Formation Nouveaux Intervenants Partenaires d' Accueil

Mémo Offres de Services / Repères Caf.fr

France Services/ Points Relais

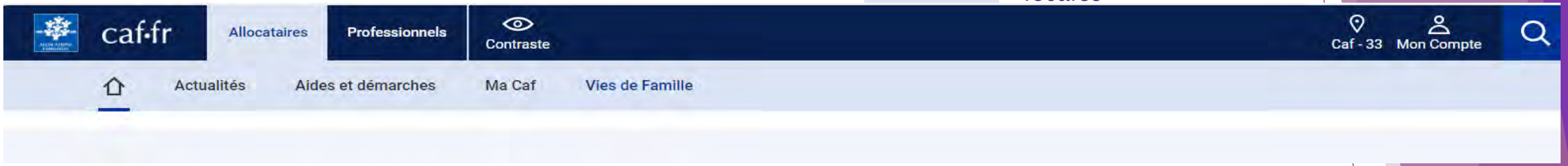
Ligne du Public
Alexandra MORLHON

11.2024

QUI SOMMES NOUS ?



Se géolocaliser pour accéder aux pages locales



Quelques chiffres clés 2023

- 348 107 *allocataires*, en augmentation de 0,8 % par rapport à juin 2022
- 786 166 personnes couvertes par au moins une prestation versée par la Caf soit 48 % de la population du département
- 1 932 millions d'euros de prestations versées.
- 177 millions d'euros pour la mise en œuvre de la politique d'action sociale
- 12 accueils Caf et 65 accueils partenaire (Points relais Caf, espaces France services).
- 756 salariés.

La vidéo de présentation de la Caf version 2023

La plaquette de synthèse où vous retrouverez tous les éléments essentiels - juin 2023

Le Portrait social - Caf de la Gironde -décembre 2022

Les plaquettes des 6 unités territoriales d' Action Sociale

L' offre d' accueil

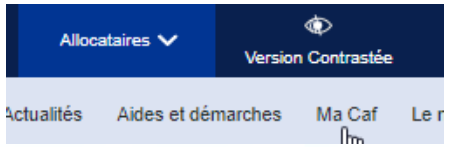


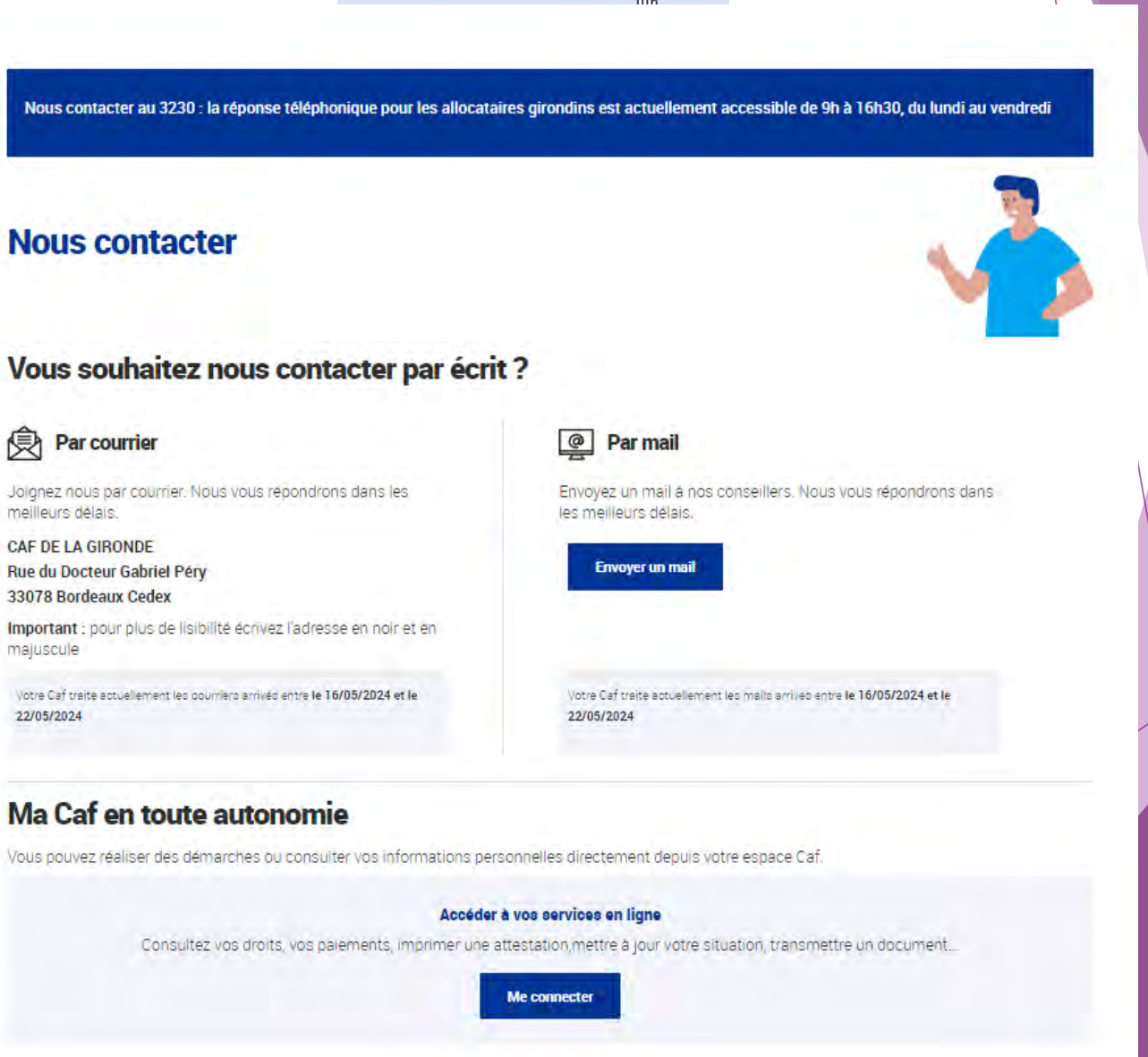
Nos offres de service

À chaque bas de page



[MODES DE CONTACT]





Vous souhaitez parler à un conseiller ?

Par téléphone

Echangez en direct avec un conseiller de la Caf sans vous déplacer Nous contacter au 3230, la réponse téléphonique pour les allocataires girondins est actuellement accessible de 9h à 16h30

3230 Service gratuit + prix d'appel

Vous êtes étudiant ?

Echangez en direct avec un conseiller sur une ligne téléphonique dédiée du lundi au vendredi de 9h à 19h30

0 969 32 52 52 Service gratuit + prix d'appel

Vous êtes sourd ou malentendant ?

Faites vous accompagner en visio-interprétation et choisissez le mode de communication qui vous convient: LSF (Langue des signes française), TTRP (Transcription en temps réel de la parole) ou LCP (Langue française parlée complétée)

Attention! Vous devez être équipé d'une webcam et d'une connexion internet. Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur votre dossier, vous devrez indiquer votre n° de Sécurité sociale et répondre à des questions pour s'assurer de votre identité.

Accéder au service

Vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ?

Sur rendez-vous

Prenez le temps privilégié avec un de nos conseillers Caf pour faire le point sur votre dossier.

