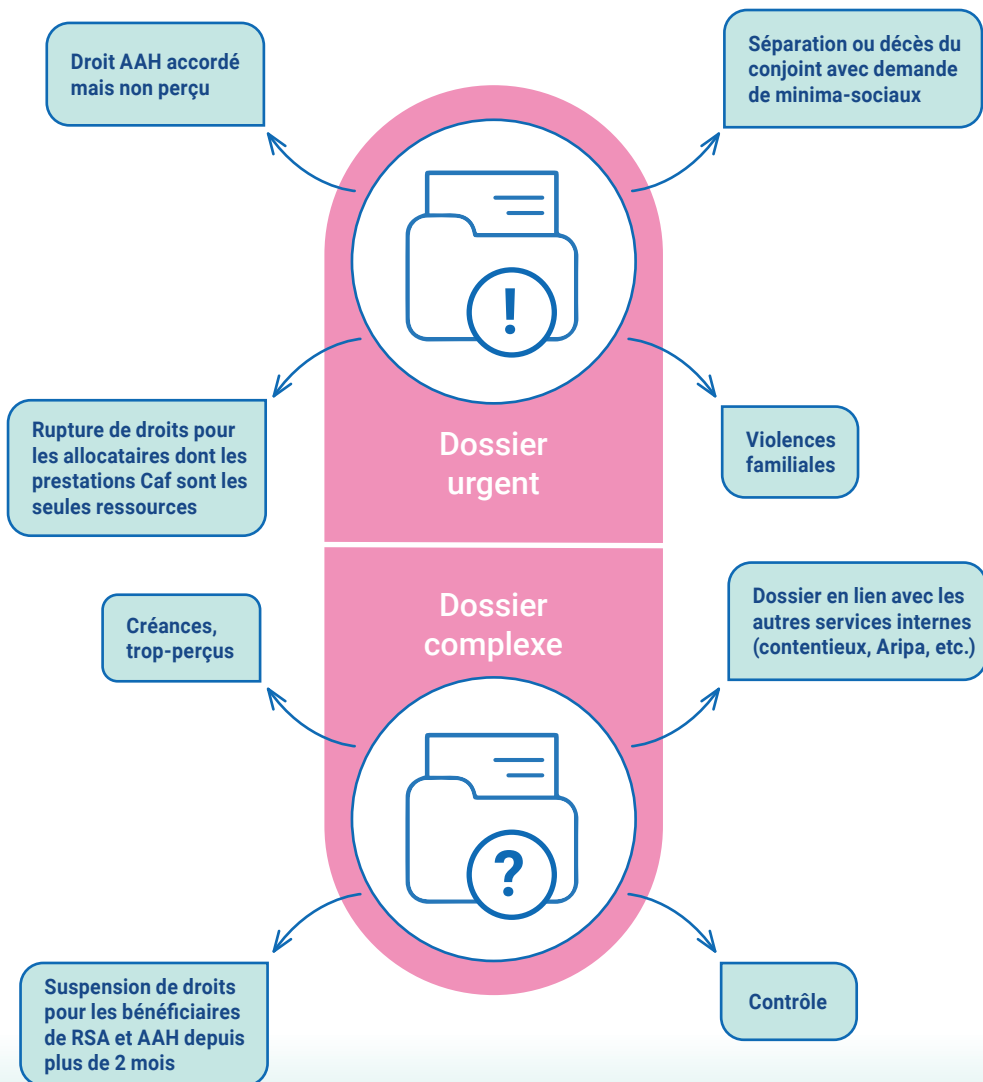


1. La majorité des documents réclamés est disponible sur le compte de l'allocataire rubrique «La Caf me demande»
2. Des sanctions peuvent être décidées pour les bénéficiaires du RSA ne répondant pas à leurs obligations. Inviter l'allocataire à se rapprocher de son référent RSA
3. Pour calculer le droit de l'année en cours, la Caf a besoin du montant du loyer de juillet de l'année précédente, cette information est réclamée au bailleur.

