

Maj connaissances MSAP 01-2019 à 06-2019

13-06-2019

SEBASTIEN GIRAUD

PREPARE



En cas de changement de bénéficiaire, si le premier parent bénéficiaire de Prepare a consommé la totalité de la durée de ses droits, **le droit est maintenu exceptionnellement pendant un mois** (application de la règle de continuité).

Exemple

PreParE pour un 3^{ème} enfant

Mme a bénéficié de la PreParE jusqu'au 30.4 : 5 mois d'Ij post-natales + 19 mois de PreParE = 24 mois

M réduit son activité au 1.5 (80%)

 droit PreParE taux plein sur mai afin d'assurer la continuité de droit (paiement par forçage).

RSA/PPA



Prélèvement à la source : A compter du 01.01.2019, il convient de prendre en compte les revenus **avant retenue à la source de l'impôt sur le revenu**.

RSA/PPA



La prime exceptionnelle pour le pouvoir d'achat ne doit pas être prise en compte.

PPA

RSA/PPA

- ▶ Pour le calcul du Rsa et de la Ppa, prise en compte des sommes perçues ainsi que les heures supplémentaires (y compris défiscalisées).



Ppa

Un assistant digital permet désormais la liquidation **des demandes réalisées par les primo-demandeurs.**

Titre de séjour



les enfants reconnus réfugiés **sont dispensés de la production de tout document justifiant leur entrée en France**. Le statut de réfugié reconnu à un enfant mineur ne suffit pas à exempter les parents **de justifier de la régularité de séjour des autres enfants de la fratrie**.

A yellow callout box with a slight 3D effect, containing the text 'Titre de séjour' in black. The box is tilted and positioned to the right of the main text.

Titre de séjour

AAH ET DECLARATION

| Nature de ressources | Détail |
|---|--|
| Revenus salariés et indemnités journalières de sécurité sociale (maladie, maternité, paternité, adoption) hors <u>maladie professionnelle, IJ accident du travail</u> Le montant net imposable (avant retenue ou saisie) | Ces revenus doivent être déclarés sur le mois de perception (ex. salaire de février perçu le 5 mars devra être déclaré sur mars). ■ Montant net imposable des salaires, y compris ceux issus d'une activité en entreprise adaptée, en contrat aidé (contrat unique d'insertion (Cui), contrat initiative emploi (Cie), contrat d'accompagnement dans l'emploi (Cae), et autres contrats aidés, contrat de professionnalisation, prime pour les bénéficiaires de Csp expérimental versé par Pôle emploi (contrat de sécurisation professionnelle) ■ Les heures supplémentaires et complémentaires INFO + DFFAS @doc du 30.01.2019 (même défiscalisées)> |



Les personnes ayant un taux d'incapacité au moins égal à 80% peuvent se voir délivrer un accord Aah sans limitation de durée (accord prenant effet au plus tôt à compter du 1er janvier 2019).

La Mva peut être ouverte au travailleur indépendant dès lors qu'il peut justifier de l'absence de perception de revenu d'activité à caractère professionnel.

CONTENTIEUX

Contentieux

A compter du 1^{er} janvier 2019, le traitement du contentieux général de sécurité sociale est assuré par les **116 pôles sociaux créés au sein des Tgi et les Cours d'appel** spécialement désignés. Cette réforme s'accompagne par ailleurs de la mise en place d'un **recours préalable obligatoire** à toute saisine des juridictions.

Mise en application de la loi Essoc : le droit à l'erreur est instauré et le droit au recours doit être facilité.

OUPS.GOUV.FR 
Vous avez droit à l'erreur

OUPS.GOUV.FR : LES BONS RÉFLEXES POUR ÉVITER LES ERREURS !

Afin de ne pas se tromper dans vos déclarations, l'administration met en ligne le site oups.gouv.fr... [Lire la suite](#)



AEEH



ATTENTION r les enfants présentant un taux d'incapacité ≥ 80 % sans perspective d'amélioration, attribution :

- de l'Aeeh sans limitation de durée jusqu'au mois précédent l'Od à l'Aah,
- des compléments pour une durée minimale de 3 ans et maximale de 5 ans.

