

Annexe 1 - Référentiel de labellisation « Point Relais Caf »

Le référentiel de labellisation porte sur l'accueil délégué de niveau 1.

Il est composé de :

- l'information générale,
- l'information personnalisée,
- l'orientation
- le retrait de documents
- le dépôt de documents
- la transmission de documents à la Caf
- le relais des messages Caf
- optionnel : le concours à l'observation sociale

L'information générale

- Accessibilité au Caf.fr, mon enfant.fr et autres sites éventuels :
 - ✓ en autonomie
 - ✓ accompagné (si besoin de l'utilisateur) : aide à la navigation sur le site pour retrouver les éléments
- Mise à disposition de documentation de la Caf (avec mise à jour nécessaire)
 - ✓ Préconisation d'utilisation du Caf.fr
 - ✓ papier ou mur documentaire
 - ✓ affiches
 - ✓ guides PF
 - ✓ dépliants

A noter : exclusion des formulaires : téléchargement si besoin à partir du Caf.fr en priorisant l'utilisation des téléprocédures

- « Entretien » si besoin avec informations
 - ✓ sur les prestations générales
 - ✓ sur les aides d'action sociale
 - ✓ conseils sur les services locaux
- Optionnel : organisation d'informations collectives avec les partenaires (organisation de réunions, mise à disposition de locaux, coordination des partenaires)

L'information personnalisée

- Accessibilité au Caf.fr, à l'application mobile, mon enfant.fr et autres sites éventuels :
 - ✓ en autonomie
 - ✓ accompagné (si besoin de l'utilisateur)
 - o aide à la navigation sur le site
 - o aide à l'utilisation de mon compte
 - o aide à l'utilisation des téléprocédures
 - o aide à l'utilisation de simulations (logement, Paje, Rsa, Pac)
- « Entretien » si besoin avec informations en appui du Caf.fr
- Aide à la complétude du dossier
- Aide à la compréhension des informations Caf (courriers, notifications...)

L'orientation

- Demandes ne relevant pas de l'accueil délégué de niveau 1 /
 - ✓ prestations niveau 2
 - ✓ offres de service social
 - ✓ partenaires
- Mise en œuvre du circuit niveau 2 avec la Caf :
 - ✓ lien direct du partenaire vers la Caf (cf. fiche circuit 2ème niveau)
 - ✓ optionnel : si visio chez le partenaire, entretien niveau 2 en visio
 - o application du circuit retenu avec la Caf (rdv)

o accompagnement si besoin à l'utilisation de la visio

Le retrait de documents

- Privilégier les téléprocédures (accompagnement de l'utilisateur si besoin)
- En cas d'absence de téléprocédure : téléchargement des formulaires via le Caf.fr (accompagnement de l'utilisateur si besoin sur le Caf.fr)

Le dépôt de documents

- Privilégier les téléprocédures (accompagnement de l'utilisateur si besoin)
- Vérification à minima de la complétude du dossier (pas de responsabilité du partenaire) :
 - ✓ Numéro allocataire
 - ✓ Signature
 - ✓ Coordonnées de contacts,
 - ✓ Remplissage des rubriques à remplir
 - ✓ Présence des pièces jointes sollicitées

La transmission des documents à la Caf

- Privilégier les téléprocédures et l'envoi de pièces par le Caf.fr (accompagnement de l'utilisateur si besoin)
- A défaut : transmission du partenaire à la Caf par envoi dématérialisé à privilégier avec cible 100% dématérialisé

Le relais des messages Caf

- Événements particuliers locaux (campagne, actions collectives...)

Optionnel : le concours à l'observation sociale

- Participer à l'observation sociale territoriale