Selon votre Caf vous pourrez choisir parmi les options suivantes:

- en physique
- par téléphone
- en visio

Demander un rendez-vous

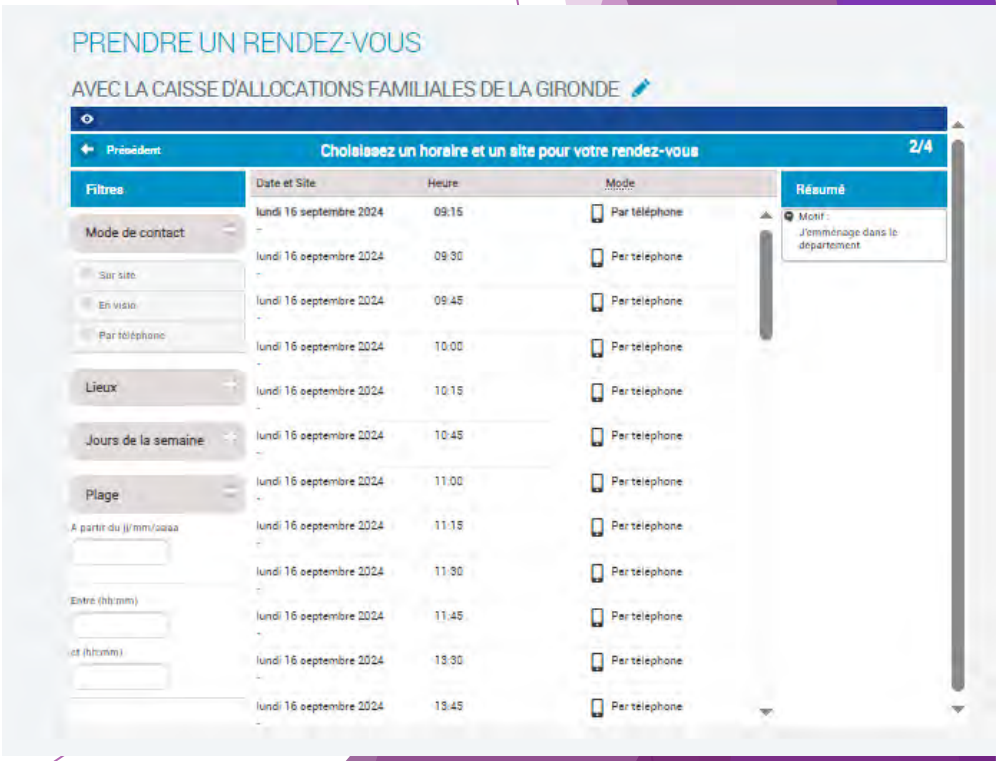
Annuler ou modifier un rendez-vous

Vous préférez vous déplacer ?

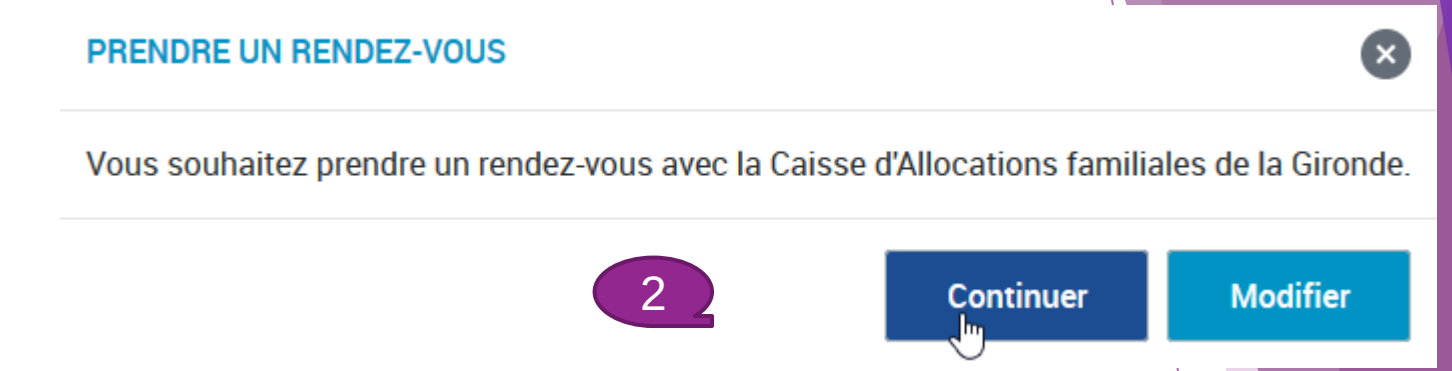
Point d'accueil

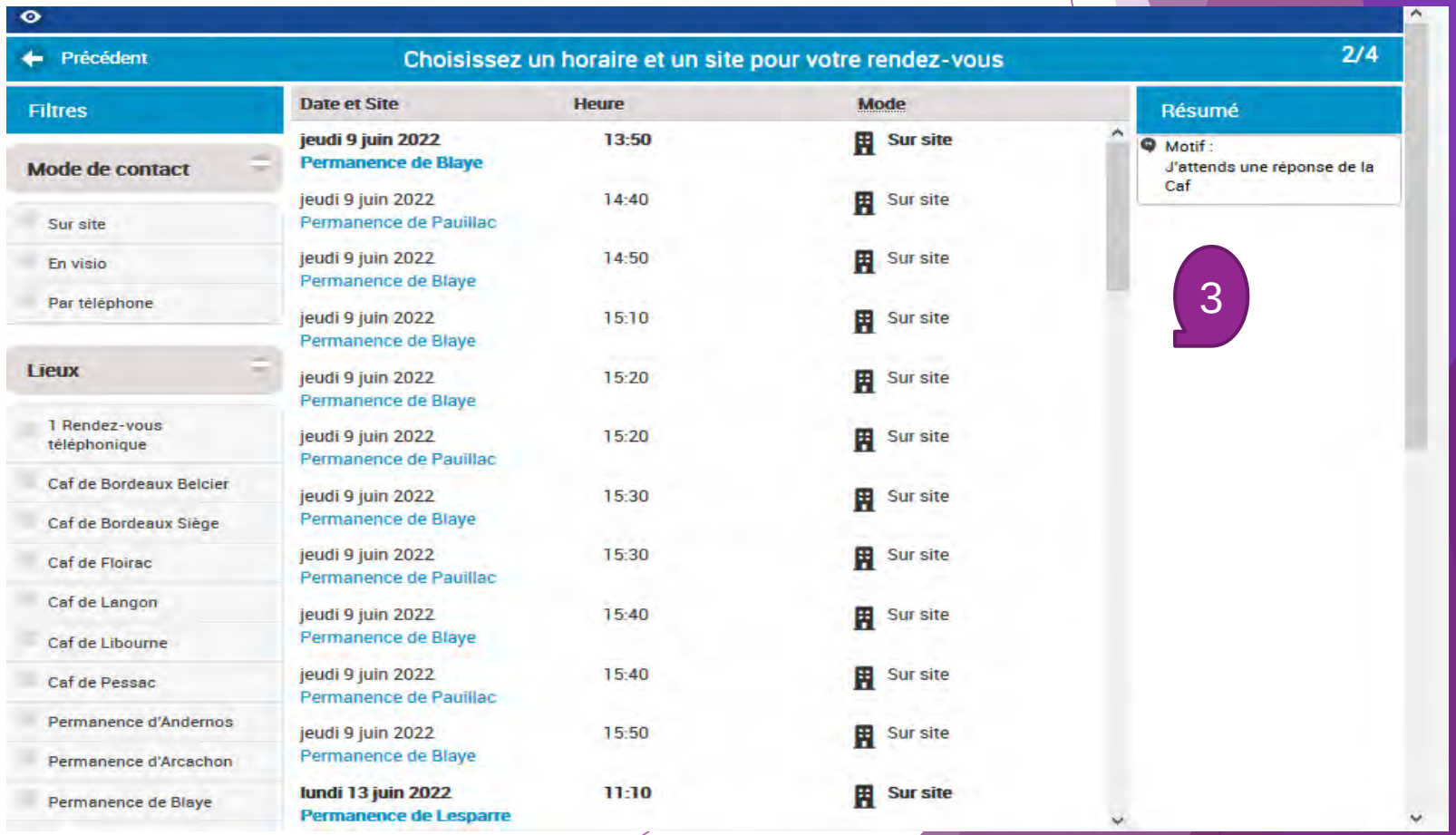
Retrouvez la liste des points d'accueil de votre Caf (adresses, horaires d'ouverture, services proposés...)

