

L'OFFRE GLOBALE DE SERVICE

DE LA CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS



2023/2027



caf.fr

L'OFFRE GLOBALE DE SERVICE DE LA CAF DE LA SEINE-SAINT-DENIS

La Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2023-2027 de la branche Famille s'articule autour de trois priorités d'intervention :

- > garantir un accès efficace au juste droit ;
- > développer des services attentionnés tout au long des parcours de vie ;
- > renforcer l'impact des Caf sur les territoires en amplifiant les coopérations avec les partenaires locaux.

Ces orientations nationales se déclinent localement à travers le Contrat pluriannuel d'objectifs et de gestion (CPOG).

Le Directeur Général de la Caf veille au versement du juste droit des prestations légales et à la mise en œuvre de la politique d'action sociale dans le département.

La Caf est dotée d'un Conseil d'administration qui définit ses priorités d'intervention en matière d'action sociale en s'appuyant sur un diagnostic du territoire. Des fonds complémentaires sont ainsi mobilisés en direction des allocataires et des partenaires (aides extra-légales) pour tenir compte des spécificités du département :

- > Favoriser l'accès aux droits et lutter contre le non-recours ;
- > Accompagner les partenaires pour maintenir et développer l'offre d'accueil petite enfance sur le territoire ;
- > Faciliter l'accès aux vacances et aux loisirs pour tous ;
- > Développer les services aux familles dans une logique de rattrapage territorial (Espaces parentalité, structures d'animation de la vie sociale, Accueil de loisirs ...) ;
- > Favoriser le maintien dans le logement notamment pour les allocataires les plus fragiles.

Par sa connaissance des territoires, la Caf est un partenaire incontournable pour co-construire avec les partenaires institutionnels et associatifs des politiques publiques en matière d'accueil du jeune enfant, le développement de loisirs de qualité pour les enfants et les jeunes, le soutien à la parentalité, l'animation de la vie sociale, l'autonomisation des jeunes, le maintien dans le logement et les politiques de solidarité (insertion et handicap). Les schémas départementaux et les conventions territoriales globales ont vocation à décliner ces orientations communes pour proposer une offre de service complète en adéquation avec les besoins du territoire et des habitants.



GARANTIR L'ACCÈS AUX DROITS

Le paiement des prestations familiales aux allocataires

La Caf de la Seine-Saint-Denis compte près de **392 067 allocataires**, soit une couverture à hauteur de **59,2% des habitants** du département (1,6 million d'habitants).

En **2022**, la Caf a versé **2,8 milliards d'euros** au titre des prestations.



Les aides financières individuelles



Ce sont des aides extra-légales spécifiques au territoire, à destination :

- > des familles allocataires dont le QF est inférieur ou égal à un montant plafond ;
- > des jeunes de 16 à 25 ans sous certaines conditions.

Elles peuvent être adressées automatiquement aux familles éligibles (les aides aux vacances et aux loisirs) ou sollicitées directement par les familles allocataires ou les jeunes pour les aides à l'équipement du logement.

Retrouvez toutes les aides ainsi que les formulaires depuis le Caf.fr / les pages locales.

LA RELATION DE SERVICE À L'ALLOCATAIRE

Les professionnels de la relation de service de la Caf assurent une mission d'information et de conseil auprès des allocataires sur leurs droits par le biais de différents canaux de contact.

L'accueil physique



Les 5 Agences familles (AGF), situées à Bobigny, Rosny-sous-Bois, Saint-Denis, Noisy-le-Grand et Aulnay-sous-Bois, accueillent les allocataires du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 sauf le jeudi après-midi, en tout venant ou sur RDV (pour les situations nécessitant une expertise).

La Caf propose également une visio-interprétation pour les allocataires malentendants ou sourds (maîtrisant la langue des signes), et le recours à un service interprétariat téléphonique pour les allocataires ne maîtrisant pas la langue française.



Un accueil chez les partenaires dans les 70 « Les points numériques » et les Maisons France Services.

Tous les points disponibles sur le Caf.fr :



L'accueil téléphonique



3230

Service gratuit
+ prix appel

Un accueil téléphonique du lundi au vendredi et sans interruption de 9h00 à 16h30. Via le 32 30, les allocataires sont mis en relation avec un conseiller à l'utilisateur.

3238

Service gratuit
+ prix appel

L'Aripa (l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires) accompagne les allocataires qui souhaitent un intermédiaire pour le versement de la pension ou une aide au recouvrement des impayés de pensions alimentaires.

0 969 32 52 52

Service gratuit
+ prix appel

Vous êtes étudiant ? Échangez en direct avec un conseiller sur une ligne dédiée du lundi au vendredi de 9h à 19h30.

Le Caf.fr (application sur mobile : Mon Compte)



Ce site propose un espace allocataires et un espace partenaires qui dispense de l'information générale sur les aides nationales et locales.

Il permet d'accéder à l'espace mon compte (allocataire et partenaire) et d'effectuer différentes démarches en ligne.

Les parcours attentionnés

Au sein de ses accueils, la Caf propose un accompagnement attentionné aux allocataires en cas de naissance, séparation et décès d'un proche afin de leur apporter une réponse globale en termes de prestations et de services. En fonction de leur situation, les allocataires peuvent également bénéficier à l'ensemble des démarches Caf à effectuer directement depuis le Caf.fr.

L'accompagnement social des familles

Des professionnels du travail social, répartis sur l'ensemble du territoire, accompagnent les allocataires avec enfant à charge et identifiés à partir d'une situation de vie, dans une dynamique préventive et proactive en complémentarité des prestations familiales.

Une offre de services Caf est proposée dans les situations suivantes :

- > Séparation,
- > Parent-seul,
- > Décès enfant,
- > Veuvage,
- > Impayés de loyer,
- > Bénéficiaire AJPP (Allocation de présence parentale)

Modalités d'intervention :

- > En individuel soit via une information conseil et/ou un accompagnement
- > En collectif en collaboration avec les acteurs locaux

Pour prendre RDV, un numéro unique : le 01 49 35 47 48 (plateforme ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h).



LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX FAMILLES

Les chargés de conseil en développement (CCD) et les chargés de projets territoriaux (CPT), répartis sur les quatre Établissements publics territoriaux, accompagnent les projets des partenaires et des habitants dans les domaines suivants : petite enfance, enfance, jeunesse, parentalité, accès aux droits, logement et animation de la vie sociale.

Cet accompagnement relève à la fois de l'ingénierie de projet et de la mobilisation des différents leviers financiers dont dispose la Caf (aides au fonctionnement et aides à l'investissement).

Ces aides relèvent soit de dispositifs de droit commun, soit de fonds propres de la Caf au regard des orientations, des particularités démographiques, économiques et sociales du département.

Les outils

Retrouvez toutes les aides aux partenaires sur le Caf.fr et vos contacts privilégiés sur les pages locales.



Contacts



Cartographie des dispositifs Caf