REFORME CMG 05-2019

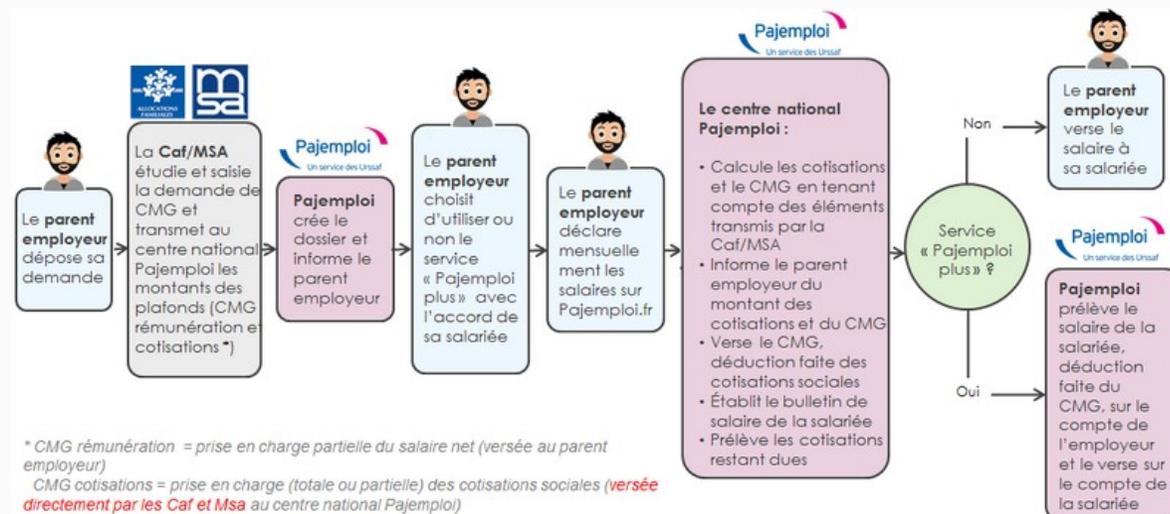
Objectifs de la réforme

La réforme de simplification du Cmg, prévue par les lois de financement de la Sécurité sociale pour 2017 et 2018, est mise en place à compter du 20 mai 2019. Elle permet de :

- faciliter les démarches et la gestion administrative du Cmg pour les parents employeurs ;
- réduire le délai de prélèvement des cotisations de deux mois à deux jours ;
- affecter le Cmg rémunération au paiement des cotisations. Le reliquat éventuel de Cmg "rémunération" sera versé par Pajemploi aux parents employeurs.
- accélérer le paiement du Cmg en passant de six jours à deux jours ;
- donner de la visibilité en temps réel à l'employeur, dès la déclaration, sur le coût de la garde.

Pajemploi met à disposition un service "Pajemploi plus", permettant de faciliter la relation employeur/salarié(e).

Nouveau dispositif et acteurs



Les principes de la réforme et ses enjeux

- La mise en place d'un tiers payant pour toutes les familles qui le souhaitent dans le cadre d'un mandat conclu entre les parents employeurs et Pajemploi ;
- Affectation prioritaire du CMG au recouvrement des cotisations sociales restant dues par le parent employeur dans le cas de l'emploi d'une garde à domicile.
- Une interdépendance accrue avec Pajemploi

AIDE AU LOGEMENT



A compter du 27.02.2019 et jusqu'au 31.08.2019, lorsqu'une quittance de loyer est fournie par l'allocataire, **il n'est plus nécessaire de coproduire** auprès du bailleur afin de vérifier l'existence d'un impayé de loyer.

JE NE RECOIS PAS MON AIDE AU LOGEMENT



Pj Evénements / Je ne reçois pas mon AI

Législation @doc MS - 3 Avril 2019 | T+ T-

> Références législatives

- Eventuellement, toute forme de Rib, Rip, ou Rice est acceptée dès lors que l'exactitude du numéro de compte a pu être vérifiée grâce à sa clé.
- Déclaration de ressources (sauf si allocataire concerné par l'échange Tdf et "appelé" et "trouvé" Dgfp), bulletin de salaire de novembre si évaluation forfaitaire
- Déclaration de ressources pour les autres personnes au foyer
- Photocopie recto-verso du titre de séjour en cours de validité
- Photocopie recto-verso de la carte d'invalidité / mobilité inclusion mention invalidité ou de la décision Cdaph

Si enfants à charge (après déclaration de situation en octobre) - thème non abordé dans le référentiel :

- Déclaration de situation enfant
- Contrat d'apprentissage (avec la date de début d'apprentissage et le taux de rémunération)
- Attestation de stage (avec la date de début et le montant de la rémunération)
- Bulletin de salaire
- Notification du Pôle emploi
- Attestation sur l'honneur précisant que l'enfant à charge est inactif

En location

- Photocopie de la quittance de loyer de juillet à réclamer **exclusivement** au bailleur

Précision

Au cas où le document n'est pas renvoyé par le bailleur, il est possible de prendre en compte la quittance de loyer fournie par l'allocataire uniquement après coproduction auprès du bailleur avec un questionnaire sur un éventuel impayé.

<IT2019-035 Dérogation possible pour les Caf qui en font le choix.: dans le cas où la quittance de loyer est fournie par l'allocataire, la consigne de coproduction auprès du bailleur est suspendue à la condition que la quittance de loyer fasse bien apparaître l'identité et l'adresse du bailleur. Cette consigne est d'application immédiate et demeurera en vigueur jusqu'au **31.08.2019**.

Si étudiant revenu dans le même logement à la rentrée universitaire attestation de présence

RESSOURCES

2

Ressources

Evaluation forfaitaire pour les apprentis : en présence de bulletin de salaire dont le net imposable apparaît après le prélèvement à la source, reconstituer le salaire pour prendre en compte **la rémunération avant abattement fiscal**.

Les heures supplémentaires défiscalisées sont prises en compte pour le calcul des prestations y compris l'Aah

Bonjour,

Si vous avez une réclamation pour un **ETI** qu'il n'a **pas de chiffre d'affaire** sur le **mois de référence en OD** ou sur **Novembre pour la reconduction**,

Ne pas appliquer d'EVAFOR.