Trouver un point accueil Caf

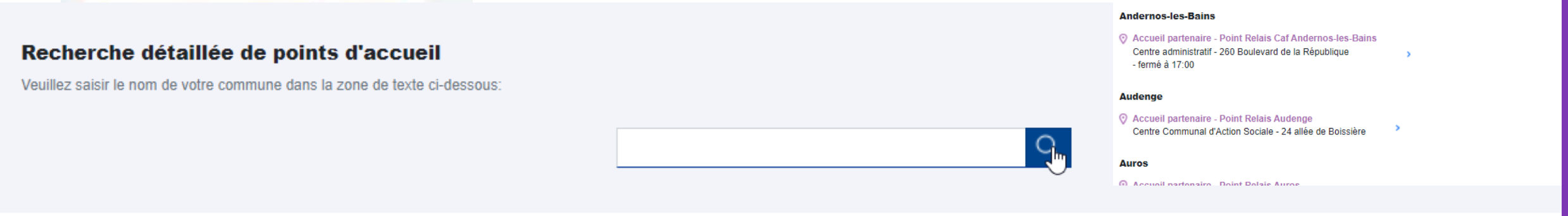



CONTACTER MA CAF
Par téléphone
3230
Service gratuit
+ prix appel
Par courrier
CAF DE LA GIRONDE
Rue du Docteur Gabriel Péry
33078 Bordeaux Cedex
Par courriel
Envoyer un courriel
Point d'accueil
Trouver un accueil CAF
Sur rendez-vous
1
Demander un rendez-vous
Annuler un rendez-vous


PRENDRE UN RENDEZ-VOUS
Vous souhaitez prendre un rendez-vous avec la Caisse d'Allocations familiales de la Gironde.
2
Continuer
Modifier


Précédent
Choisissez un horaire et un site pour votre rendez-vous
2/4
Filtres
Mode de contact
Sur site
En visio
Par téléphone
Lieux
1 Rendez-vous téléphonique
Caf de Bordeaux Belcier
Caf de Bordeaux Siège
Caf de Floirac
Caf de Langon
Caf de Libourne
Caf de Pessac
Permanence d'Andernos
Permanence d'Arcachon
Permanence de Blaye
Date et Site
Heure
Mode
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Blaye 13:50 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Pauillac 14:40 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Blaye 14:50 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Blaye 15:10 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Blaye 15:20 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Pauillac 15:20 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Blaye 15:30 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Pauillac 15:30 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Blaye 15:40 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Pauillac 15:40 Sur site
jeudi 9 juin 2022 Permanence de Blaye 15:50 Sur site
lundi 13 juin 2022 Permanence de Lesparre 11:10 Sur site
Résumé
Motif :
J'attends une réponse de la Caf
3





Cliquez sur la loupe dans le pavé ci-dessus pour découvrir la liste complète des lieux d'accueils.

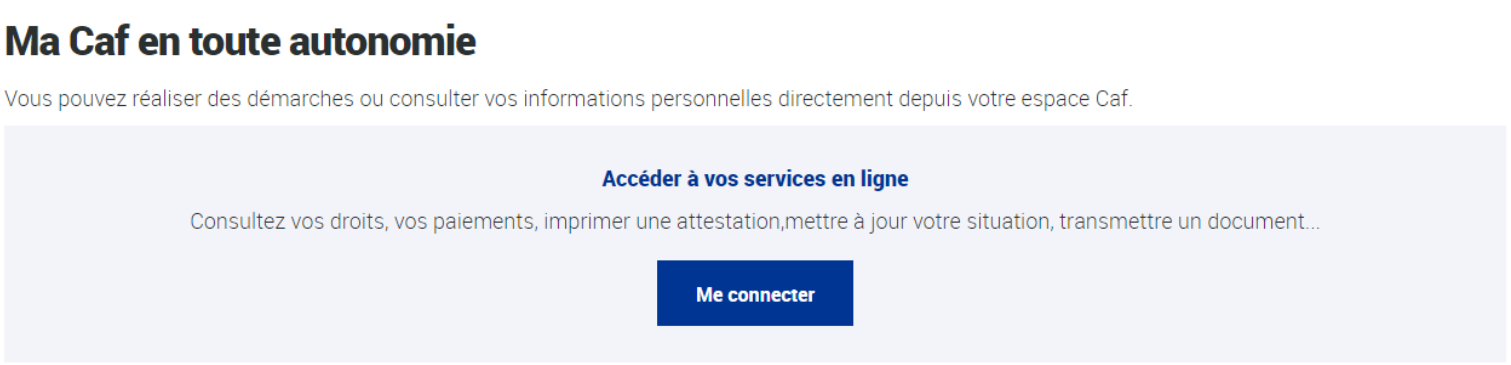
Sur nos 14 accueils Caf : des techniciens de la Caf traitent intégralement les dossiers des allocataires.

Les France services : Un agent d'accueil partenaire France services vous apporte des renseignements de premier niveau sur la Caf, les organismes de Sécurité sociale et les services de l'Etat. Il vous accompagne dans vos démarches administratives.
Trouvez le France services le plus proche de chez vous : Carte France services

Les points numériques Caf : Un espace en libre service aménagé et animé par les partenaires de la Caf, dans un Centre social ou un Espace de vie sociale, où vous trouverez : un ordinateur pour réaliser vos démarches en ligne sur caf.fr et mon-enfant.fr en toute autonomie et un accompagnement à la navigation sur Caf.fr ou l'application " caf-mon compte " avec une permanence de facilitateur numérique.
Trouvez le Point numérique Caf le plus proche de chez vous : Point numérique CAF

Transmettre un document

1/ Via l' espace allocataire Transmettre un justificatif



2/ Si difficultés , l' adresse suivante reste disponible :

transmettreundocument.caf33@info-caf.fr

Nos offres ***d'accueil***

Accueil physique :

- Bordeaux-Lac : 4 agendas tous les jours toute la journée/ 104 créneaux
- Bordeaux Belcier : 2 agendas tous les jours uniquement le matin .28 créneaux
- Pessac, Floirac, Libourne Langon et Biganos : 1 agenda le matin 14 créneaux les lundis, mardis, jeudis, vendredis par site
- Toutes les permanences Blaye, Ste Foy la Grande , La Réole, Pauillac, Lesparre