Accueil d'une demande Caf : quelles questions se poser ?

Situations urgentes ou complexes

Si malgré ces recherches, vous n'avez pas la réponse au problème, nous vous invitons à nous contacter. Il est toutefois important de distinguer ce qu'est un dossier urgent d'un dossier complexe pour pouvoir apporter la réponse la plus adaptée.



Comment orienter l'utilisateur vers un accueil de proximité répondant à ses besoins ?

Orientations pour des réponses à des questions simples

Type de sollicitations	Espace Multi-services Caf (réponse en moins de 10 min)	Frances service (accompagnements moyens de 5 à 20 min)
Accéder à un PC en libre-service pour la réalisation de démarches	X	X
Accéder à l'espace « Mon Compte », consulter son dossier, modifier ses informations de contact, modifier son mot de passe	X	X
Prendre RDV avec un gestionnaire-conseil sur le site caf.fr	X	X
Réaliser une demande de prestation en ligne	X	X
Réaliser une déclaration trimestrielle de ressources	X	X
Être accompagné par un professionnel pour réaliser sa démarche en ligne	X	X
Transmettre des pièces justificatives sur l'espace mon compte	X	X
Réaliser un changement de situation	X	X
Réaliser une simulation de droits	X	X
Accéder au dossier de l'allocataire pour une réponse simple	X	
Détecter des droits potentiels	X	
Avoir des explications sur une suspension de droits lorsqu'une pièce a été réclamée au dossier	X	
Informier l'allocataire sur les échéances de ses déclarations	X	
Expliquer un refus de droits qui a été notifié	X	
Apporter des réponses de premier niveau à des problématiques d'autres organismes (Cpam, Cnav, DGFiP, France travail...)		X

Orientations pour des réponses à des questions complexes

Si la question de l'allocataire relève d'une situation non mentionnée ci-dessus, il conviendra de prendre rendez-vous avec un professionnel en charge de l'accueil des allocataires (RDV d'environ 15 min)

Exemples de questions complexes

- ➔ Explication d'une créance
- ➔ Traitement de dossiers pour des publics spécifiques (public en situation de handicap, travailleurs indépendants, monoparents...)
- ➔ Droits suspendus, situation de blocage
- ➔ Situations de violences conjugales (RDV proposé en binôme avec nos professionnels en charge de l'accueil des allocataires et un travailleur social Caf)
- ➔ Questions très précises sur des droits ou prestations

Les France services dans les Hauts-de-Seine

Antony Pimms

2 bis place des Baconnets
92160 Antony

Asnières-sur-Seine

45 rue Henri Poincaré
Espace Lucie Aubrac
92600 Asnières-sur-Seine

Boulogne-Billancourt

Sous-préfecture de Boulogne
2 bis rue Damiens
92100 Boulogne

Bourg-la-Reine

105 avenue du général Leclerc
92340 Bourg-la-Reine

Chaville

1456 avenue Roger Salengro
Mairie de Chaville
92370 Chaville

Colombes Aragon

6 place Louis Aragon
92700 Colombes

Colombes Fossés Jean

1 rue Jules Michelet
Médiathèque Jacques Chirac
92700 Colombes

Fontenay-aux-Roses

34 rue des Bénards
92260 Fontenay-aux-Roses

Gennevilliers La Poste

1 avenue du Luth
92230 Gennevilliers

Le Plessis-Robinson

8, ter avenue Léon Blum
92350 Le Plessis-Robinson

Levallois-Perret

9-11 impasse Génouville
92300 Levallois-Perret

Nanterre La Poste

15 boulevard du Général Leclerc
92000 Nanterre

Rueil-Malmaison

2 place Jean-Jaurès
92500 Rueil-Malmaison

Sceaux

49 rue de Bagneux
92330 Sceaux

Villeneuve-la-Garenne

6 rue Hector Berlioz
92390 Villeneuve-la-Garenne

au 30 / 06 / 2026

Liste de démarches réalisables

Ministère de l'Intérieur/ ANTS :