Pour neutraliser l'EVAFOR : saisir SSA sur le dernier jour du mois de référence.

Mutation et changement de caf

- ▶ il est annoncé la suppression de l'envoi des avis de changement de CAF
- ▶
- ▶ Dans l'attente de l'intégration dans le SI, le nouveau mode opératoire à appliquer est le suivant à compter du 1^{er} avril 2019 :
- ▶
- ▶ 1. Après le traitement d'un certificat de mutation dans la Caf prenante avec un code « Avis de changement de Caf » dans le FG DATAFF ≠ de P (avis changement Caf présent) ou de W (Mutation Web), adresser une déclaration de situation à l'allocataire par un RID.

MODELE ATTESTATION MLD



Numéro de l'assuré : [REDACTED]
Nom de l'assuré : [REDACTED]

CENTRE 203 36 RUE E. VAILLANT
37035 TOURS CEDEX

Pour mes démarches, j'utilise mon compte Ameli :
<https://assure.ameli.fr>

3646 Service 0,06 € / min
+ prix appel

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Attestation de paiement des indemnités journalières Période du 14/09/2016 au 05/12/2018

1. Cette attestation délivrée par l'Assurance Maladie, disponible également depuis votre Compte Ameli, constitue un relevé de prestations en espèces, valable comme justificatif pour tous les organismes et toutes les administrations en sollicitant la présentation.
2. Cette attestation est à transmettre au Pôle Emploi dès le 1er paiement et en fin d'indemnisation en vue de faire valoir vos droits éventuels à l'allocation chômage. Elle est à conserver sans limitation de durée au même titre qu'un bulletin de salaire.
3. Les indemnités journalières à 0 peuvent résulter de l'application d'un délai de carence d'arrêt de travail ou d'un nombre d'indemnités journalières dépassé.

Document établi le 06/12/2018

SIRET Employeur

| | |
|--|----------------|
| Maladie du 14/09/2016 au 16/09/2016 : 3 jours à 0,00 euro, soit 0,00 euro. 3 jours de carence. | 41204101400033 |
| Maladie du 17/09/2016 au 31/01/2017 : 137 jours à 8,91 euros, soit 1220,67 euros. A déduire de ce montant CSG : 75,35 euros et RDS : 5,48 euros. Cet arrêt est lié à un arrêt de travail de plus de 6 mois visé par l'article L 324.1 (A93). | 41204101400033 |
| Maladie du 14/09/2016 au 16/09/2016 : 3 jours à 0,00 euro, soit 0,00 euro. 3 jours de carence. | 50255382900016 |
| Maladie du 17/09/2016 au 31/01/2017 : 137 jours à 22,34 euros, soit 3060,78 euros. A déduire de ce montant CSG : 190,43 euros et RDS : 15,07 euros. Cet arrêt est lié à un arrêt de travail de plus de 6 mois visé par l'article L 324.1 (A93). | 5382900016 |
| Maladie du 01/02/2017 au 05/12/2018 : 673 jours à 8,95 euros, soit 6023,35 euros. A déduire de ce montant CSG : 370,15 euros et RDS : 26,92 euros. Ce paiement concerne un arrêt de travail en rapport avec une affection de longue durée. | 41204101400033 |
| Maladie du 01/02/2017 au 05/12/2018 : 673 jours à 22,44 euros, soit 15102,12 euros. A déduire de ce montant CSG : 935,47 euros et RDS : 74,03 euros. Ce paiement concerne un arrêt de travail en rapport avec une affection de longue durée. | 50255382900016 |

codification
mld au 14-9
-2016

BAREME



Actualisation des barèmes au **01.04.2019** :

- Augmentation de la Bmaf de 0,30 % à 413,16 euros,
- Montant de la majoration pour tierce personne (Aeeh),
- Intégration des nouveaux pourcentages pour Asf et Cf majoré,

Toutes
prestations

THEME ASF-INFORMATION CAF.FR ET PLI NON DISTRIBUE-



Les documents PND en retour des débiteurs de pension alimentaire qui sont gédés dans la corbeille CX-ASFR avec le matricule de l'allocataire génère une alerte sur le compte CAF.fr de l'allocataire.

La réalisation d'un test sur le dossier école confirme le process du palier 4 à savoir, dès lors qu'un document est gédé sous la nature PND à partir du matricule de l'allocataire (même s'il s'agit d'un document du débiteur ou tout autre tiers), l'allocataire reçoit par erreur une alerte sur son compte lui demandant de corriger ou confirmer son adresse

THEME ASF-RIB DEBITEUR

- ▶ Par ailleurs, concernant le débiteur, si son compte bancaire n'est pas présent au dossier, lors du retour de cette pièce à la CAF :

l'allocataire reçoit un message confirmant cette arrivée, or, cela ne le concerne pas.

INFORMATION CAF.FR

- ▶ Bonjour,
- ▶ La généralisation du Relevé de Compte Caf (RCC) a eu lieu ce jour 21 décembre 2018.

Le RCC, qu'est-ce que c'est ?