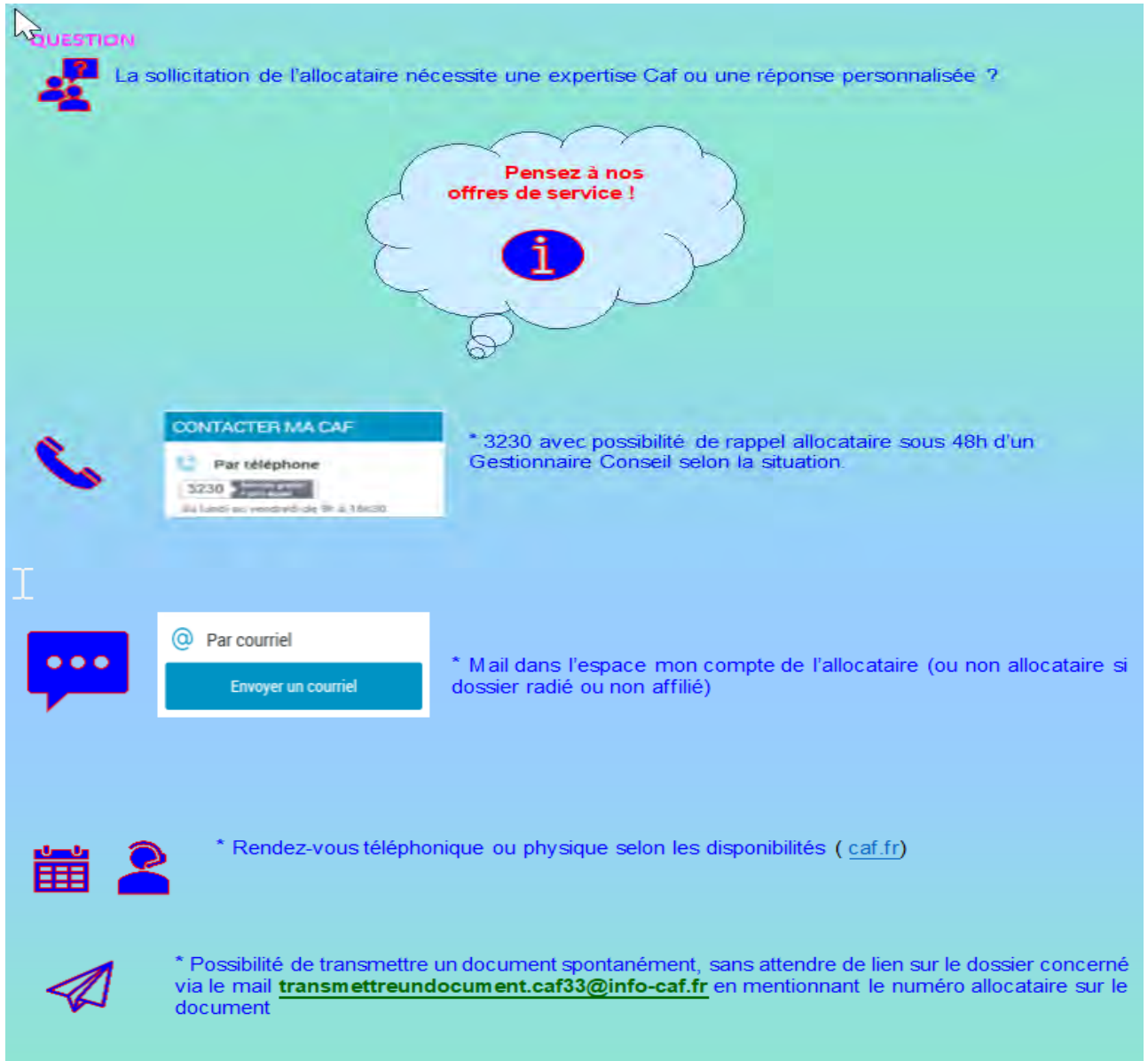
Rendez-vous téléphoniques :

- 5 à 6 agendas : **jusqu' à 156 créneaux par jour** pris en charge par un technicien conseil
- Rendez-vous visio

Accompagnement numérique :

- Sur tous les sites (rendez-vous positionnés par les agents d' accueil Caf sur détection du besoin ou sans rendez-vous)

Modes de Contact France Services



QUESTION

Une question d'ordre général ? (Règlementation, dysfonctionnement des outils, partage d'expérience de terrain …)

Pensez TEAMS !

Teams

Vous ne donnez aucune indication confidentielle relative à l'allocataire (identité, identifiants …) et vos questions et nos réponses profitent à tous. Nous y partageons régulièrement de brèves actualités sur nos offres, des nouveautés règlementaires qui peuvent impacter vos accueils sans attendre la prochaine formation.

Vous détectez une urgence sociale et vous n'avez pas la possibilité d'un rendez-vous ? Sont identifiés comme des urgences :

- Les minimas sociaux (Aah, Rsa), les prestations relatives à la maladie ou handicap de l' enfant,
- Tout dossier suspendu, non abouti (blocage administratif) ou en défaut de paiement depuis plus de 3 mois.

Pensez à consulter les DELAIS DE TRAITEMENT



Pensez ADMINISTRATION + !

A+

Exposez- nous la situation rencontrée : cet outil est sécurisé ! et permet d' identifier l' allocataire , de transmettre un document, de solliciter plusieurs opérateurs pour la même situation. L'encadrement de la Ligne Du Public se mobilise pour vous apporter une réponse dans les plus brefs délais.

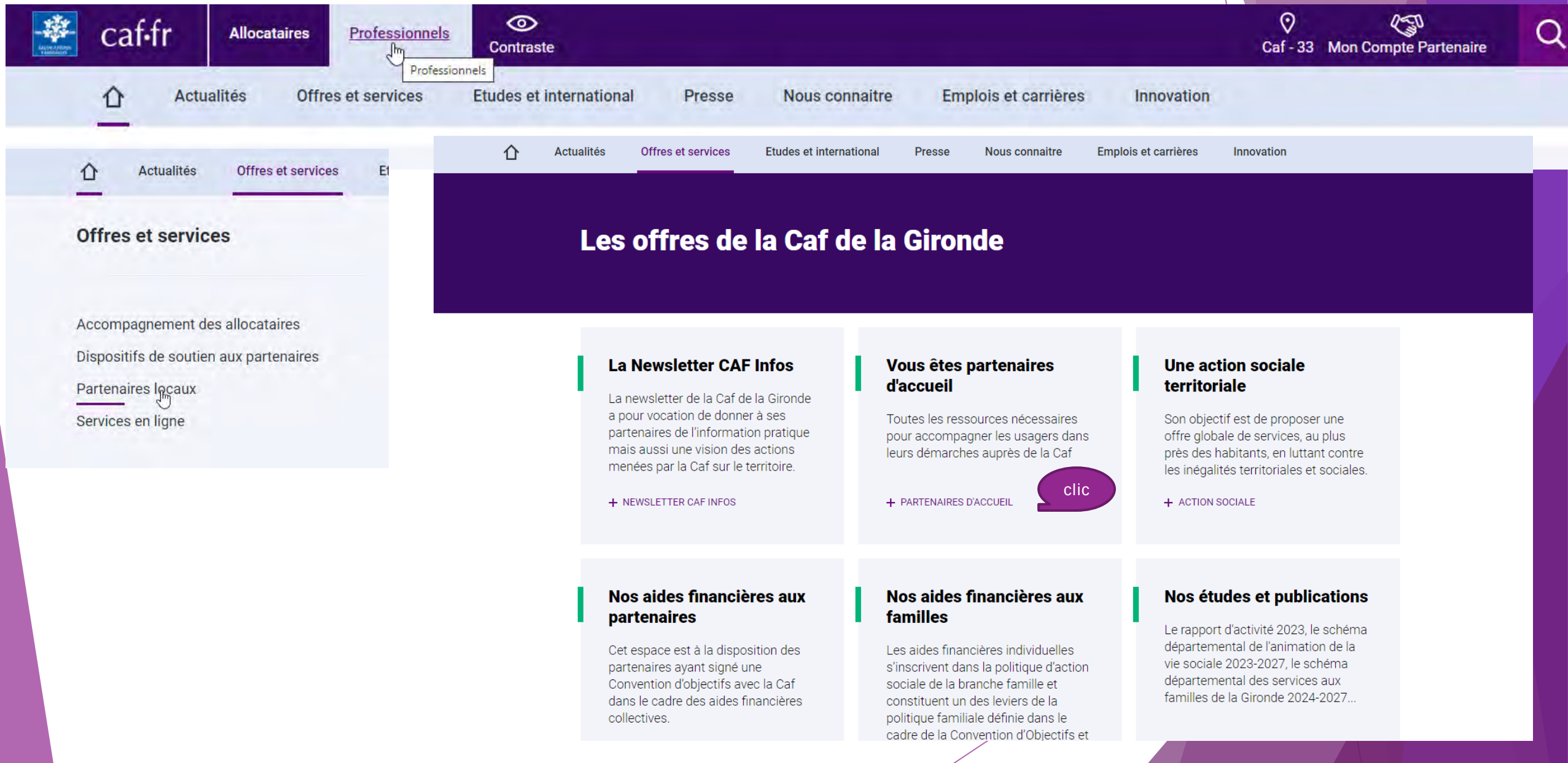
En dernier recours (si ceux mentionnés précédemment n'ont pas fonctionné) et en cas d'urgence , ou si votre fonctionnement est affecté par une situation