- Immatriculation du véhicule/carte grise
- Permis de conduire
- Paiement d'amendes
- Pré-demande d'identité et passeport de voyage

Assurance Maladie / Cnam :

- Attestations
- Carte européenne d'assurance maladie
- Carte vitale
- Décès
- Demande de l'Aide médicale de l'État (AME)
- Droits des assurés
- Naissance (grossesse, maternité)
- Remboursements de soins

- Prestations en espèces (indemnités journalières...)
- Prestations complémentaires santé solidaire (CSS...)
- Remboursement de soins
- Accidents de travail
- Rente, invalidité

France Travail :

- Inscription en ligne à France Travail
- Info indemnisation
- Partage d'informations générales sur les droits et les démarches
- Présentation des services en ligne (site, application mobile, simulateurs)
- Présentation de l'Emploi Store

Les France services dans les Hauts-de-Seine

- Accompagnement sur la réalisation de démarches en ligne (accès aux droits, suivi de dossier, changement de situation)
- facilitation administrative hors démarches ligne
- Utilisation des services numériques

Chèque énergie :

- Information générale
- Accompagnement à l'utilisation du chèque énergie en ligne ou format papier
- Accompagnement à l'utilisation du simulateur d'éligibilité au chèque énergie
- Accompagnement à la création de l'espace bénéficiaire
- Orientation vers l'assistance téléphonique

Caf :

- Enfance et jeunesse : allocation de rentrée scolaire, projet jeune, centre de loisirs
- Logement et cadre de vie : simulation et/ou demande d'une aide logement
- Petite enfance - 0/3 ans : modes de garde, assistances maternelles, crèches
- Solidarité, insertion (RSA), prime d'activité

Assurance retraite / Carsat / Cnav :

- Retraite personnelle (création du compte, retraites de base complémentaire, relevé de carrière, envoi de justificatifs...)
- Veuvage et pension de réversion
- Action sociale

Anah :

- France Rénov informations générales
- France Rénov - Ma Prime Rénov
- France Rénov - Ma Prime Adapt

Ministère de la Justice :

- Présentation des services en ligne justice.fr, aide juridictionnelle, application)
- Réalisation de démarches en ligne (casier judiciaire et démarches)
- Demande d'aide juridictionnelle en format papier (Cerfa)
- Demande d'aide juridictionnelle en ligne (Siaj)

la Poste:

- Création d'un coffre fort numérique Digiposte
- Création d'identité numérique
- Réexpédition du courrier

MSA :

- Famille : logement/ enfance
- Famille : précarité/ handicap/ prime d'activité
- Retraite : infos démarches droit propre/ droit de réversion
- Retraite : suivi de dossier
- Santé : carte vitale/ droits
- Santé : remboursement de soins

Urssaf :

- CESU : info, création compte, déclaration, démarches...
- Pajemploi : info, création compte, déclaration, démarches
- Autoentrepreneur : info, immatriculation, déclaration, démarches, info action sociale...

Finances publiques / Impôts :

- Présentation des services en ligne (site, application mobile)
- Accompagnement sur la réalisation de démarches en ligne (accès aux droits, suivi de dossier, changement de situation)
- Accompagnement sur la déclaration de revenus
- Accompagnement spécifique sur le prélèvement à la source
- Accompagnement sur le paiement
- Facilitation administrative hors démarches en ligne
- Timbre fiscal
- Taxe foncière
- Taxe d'habitation
- Gérer mes biens immobiliers (GMBI)
- Demande concernant une ou plusieurs facture(s) du secteur public local
- Demande concernant une ou plusieurs amende(s)





Vos contacts

- Boîte de dialogue CDAP si vous avez une convention Moncompte partenaire / administration + (si votre structure y a accès)
- Pour la transmission de documents : transmettreundocument.caf92@info-caf.fr
- Administration+

Caisse d'allocations familiales des Hauts-de-Seine
70 à 88 rue Paul Lescop - 92023 Nanterre Cedex
www.caf.fr - ☎ 32 30 (service gratuit + prix de l'appel)