- ▶ Le RCC résume l'ensemble des opérations du mois précédent, effectuées sur le dossier allocataire, et présente les informations de profil connues sur le dossier.
Il se positionne à côté de la dernière attestation de paiement sur la page principale de Mon Compte.

RELEVÉ DE COMPTE

Mon Compte – RCC



Mon dossier Caf Relevé de compte

PAGE 1

Rubrique présente si il y a au moins un paiement sur le dossier

Le 30/09/2018

► Ce que la Caf m'a versé au mois de septembre 2018
Le date correspond à l'échéance de paiement par la Caf. Ce versement sur votre compte dépend du délai de votre banque.

| Date | Nature des prestations | Montant |
|------------|---|-------------------|
| 05/10/2018 | Allocations familiales modulées de Septembre 2018 | 635,29 € |
| | Allocation de base - Paje de Septembre 2018 | 170,71 € |
| | Prime d'activité de Septembre 2018 | 319,48 € |
| | Retenuca* | -94,00 € |
| | Montant versé sur mon compte | 1.031,48 € |
| | TOTAL | 1.031,48 € |

► Ce que la Caf a versé à un tiers au mois de septembre 2018**

| Date | Nature des prestations | Montant |
|------------|---|----------|
| 09/10/2018 | Aide personnalisée au logement d'Octobre 2018 | 380,00 € |
| | Montant versé à CREDIT FONCIER DE FRANCE | 380,00 € |

► Ce que je dois à la Caf au 30/09/2018

| Date de modification | Nature | Montant initial | Remboursement mensuel | Reste à rembourser |
|----------------------|--|-----------------|-----------------------|--------------------|
| 17/01/2018 | Modification de vos ressources annuelles | 3 078,00 € | 94,00 € | 567,71 € |
| 17/04/2018 | Régularisation de votre dossier | 1 026,00 € | 94,00 € | 1 026,00 € |

* Four : consultez le détail des retenues et des remboursements, rendez-vous dans l'Espace Mon Compte > rubrique « Mes dettes ».
** tiers : personne physique ou morale à laquelle sont versées les prestations familiales.

Rubrique présente si il y a au moins une créance sur le dossier

PAGE 2

► Mon profil au 30/10/2018

- Je suis en vie mariée (mariage) depuis le 16 avril 2002.
- Nombre d'enfant(s) rattaché(s) sur le dossier : 1 (GARIBOLDI, ROZEMON, THAIS, ZOE, 2018)
- Caf une activité salariée depuis le 29 juin 2011.
- Ma conjointe est sans activité depuis le 15 septembre 2015.

- Mon adresse : 38 RUE DES LAVANDIERES, 14680 FRESNEY LE PUCCIN, FRANCE
- Mon adresse mail : à renseigner
- Mon téléphone : 02 31 00 00 01 - 06 00 00 00 02
- Mon compte bancaire : IBAN : XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX 954 BIC : FNGBR21XXX

Si votre situation change, pensez à en informer votre Caf : Espace Mon Compte > rubrique « Consulter ou modifier Mon profil ». Tout changement peut entraîner une modification de vos droits (voir rubrique « Mes droits et mes paiements »).

► Plus d'information ...

Comprendre mon relevé :
Avec votre relevé de compte Caf, vous visualisez immédiatement :

- le paiement de vos prestations du mois précédent effectué sur votre compte bancaire,
- le montant versé à un tiers (bailleur, organisme social...),
- les sommes que vous devez à la Caf.

Ce relevé de compte Caf n'est ni une attestation de paiement, ni une attestation de droit et ne peut pas être utilisé comme justificatif.

Comment rembourser ce que je dois à la Caf ?
Vous avez une dette et vous devez la rembourser. Dans ce cas, la Caf effectue des retenues sur le paiement de vos prestations.
Vous pouvez aussi rembourser la Caf par prélèvement bancaire, par chèque ou par carte bancaire. Rendez-vous dans la rubrique « Ma Caf » pour connaître toutes les modalités de remboursement.
Pour consulter le détail de ce que vous devez à la Caf, rendez-vous dans l'Espace Mon Compte, rubrique « Mes dettes ».

Je mets toujours mon profil à jour
Les changements que vous pouvez déclarer sur caf.fr concernent :

- votre vie familiale : mariage, pacte, vie de couple, séparation, grossesse, naissance, adoption, départ ou retour d'un enfant, entrée ou départ d'une personne dans votre foyer, décès ;
- votre vie professionnelle : début ou reprise d'activité, chômage, réduction ou cessation d'activité pour vous occuper d'un enfant ;
- la situation de votre enfant : scolarité, apprentissage, entrée dans la vie active ;
- vos coordonnées de contact : adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone ;
- vos coordonnées bancaires.

Attention : Une déclaration incorrecte, incomplète ou tardive peut entraîner une dette vis-à-vis de la Caf que vous devez ensuite lui rembourser.
Les changements de situation déclarés en ligne sont traités plus rapidement que si vous les réalisez par téléphone ou par courrier. Rendez-vous dans l'Espace Mon Compte > rubrique « Déclarer un changement » ou « Consulter ou modifier mon profil ».