Votre référent back office du territoire ou Alexandra Morlhon (par mail ou par téléphone)

Les points relais partenaires , non labellisés France Services , disposent d'une adresse mail

Les Essentiels Caf.fr côté partenaires d’ accueil

Les indispensables du Caf.fr



Partenaires CAF33

caf.fr | Allocataires | Professionnels | Contraste

Actualités | Offres et services | Etudes et international | Presse | Nous connaitre | Emplois et carrières | Innovation

Accueil Professionnels > Offres et services > Ma Caf > Vous êtes partenaire d'accueil

Vous êtes partenaire d'accueil

Cette rubrique vous est destinée

Elle regroupe les ressources nécessaires pour accompagner les usagers dans leurs démarches auprès de la Caf : documentation en ligne, fiches récapitulatives, publications, video ...

Retrouvez toutes les newsletter Facil'Caf de la Caf de la Gironde

La **newsletter Facil'Caf** est entièrement dédiée aux partenaires d'accueil de la Caf, les France Services et les Points Relais qui accueillent les *allocataires* sur tout le territoire girondin.

Les modalités de contacts des usagers

Découvrez en détail toutes **les modalités de contacts des usagers** :



Gagnez du temps avec le Caf.fr

- Consultez les **délais de traitement** de la Caf
- Prenez **rendez-vous sur l'accueil Caf** de votre choix
- **Téléchargez une attestation** de paiement sur **Mon Compte** > Mes paiements et mes droits
- Utilisez la **rubrique d'aide**
- Parcourez **Les fiches Mode d'emploi du Caf.fr**

Informations et accompagnement des parents qui se séparent

- **Je déclare ma séparation Espace « Mon Compte »** > Déclarer un changement > Situation familiale (si je suis déjà allocataire)
- **Je m'informe sur les aides** Rubrique « **Je me sépare** » sur la page d'accueil du Caf.fr (même si je ne suis pas allocataire)
- **Je prends un RDV personnalisé** Rubrique « **Ma Caf** » **> Contacter ma Caf** (même si je ne suis pas allocataire)

- La Caf, aux côtés des couples séparés. **Découvrez la plaquette d'informations dédiée à nos partenaires.**
- **La playlist "Séparation"** de la Caf de la Gironde est à votre disposition, à relayer sans modération.

Retrouvez toutes les informations dédiées aux allocataires dans la rubrique Je me sépare | Bienvenue sur Caf.fr

POUR LES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES
AIDE D'URGENCE

Une aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales

Depuis 1er décembre 2023, les personnes subissant des violences conjugales peuvent bénéficier de l'aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales. Versée par la Caf, cette nouvelle aide est un soutien financier qui doit permettre à la victime de s'éloigner physiquement de l'auteur des violences et faire face aux dépenses immédiates en attendant de trouver des solutions durables.

[Sans titre]

- **Téléchargez le flyer partenaires**
- **Revoir le webinaire de présentation du 18 décembre 2023**



- **Retrouvez l'actualité locale dédiée au grand public**
- **Téléchargez l'affiche**
- **Téléchargez le flyer grand public**

Pour plus d'information sur le montant et la nature de l'aide rendez-vous sur **Aide d'urgence pour les victimes de violences conjugales.**

+ La rubrique nationale dédiée aux partenaires

où vous trouverez toutes les ressources nécessaires, les fiches prestations, une boîte à outils, des maquettes dynamiques, tutos, vidéos de présentation des démarches en ligne.

Partenaires d'accueil : accompagnement des allocataires

Retrouvez ici toutes les ressources nécessaires

[Accompagnement des allocataires | Bienvenue sur Caf.fr]



Rechercher une aide ou une prestation

Vous pouvez consulter une prestation en fiche complète ou uniquement ses barèmes.

Toutes les thématiques | Toutes les prestations | Barème uniquement ☐ | Rechercher

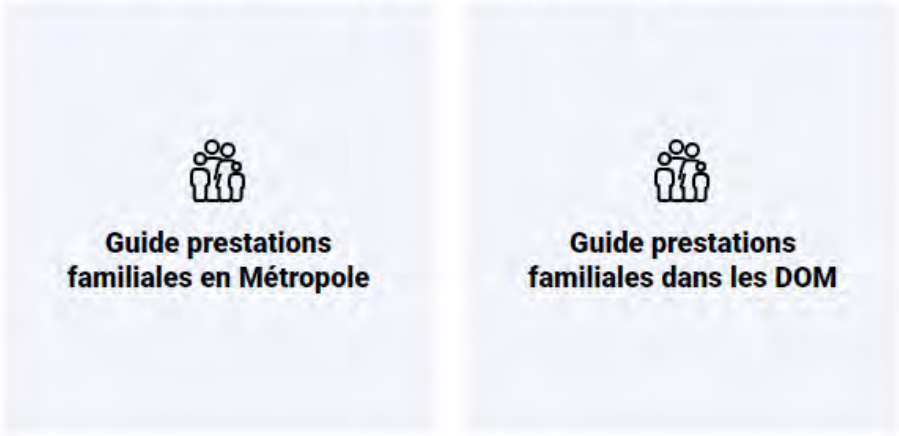
Ici

Les barèmes

Boîte à outils

- Tutoriels & fiches d'aide aux démarches..
- Démo des services en ligne
- En cas de blocage
- Simulateur toutes prestations

Consultez nos guides des prestations



Les Prestations

Boîte à outils

Tutoriels & fiches d'aides aux démarches en ligne

1

Besoin d'aide pour nos services en ligne ?

De la connexion à l'utilisation de l'Espace Mon Compte pour gérer votre dossier, faire vos démarches en ligne, suivre leur traitement ou encore vos paiements, retrouvez toutes nos fiches pratiques et nos vidéos qui vous guident pas à pas sur caf.fr ou sur l'appli mobile Caf - Mon Compte.

2

Vous pouvez aussi consulter la liste de nos services en ligne disponibles sur caf.fr ou sur l'appli mobile.

La liste des téléservices :



caf.fr Allocataires — LES SERVICES EN LIGNE AUX USAGERS

	Site caf.fr		Appli mobile	Supports d'accompagnement
	Non allocataire	Allocataire	Allocataire	Fiches pratiques
SIMULATION DE DROITS				
Aides au logement	v	v		Estimer mes droits
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	v	v		Estimer mes droits
Revenu de solidarité active (Rsa)	v	v		Faire une simulation de Rsa
Prime d'activité	v	v		Faire une simulation de prime d'activité
Autres prestations	v	v		Estimer mes droits
CRÉATION DE COMPTE				
Créer son espace personnel	v			Créer Mon Compte
DEMANDE DE PRESTATION				
Aide au logement allocataire		v		Faire une demande d'aide au logement
Aide au logement non allocataire	v			Faire une demande d'aide au logement
Allocation de soutien familial (Asf)		v		Faire une demande de prestation
Allocation journalière du proche aidant (Ajpa)		v		Faire une demande de prestation
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) : Prime à la naissance + Allocation de base	v	v		Faire une demande de prestation
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) : Complément mode de garde (direct, structuré et cumul des 2 modes de garde)		v		Le complément de libre choix du mode de garde
Prime d'activité	v	v		Faire une demande de Prime d'activité
Revenu de solidarité active (Rsa)	v	v		Faire une demande de Rsa
Autres prestations	v	v		Faire une demande de prestation
DEMANDE DE DOCUMENT				
Attestation de paiement et de quotient familial		v	v	Télécharger une attestation sur Mon Compte Télécharger une attestation sur l'appli Caf - Mon Compte
Relevé de compte Caf		v	v	Utiliser Mon Compte
DÉCLARATION				
Changement de situation familiale (enfants et autres personnes		v	v	Modifier sa situation Déclarer un changement familial
> Déclarer ma grossesse		v	v	Déclarer ma grossesse
> Déclarer une naissance		v	v	Déclarer une naissance
Changement de situation professionnelle		v	v	Déclarer un changement professionnel
Changement de coordonnées (adresse, téléphone, email, banque)		v	v	Modifier mes coordonnées bancaires Déclarer un changement d'adresse
Ressources annuelles		v		
Patrimoine		v		
Avantage vieillesse		v		
Ressources trim. Allocation adultes handicapés (Aah)		v		Déclarer mes ressources trimestrielles Aah
Ressources trim. Revenu de solidarité active (Rsa)		v	v	Déclarer mes ressources trimestrielles Rsa
Ressources trim. Revenu de solidarité active (Rsa) en FALC		v	v	Faire une déclaration trimestrielle RSA (FALC)
Ressources trim. Prime d'activité		v	v	Déclarer mes ressources trimestrielles Prime d'activité
Étudiant : conservation du logement		v	v	
Étudiant : confirmation du statut de boursier		v	v	
Confirmation scolarité ou apprentissage pour l'allocation de rentrée scolaire (Ars) 16-18 ans		v	v	
CONSULTATION ET AUTORISATION DE GESTION				
Situation, droits, paiements, courriers, mails, notifications, dernières démarches		v	v	Utiliser Mon Compte Découvrir l'application Caf Mon Compte
Autorisation de gestion du conjoint		v	v	Donner une autorisation de gestion
ÉCHANGES AVEC LA CAF				
Attribution d'un identifiant provisoire, demande de mot de passe	v	v	v	
Prendre rendez-vous	v	v		Prendre rendez-vous en ligne
Envoi d'un courriel	v	v		Contacter ma Caf par courriel
Envoi d'un document justificatif dématérialisé		v	v	Transmettre un document justificatif
Dettes		v	v	Consulter ou rembourser mes dettes

DMAF – avril 2023

caf.fr | Allocataires | LES SERVICES EN LIGNE AUX USAGERS

	Site caf.fr		Appli mobile	Supports d'accompagnement
	Non allocataire	Allocataire	Allocataire	Fiches pratiques
SIMULATION DE DROITS				
Aides au logement	√	√		Estimer mes droits
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	√	√		Estimer mes droits
Revenu de solidarité active (Rsa)	√	√		Faire une simulation de Rsa
Prime d'activité	√	√		Faire une simulation de prime d'activité
Autres prestations	√	√		Estimer mes droits
CRÉATION DE COMPTE				
Créer son espace personnel	√			Créer Mon Compte
DEMANDE DE PRESTATION				
Aide au logement allocataire		√		Faire une demande d'aide au logement
Aide au logement non allocataire	√			Faire une demande d'aide au logement
Allocation de soutien familial (Asf)		√		Faire une demande de prestation
Allocation journalière du proche aidant (Ajpa)		√		Faire une demande de prestation
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) : Prime à la naissance + Allocation de base	√	√		Faire une demande de prestation
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) : Complément mode de garde (direct, structure et cumul des 2 modes de garde)		√		Le complément de libre choix du mode de garde
Prime d'activité	√	√		Faire une demande de Prime d'activité
Revenu de solidarité active (Rsa)	√	√		Faire une demande de Rsa
Autres prestations	√	√		Faire une demande de prestation
DEMANDE DE DOCUMENT				
Attestation de paiement et de quotient familial		√	√	Télécharger une attestation sur Mon Compte Télécharger une attestation sur l'appli Caf - Mon Compte
Relevé de compte Caf		√	√	Utiliser Mon Compte
DÉCLARATION				
Changement de situation familiale (enfants et autres personnes		√	√	Modifier sa situation Déclarer un changement familial
> Déclarer ma grossesse		√	√	Déclarer ma grossesse
> Déclarer une naissance		√	√	Déclarer une naissance
Changement de situation professionnelle		√	√	Déclarer un changement professionnel
Changement de coordonnées (adresse, téléphone, email, banque)		√	√	Modifier mes coordonnées bancaires Déclarer un changement d'adresse
Ressources annuelles		√		
Patrimoine		√		
Avantage vieillesse		√		
Ressources trim. Allocation adultes handicapés (Aah)		√		Déclarer mes ressources trimestrielles Aah
Ressources trim. Revenu de solidarité active (Rsa)		√	√	Déclarer mes ressources trimestrielles Rsa
Ressources trim. Revenu de solidarité active (Rsa) en FALC		√	√	Faire une déclaration trimestrielle RSA (FALC)
Ressources trim. Prime d'activité		√	√	Déclarer mes ressources trimestrielles Prime d'activité
Étudiant : conservation du logement		√	√	
Étudiant : confirmation du statut de boursier		√	√	
Confirmation scolarité ou apprentissage pour l'allocation de rentrée scolaire (Ars) 16-18 ans		√	√	
CONSULTATION ET AUTORISATION DE GESTION				
Situation, droits, paiements, courriers, mails, notifications, dernières démarches		√	√	Utiliser Mon Compte Découvrir l'application Caf Mon Compte
Autorisation de gestion du conjoint		√	√	Donner une autorisation de gestion
ÉCHANGES AVEC LA CAF				
Attribution d'un identifiant provisoire, demande de mot de passe	√	√	√	
Prendre rendez-vous	√	√		Prendre rendez-vous en ligne
Envoi d'un courriel	√	√		Contacter ma Caf par courriel
Envoi d'un document justificatif dématérialisé		√	√	Transmettre un document justificatif
Dettes		√	√	Consulter ou rembourser mes dettes

CNAM – Avril 2023

Naviguer sur caf.fr, me connecter et utiliser l'Espace Mon Compte ou l'appli mobile

Découvrir caf.fr

- Présentation du caf.fr
- M'informer sur les aides
- Prendre un rendez-vous en ligne
- Créer Mon Compte / Créer Mon Compte (version détaillée)
- Me connecter à Mon Compte
- Réinitialiser mon mot de passe