Emploi réservé à la Caf
RCC 30102018 144222 MAT 0203789 Z -
PAGE 2/2

REMBOURSEMENT EN LIGNE

Nouvelle page : Mes dettes Pré requis : au moins une dette en cours sur le dossier



Accès à la page « Mes dettes » si présence d'au moins une dette en cours

« Mes dettes » remplace la rubrique « Mes remboursements »
Les règles d'affichages des rubriques restent identiques

caf.fr MON COMPTE ACCUEIL

Accueil / Mon Compte

GERALDINE FEUARDENT

Nouveau message : Vous avez un nouveau message. Consulter la page Mes démarches.

MES PAIEMENTS ET MES DROITS

Mon dernier paiement le 17/08/2016 0 € Voir le détail

Mes paiements et droits

Mes attestations

Mes dettes

Mon quotient familial Indisponible

Télécharger mon relevé de compte de mai

MES DÉMARCHES

MON PROFIL

Je suis en vie maritale (concubinage) depuis le 1 janvier 2008.

J'ai 2 enfants rattachés à mon dossier.

Je suis au chômage depuis le 1 août 2017.

Mon conjoint a une activité salariée depuis le 1 août 2005.

Mon adresse: 12 LOTISSEMENT LES VIOLETTES 14170 BRETTEVILLE SUR DIVES FRANCE

Mon adresse courriel: testgesdial@gmail.com

Mon téléphone: 06 00 00 00 01

Consulter ou modifier

Mois par mois, les dates à retenir.

REMBOURSEMENT EN LIGNE

Page remboursement en ligne : Montant global



Montant min à rembourser = 1€
et inférieur ou = au total des créances à rembourser sur le dossier

Par défaut, on accède au mode de remboursement global

[Accueil](#) / [Mon Compte](#) / [Mes dettes](#) / Remboursement en ligne

REMBOURSEMENT EN LIGNE

Choisissez votre mode de remboursement

Montant global

Montant par dette

Montant que vous souhaitez rembourser
Reste à rembourser 12447,21 €

0,70 €

Le montant de votre remboursement ne peut pas être inférieur à 1 €.

Champ non obligatoire

Votre adresse mél

La saisie d'une adresse mél vous permet de recevoir le ticket électronique de paiement.

adresse@xxx.com

Renvoi vers la popup d'abandon puis vers la page « Mes dettes »

Quitter

Continuer

Renvoi sur la page récapitulatif

REMBOURSEMENT EN LIGNE



Bouton payer : décroche sur le partenaire PAYZEN



Rajout du logo Caf

< Annuler et retourner sur caf.fr

Sélectionnez votre langue : FR

PayZen Paiement sécurisé

Choisissez votre moyen de paiement :

- Mastercard
- CB
- Visa Electron
- Maestro
- Visa
- e-Carte Bleue

Retour sur Caf.fr, page « Mes dettes »

ALLOCATIONS FAMILIALES

http://www.caf.fr/

| | |
|-------------------------|-----------|
| Identifiant de la Caf : | 30608313 |
| Numéro de transaction : | 152120 |
| Montant : | 12,00 EUR |

Montant remboursé

PayZen PCI DSS COMPLIANT

Copyright Lyra © 2016, tous droits réservés Mentions légales

MON COMPTE ET MOTIF RADIATION / FIN DE DROITS, MUTATION ET AUTRES CAS

Ajout du motif de radiation pour les Fin de droits

The screenshot displays the 'Mon Compte' interface on the caf.fr website. At the top, there are navigation links for 'ALLOCATAIRES', 'PARTENAIRES', and 'PRESSE ET INSTITUTIONNEL'. The user is identified as 'MURIEL DUBOIS'. A prominent notification states: 'Votre dossier a été radié par votre Caf car vous n'avez plus de droits. Vos accès à Mon Compte sont limités et les démarches en ligne indisponibles. Pour plus d'informations, contactez-nous.' Below this, the 'MES PAIEMENTS ET MES DROITS' section indicates that no payments have been made on the account and that the family quotient is 'indisponible'. A 'Télécharger mon relevé de compte de décembre' button is visible. The 'MES DÉMARCHES' section offers options to 'Suivre mes démarches' and 'Simuler ou demander une prestation'. On the right, the 'MON PROFIL' section provides personal details such as marital status, activity dates, and address. A '3' is located in the bottom right corner of the screenshot area.

CHATBOT ET CAF.FR

Chatbot



Généralisation du Chatbot entre le 25 mars 2019 et le 2 avril 2019.

Dans un contexte de forte augmentation de l'utilisation du canal courriel par les usagers, la Direction du Réseau, la Direction du Système d'Informations, la Caf des Alpes-Maritimes et la Caf du Var ont expérimenté l'usage d'un « agent conversationnel » nommé chatbot, dans l'espace Mon Compte du caf.fr de août 2018 à décembre 2018.

Le chatbot, peut engager une « conversation » avec un allocataire pour répondre automatiquement à ses interrogations d'ordre général et lui permettre de trouver, par lui-même, les réponses à ses questions. Le robot, n'étant pas implémenté dans le système d'information, il ne restitue pas les données personnelles du dossier de l'allocataire. Il répond de manière générale aux questions qui lui sont adressées par les usagers.