Utiliser Mon Compte

- Utiliser Mon Compte
- Donner une autorisation de gestion
- Transmettre un document justificatif
- Consulter ou rembourser mes dettes
- Télécharger une attestation dans Mon Compte
- Contacter ma Caf par mail

Utiliser l'appli Caf-Mon Compte

- Télécharger l'application Caf - Mon Compte (FALC)
- Me connecter sur l'application Caf - Mon Compte (FALC)
- Caf Mon Compte : l'application qui va à l'essentiel
- Découvrir l'application Caf - Mon Compte
- Télécharger une attestation sur l'appli Caf - Mon Compte

Faire mes démarches en ligne sur caf.fr et sur l'appli mobile

Simuler ou demander une prestation sur caf.fr

- Estimer mes droits et faire une demande de prestation
- Faire une simulation et une demande de Prime d'activité
- Faire une simulation et une demande de Rsa
- Faire une demande d'aide au logement allocataire et non allocataire
- Faire mes démarches pour le Cmg
- Sauvegarder ou reprendre une démarche

Modifier ma situation sur caf.fr

- Modifier ma situation dans Mon Compte

Modifier ma situation sur Caf-Mon Compte

- Modifier mes coordonnées bancaires
- Déclarer un changement d'adresse
- Déclarer un changement professionnel
- Déclarer un changement familial
- Déclarer ma grossesse
- Déclarer une naissance

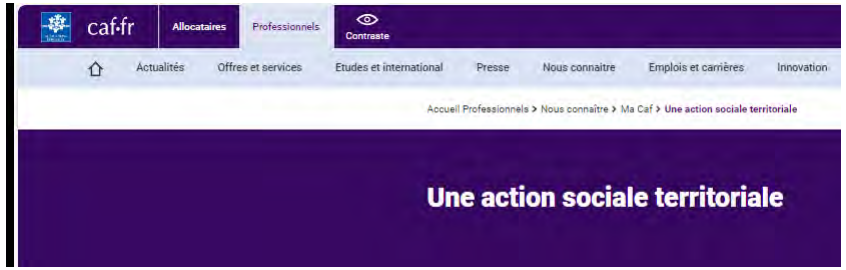
Faire une déclaration de ressources sur caf.fr

- Déclarer mes ressources trimestrielles Rsa
- Faire une déclaration trimestrielle Rsa (FALC)
- Déclarer mes ressources trimestrielles Prime d'activité
- Déclarer mes ressources trimestrielles Aah

Faire une déclaration de ressources sur Caf-Mon Compte

- Déclarer mes ressources trimestrielles

Les tutoriels



Une action sociale territoriale

La branche Famille de la sécurité sociale a deux missions prioritaires

- aider les familles dans leur vie quotidienne, faciliter, en particulier, la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle ;
- développer la solidarité envers les plus vulnérables, dont les personnes handicapées.

Pour remplir ces missions, elle s'appuie sur deux leviers :

- le versement de prestations financières aux familles ;
- l'accompagnement des familles et la mise en place ou le cofinancement de différents services et équipements collectifs qui leur sont destinés.

Son objectif est de proposer une offre globale de services, au plus près des habitants, en luttant contre les inégalités territoriales et sociales.

Elle se formalise par la signature d'une **Convention territoriale globale (Ctg)** : **une démarche qui vise à initier ou soutenir un projet social sur le territoire.** La Ctg associe les habitants au développement des services qui les concernent, soutient les actions en réponse à de nouveaux besoins, se nourrit des politiques publiques et fait ainsi vivre un projet de territoire adapté, attractif et innovant au service des familles.

Notre organisation

Proximité et relation de service

Le coeur de métiers des Caf est le versement "juste et à bons droits" des prestations. Pour favoriser l'accès des familles à leurs droits, la Caf de la Gironde offre des accueils de proximité aux usagers, en particulier en zone rurale. Ainsi, 100% des *allocataires* Girondins sont à moins de 20 kms d'un accueil pour des renseignements généraux ou particuliers.

Une action sociale territoriale

La branche Action sociale de la Caf de la Gironde a retenu une organisation en six Unités territoriales pour s'adapter aux spécificités et problématiques du terrain.

Trois unités Caf hors Bordeaux Métropole & Trois unités Caf sur Bordeaux Métropole
Chaque unité territoriale dispose de plusieurs corps de métiers (Travailleurs sociaux, Conseillers territoriaux, secrétariats...).

Unité territoriale 1 - Atlantique | **Unité territoriale 2 - Nord-Est** | **Unité territoriale 3 - Sud-Est**

Unité territoriale 4 - Métropole-Ouest | **Unité territoriale 5 - Métropole Est** | **Unité territoriale 6 - Bordeaux**

Plaquette

DIRECTION
Caf de la Gironde

Directrice
Christine Mansiet

Directrice Adjointe
en charge de l'offre globale de service
Marie-Pierre Bénaben

Responsable du département action sociale
Cécile Louey

UNITÉ TERRITORIALE
Métropole Ouest

Responsable d'unité territoriale
Florent Dimanche - 06 23 40 76 30
florent.dimanche@caf33.caf.fr

Assistante
Laurence Vaique - 05 56 11 76 37
metroouest@caf33.caf.fr

Conseillers territoriaux
Christel Bégué - 06 12 06 08 85
christel.begue@caf33.caf.fr
Nathalie Galiacy - 06 11 86 32 58
nathalie.galiacy@caf33.caf.fr
Marion Seguy - 06 23 80 52 90
marion.seguy@caf33.caf.fr

Travailleurs Sociaux
Audrey Destang - 06 13 42 60 80
Gaëlle Cadel - 06 11 86 66 12
Sybille Dorson-Mosconi - 06 13 08 68 82
Céline Graeber-Durieux - 06 11 86 66 41
Véronique Crespinée - 06 18 07 34 57
Elsa Vallet - 06 13 42 60 30

Gestionnaires Conseil
Florence Chalon - 05 24 73 61 04
Cynthia Piornhause - 05 24 73 61 04

Chargée de conseils et d'accès aux droits
Chantal Roudge
chantal.roudge@caf33.caf.fr

caf.fr
Caf de la Gironde
Rue du Dr Gabriel Péry
33078 Bordeaux Cedex
3230 Service gratuit + prix appel
www.caf.fr
Caf de la Gironde

Conception et réalisation : Communication Caf33 - 20/08/2024

UNE ÉQUIPE AU SERVICE
des territoires



TERRITOIRE
Métropole Ouest



ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de la Gironde

Trois unités Caf hors Bordeaux Métropole & Trois unités Caf sur Bordeaux Métropole
Chaque unité territoriale dispose de plusieurs corps de métiers (Travailleurs sociaux, Conseillers territoriaux, secrétariats...).

Unité territoriale 1 - Atlantique
Unité territoriale 2 - Nord-Est
Unité territoriale 3 - Sud-Est
Unité territoriale 4 - Métropole-Ouest
Unité territoriale 5 - Métropole Est
Unité territoriale 6 - Bordeaux

Contactez les Assistantes en priorité selon la situation à exposer ou voyons ensemble la situation

Le Travailleur social de la Caf : votre partenaire

LE TRAVAILLEUR SOCIAL DE LA CAF DE LA GIRONDE : VOTRE PARTENAIRE

- Le travailleur social est un professionnel de la relation d'aide. Son action est basée sur l'écoute et le soutien aux personnes. Il tend à améliorer leur situation en valorisant leurs compétences.
- Il intervient dans un cadre éthique et déontologique précis.
- Le travail social à la Caf de la Gironde est porté par des assistants de service social et des conseillers en économie sociale et familiale qui exercent les mêmes missions, en prévention de l'aggravation des situations de vulnérabilité rencontrées par les familles.