Le chatbot est positionné sur trois pages de l'espace Mon Compte :

- « Contacter ma Caf »,
- « Suivre Mes démarches »
- « Simuler ou demander une prestation » ;

ainsi que sur les pages de saisie de la téléprocédure Prime d'activité en mode authentifié.

Il apparaît automatiquement au bout de 15 secondes d'inactivité sur la page

Les réponses sont contextuelles ,spécifiquement liées à la caisse de rattachement (délais de traitement, point d'accueil, numéro de téléphone)

Si la réponse n'est pas assez précise, le chatbot peut dialoguer avec l'allocataire et lui permettre de préciser sa question initiale

Les réponses du chatbot peuvent comporter un lien url pour que l'allocataire puisse consulter facilement la page dédiée sur caf.fr (ex : un lien vers un simulateur, la demande de Prime d'activité, une fiche prestation...)

En fin de discussion, l'allocataire a la possibilité de répondre -oui ou non- à la question : « Êtes-vous satisfait(e) de ma réponse ? ». Si l'allocataire clique sur -non- il peut exprimer les raisons de son mécontentement.

MON COMPTE ET DELAIS DE TRAITEMENT

- ▶ Délais de traitement visibles dans "Mon compte"
- ▶ **Informations:** L'allocataire peut à présent dans Mon compte, dans l'onglet "Mes démarches", visualiser les délais de traitement en dépliant le volet :

MES DÉMARCHES

DÉLAIS DE TRAITEMENT 

Dans cette rubrique, vous trouverez l'historique sur 24 mois des demandes de votre Caf nécessaires à l'étude de votre dossier.

MES DÉMARCHES

DÉLAIS DE TRAITEMENT 

Votre Caf traite cette semaine (chiffres mis à jour le 27/05/2019) :

| | | |
|---|---|---|
|  Les courriels arrivés entre le 24/05/2019 et le 27/05/2019 |  Les demandes de Rsa et Aah* arrivées entre le 13/05/2019 et le 19/05/2019 |  Les autres demandes arrivées entre le 04/05/2019 et le 09/05/2019 |
|---|---|---|

UN AGENDA DANS MON COMPTE

MON AGENDA

JUIN ^

1 C'est le moment de déclarer vos ressources trimestrielles pour votre Rsa.
Rendez-vous dans la rubrique "Déclarer mes ressources".
C'est le moment de déclarer vos ressources trimestrielles pour votre Aah.
Rendez-vous dans la rubrique "Déclarer mes ressources".

5 C'est aujourd'hui que nous payons les prestations mensuelles !
La date de versement sur votre compte peut varier selon les banques (de 1 à 5 jours).

20 N'oubliez pas, c'est le dernier jour pour faire votre déclaration trimestrielle de ressources pour votre Rsa !
Une déclaration faite après le 20 reporte le paiement au mois suivant.
N'oubliez pas, c'est le dernier jour pour faire votre déclaration trimestrielle de ressources pour votre Aah !
Une déclaration faite après le 20 reporte le paiement au mois suivant.

JUILLET v

AOÛT v

Les informations présentées dans l'agenda (sauf dates paiements mensuels) sont basées sur la présence de certaines échéances dans le dossier (date de déclaration trimestrielle, évènements liés aux enfants, fins de droits...).

Dans un premier temps, seul le Caf.fr portera cette évolution.

D'autres évolutions à venir :

- « Mon Agenda » sur l'appli mobile.
- Intégration des rendez-vous Caf dans « Mon Agenda »...

COURRIEL ET BASE DE CONNAISSANCE



Une base de connaissance

Pour réduire le volume de courriels simples et rendre plus autonomes les allocataires dans leur recherche d'informations sur Caf.fr, la Cnaf s'est dotée d'une base de connaissance permettant de proposer des réponses automatiques ou des articles du Caf.fr, à tous les usagers contactant leur Caf par courriel. Située sur le formulaire de contact courriel, la Base de Co (base de connaissance) propose jusqu'à 10 réponses à la question posée.

The screenshot shows the 'BAR COURRIEL' section of the Caf.fr website. It includes a header with the Caf.fr logo and navigation links. The main content area contains several fields and buttons: 'Complétez le formulaire ci-dessous', a warning about data changes, a 'Modifier' button for the email address, a dropdown menu for the question type (currently set to 'Informations sur les allocations pour les enfants'), a grid of buttons for different situations (e.g., 'J'ai un ou plusieurs enfants', 'Je fais garder mon (mes) enfant(s)'), and a 'Votre demande' section with buttons for 'Je suis enceinte', 'J'adopte un enfant', and 'Je recherche'.

Cette base de connaissance est accessible depuis la rubrique « Contacter ma Caf », de deux façons, en fonction du motif de la demande :

- Une déclinaison de motifs et sous-motifs affichés sous forme de boutons cliquables.

ou

- Une zone de saisie libre « Posez votre question en quelques mots ».

A noter : ce nouvel outil ne donne pas des réponses personnalisées sur les données du dossier allocataire.