Modalités de contact et d'orientation du public

- Démarche spontanée de l'allocataire,
- Envoi systématique d'une proposition d'offre de service aux familles selon les situations de vulnérabilité repérées,
- Orientations par les professionnels de l'accueil du public et des services Prestations,
- Orientations par les partenaires des territoires.

Les modes d'intervention du travailleur social Caf

- Sous forme de rendez-vous individuels (à la Caf ou chez des partenaires) ou lors de visites à domicile.
  L'intervention peut consister en 1 à 3 rendez-vous ponctuels et/ou s'orienter vers un accompagnement plus long si nécessaire, en accord avec la famille.
- Sous forme d'une intervention collective en fonction des projets travaillés avec les partenaires et les familles sur les territoires.

Nous joindre

Sur Caf.fr : Une action sociale territoriale | caf.fr



LES SITUATIONS A ORIENTER VERS LE TRAVAILLEUR SOCIAL

La Caf peut accompagner **les familles allocataires avec enfant(s) à charge** dans des moments clés de leur vie, et/ou lors d'événements qui peuvent fragiliser leur équilibre familial.

PARENTALITE

Séparation [1]

- Je souhaite me séparer
- Nous sommes séparés
- Mon/ma conjoint-e est incarcéré-e

Deuil familial

- Nous traversons un deuil familial (décès d'un-e conjoint-e ou d'un enfant)

[1] Concerne les allocataires non bénéficiaires du RSA socle

LOGEMENT

Impayés :

- Je suis bénéficiaire de l'allocation logement à titre familial
- Je risque de ne pas pouvoir payer mon loyer / prêt d'accession
- J'ai des difficultés à régler mon loyer / prêt d'accession
- J'ai une dette de loyer / d'accession à la propriété

Mal logement

- Mon logement n'est pas décent (ex : exigu, pas de chauffage, d'eau chaude et froide, de ventilation ou d'éclairage suffisant, etc)
- Mon logement est surpeuplé

Accession à la propriété

- J'ai besoin de faire des travaux d'amélioration dans mon logement

INSERTION

Parent seul [1]

- Je vis seul-e et j'attends un enfant
- Je vis seul-e et j'ai des enfants à charge

[1] Concerne les allocataires non bénéficiaires du RSA socle

Une action sociale territoriale

les aides financières aux familles

le règlement d' intervention des aides individuelles aux familles 2024

Les Essentiels Caf.fr côté allocataires

Nouveauté à décembre 2024 !

Double-authentification

Déploiement 10 décembre

Contexte général

En décembre 2024, le mode de connexion des allocataires à leur espace Mon Compte change.
Les allocataires étant régulièrement victimes de tentatives de hameçonnage ou d'usurpation d'identité, la branche Famille renforce sa politique générale de sécurisation du compte et notamment le process de connexion.

Objectif : réduire le risque de piratage

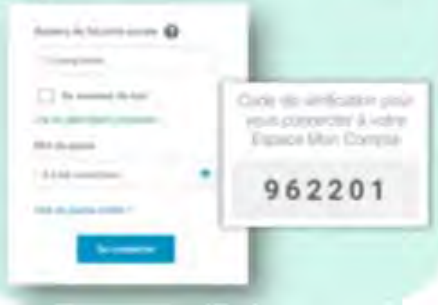
Avant décembre 2024

Une identification simple avec numéro de sécurité sociale (NIR) et le mode de passe personnel



À partir de décembre 2024

Une double-authentification avec comme première étape, l'identification par le NIR et le mot de passe, puis la validation d'un code de vérification envoyé par mail ou SMS valable 15 min. 0

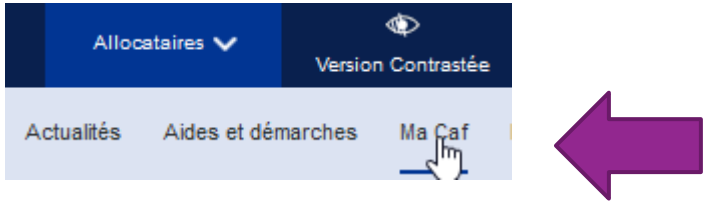


Quel prérequis ?

Avoir une adresse mail sécurisée, c'est-à-dire ayant fait l'objet d'une vérification via un code à 6 chiffres envoyé sur la coordonnée.
Une campagne d'incitation à la sécurisation du mail est en cours.

Privilégier l'envoi du code par mail

Pas de double authentification si appareil de confiance ou reconnaissance faciale



La géolocalisation pour l' accès aux actualités locales

Caf de la Gironde : vos actus



Actualité départementale 04.11.2024

10e forum des assistantes et assistants maternels de Gironde - le 16 novembre 2024

LIRE L'ARTICLE

Fil d'actualités

Fermeture exceptionnelle de l'Accueil Caf de Langon

L'accueil Caf de Langon sera fermé au public toute la semaine du 14 au 18 octobre pour travaux sur les espaces multi services.

Voyage autour du sommeil avec le Club des 5 à Floirac

Vous avez des questions sur le sommeil de votre enfant, qu'il soit petit ou grand, vous souhaitez trouver des réponses et des astuces pour l'aider à mieux dormir, venez participer à différentes animations et temps d'échanges proposés par la Caf et ses partenaires à Floirac

Tu prends un logement pour ta rentrée étudiante. Découvre tes aides !

Une nouvelle offre de service spéciale étudiants sur caf.fr !

Toutes les actualités

Comment la Caf peut vous aider?

En complément des aides communes à tous les départements, la Caf de la Gironde vous propose des aides et dispositifs complémentaires qui peuvent vous être attribués directement ou au travers d'associations, de structures d'accueils etc...

Vie personnelle

S'informer sur les aides



Vie professionnelle

S'informer sur les aides



Logement

S'informer sur les aides



Handicap

S'informer sur les aides



Accident de vie

S'informer sur les aides



Nous contacter ?

Contacter ma Caf

Prendre un rendez-vous

Trouver un point d'accueil

Délais de traitement

les délais

Bon à savoir

- Pour nous contacter au 3230, nous vous conseillons de privilégier le créneau le plus disponible actuellement : **de 14h à 16h30, du lundi au vendredi**
- Consultez nos délais de traitement. Il est inutile de nous contacter si vous avez réalisé une demande après les dates indiquées. Votre dossier est en attente de traitement.
- Votre vie évolue ? Votre dossier Caf aussi ! Pensez à déclarer tout changement pour bénéficier de tous vos droits.

- **Retrouvez ici le** Guide du nouvel allocataire

Le guide de l' allocataire



Les fiches pratiques des services en ligne

Le Rib de la Caf de la Gironde

AIDER L'ALLOCATAIRE *A ADOPTER LES BONS REFLEXES*

La connexion à son espace personnel : avec l' application mobile , c' est plus facile !

La consultation des délais de traitement

La consultation de son agenda sur son espace mon compte (calendrier de paiement et de démarches personnalisé)

Les modes de contact avec la Caf : privilégier le mail sur l' espace personnel (attention , service non proposé sur l' appli mobile) et savoir prendre rendez-vous (physique ou téléphonique)

Eviter les indus et accéder à l' ensemble de ses droits : signaler sans attendre tout changement professionnel , familial , modifier son profil chaque fois que nécessaire (coordonnées de contact , rib, adresse)

Transmettre un document sur son espace personnel

Consulter mes démarches pour s' assurer de la bonne réception des pièces transmises et si le dossier est traité ou en cours de traitement

Consulter le guide du nouvel allocataire