AIDE AU LOGEMENT EN LIGNE ET STATUT ETUDIANT

- Pour les étudiants : obligation de fournir un tel ou mail pour débiter la téléprocédure

DEMANDER L'AIDE AU LOGEMENT

1 ACCES **2** SAISIE **3** RECAPITULATIF **4** FIN

Avant de commencer, merci de saisir votre numéro de téléphone portable ou votre courriel et de répondre à la question secrète choisie.
Vous allez recevoir un numéro de sauvegarde vous permettant de commencer votre démarche et de la reprendre en cas d'interruption.

Saisir votre courriel ou téléphone portable

Confirmer le courriel ou téléphone portable

Choisir une question secrète

| | | |
|-------------------------------------|--------------------|----------------------------------|
| Nom de votre meilleur ami d'enfance | Votre film préféré | Votre héros d'enfance |
| Nom de votre animal | Nom de votre école | Nom de jeune fille de votre mère |

[Abandonner](#) [Continuer](#)

DOUBLE ACTIVITE CAF.FR

1 MON PROFIL **2 SITUATION** 3 RÉCAPITULATIF 4 FIN

Votre dernière situation connue :
Activité Salariée ?
depuis le 01/08/2018

Je viens déclarer que

| | |
|------------------------|--|
| Je change de situation | Je reste salarié(e) et j'ai en plus une autre situation |
|------------------------|--|

Préciser la situation

| | |
|----------------------|--------------------------|
| En activité salariée | En activité non salariée |
|----------------------|--------------------------|

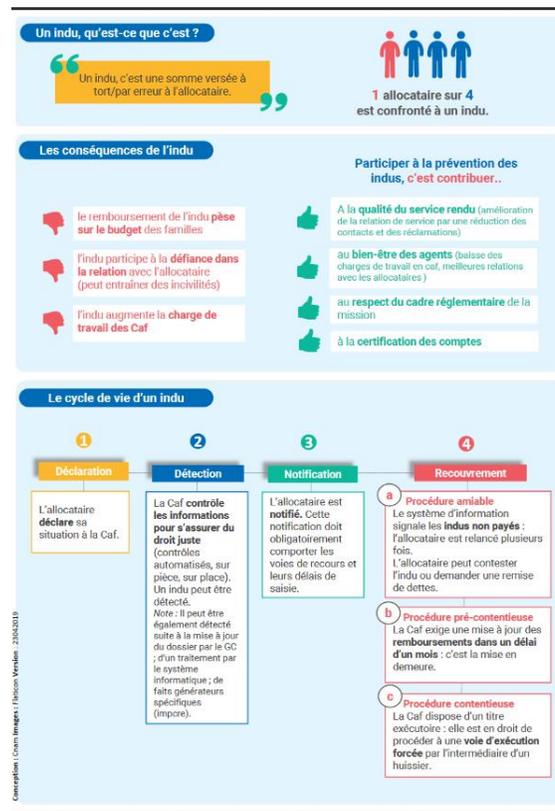
DTR RSA ET CAF.FR

- ▶ Dans le cadre de la stratégie « 100% dématérialisé, 100% personnalisé », les Caf sont invitées à
- ▶ supprimer, sauf situation particulière, les éditions papier liées aux démarches de déclarations
- ▶ de ressources trimestrielles Rsa, Ppa, le plus tôt possible.
- ▶ A la Caf Touraine, plusieurs actions sont mises en oeuvre à destination des allocataires déclarant
- ▶ partiellement ou exclusivement leurs ressources trimestrielles à l'aide du formulaire papier :
- ▶ ▣ **Campagne d'emails** : les allocataires disposant d'une adresse mail sont avisés de la
- ▶ suppression de la DTR RSA papier et sont invités à réaliser leur démarche en ligne.
- ▶ ▣ **Campagne «courriers»** : les allocataires ne disposant pas d'une adresse mail, résidant à Tours
- ▶ et déclarant leurs ressources exclusivement par papier, sont avisés de la suppression de la
- ▶ DTR RSA papier et sont invités à réaliser leur démarche en ligne.
- ▶ Une invitation à participer à un «atelier numérique»(*), animé par le service Prestations,
- ▶ est jointe au courrier.
- ▶ Les autres allocataires reçoivent un courrier avec, en cas de besoin, une orientation vers
- ▶ l'accueil de la Caf ou un de nos partenaires (MSAP - relais sociaux).
- ▶ ▣ **Campagne d'information** à destination des partenaires (courriers et actu sur le site
- ▶ Partenaires) les informant de cette opération.
- ▶ ▣ **Campagne d'information** sur la page locale du caf.fr.

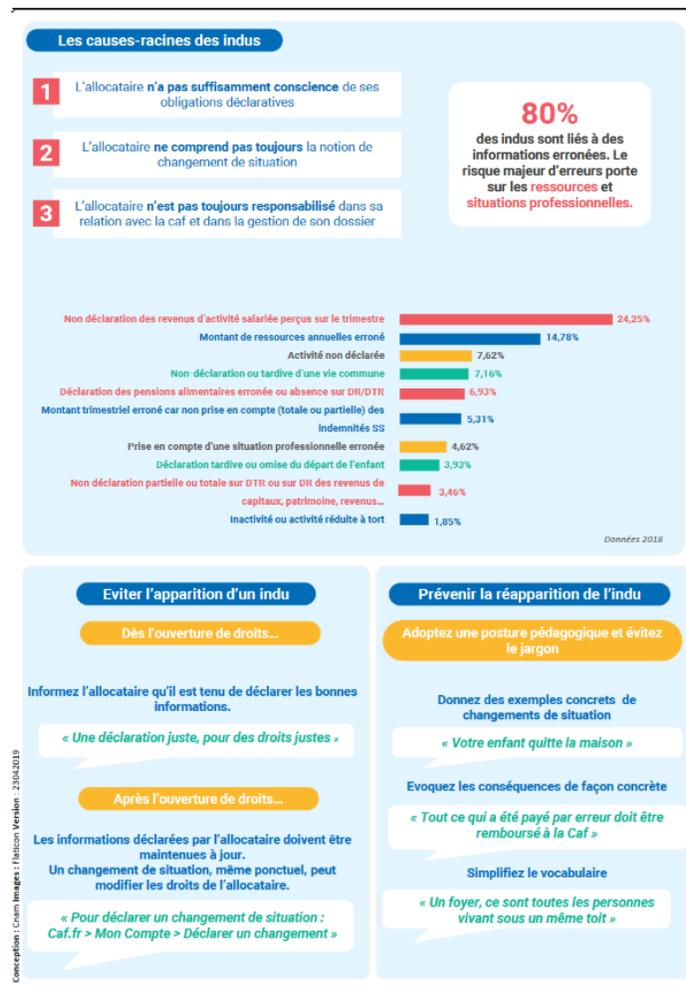
ATELIER NUMERIQUE POUR L'ALLOCATAIRE

- ▶ (*) Contenu de l'atelier numérique :
- ▶ - Se connecter sur l'espace Mon Compte
- ▶ - Utiliser l'espace Mon Compte (consulter ses droits, suivre ses démarches effectuées sur Caf.fr, consulter la date de son prochain paiement,...).
- ▶ - Faire une démarche ou un changement de situation en ligne sur Caf.fr (déclaration trimestrielle de ressources RSA, mise à jour de sa situation professionnelle,...).
- ▶ - Utiliser l'appli mobile Caf-Mon Compte.
- ▶ Démarrage des ateliers début juillet, à raison d'un par mois.

PREVENTION DES INDUS



PREVENTION DES INDUS



PREVENTION DES INDUS

Le droit à l'erreur

La loi pour un Etat au service d'une société de confiance (Essoc) du 10 août 2018 instaure un droit à l'erreur pour les usagers. Ce droit donne la possibilité à l'allocataire de se tromper dans ses obligations déclaratives sans être sanctionné si l'erreur est involontaire. L'objectif du droit à l'erreur pour les Caf est double :

- 1 Encourager les usagers dans leurs démarches d'accès au droit : éviter qu'un allocataire qui a un indu ne soit découragé de demander une prestation future.
- 2 Accompagner les allocataires dans l'acquisition des bons réflexes concernant les obligations déclaratives : comprendre l'origine de son indu pour mieux s'en rappeler et l'éviter.

Ce principe est déjà appliqué dans la Branche famille

Un allocataire qui rectifie sa déclaration et qui est de bonne foi doit rembourser l'indu mais n'est pas sanctionné. Dans ce cas, il faut lui indiquer qu'il bénéficie du droit à l'erreur. Par contre, un allocataire qui omet volontairement de déclarer son changement ou réalise de manière intentionnelle des fausses déclarations doit non seulement rembourser son indu mais il peut aussi être sanctionné au titre de la fraude (avertissement, pénalité, dépôt de plainte).

Néanmoins, la mise en place du droit à l'erreur encourage les équipes des Caf à toujours mieux expliquer les obligations des allocataires pour éviter leurs erreurs :

- rappeler lors d'un échange téléphonique ou un rendez-vous que tout changement doit être déclaré à la Caf
- rappeler spontanément de ne pas attendre la Dtr pour signaler un changement
- faire en sorte que l'allocataire comprenne son erreur lorsqu'il en a fait une pour éviter de la reproduire.

Ce que je dis à un allocataire qui s'est trompé et demande à bénéficier du droit à l'erreur

- 1 Rappelez le cadre du droit à l'erreur (seulement si l'erreur est involontaire).
- 2 Indiquez qu'il doit déclarer immédiatement son erreur à la Caf pour éviter que l'indu n'augmente ou pour qu'il perçoive la totalité de ses droits (si le changement entraîne une augmentation du montant de ses prestations).
- 3 Invitez-le à déclarer son changement en ligne sur : Caf.fr > Mon Compte > Déclarer un changement.
- 4 Si l'allocataire s'est trompé dans une DTR ou dans sa demande de prestations sur le montant des ressources à déclarer, invitez-le à prévenir sa Caf par courrier sur le caf.fr, rubrique « contacter ma Caf », au moyen du motif « Oups ! J'ai fait une erreur, que faire ? ». Ce motif sera disponible à partir du mois de juillet.
- 5 Expliquez-lui les raisons de son erreur. Invitez-le à parcourir la liste des erreurs les plus fréquentes et les astuces pour les éviter sur : Caf.fr > Aide.
- 6 Si l'allocataire a reçu une notification d'indu et qu'il pense que la Caf a calculé cet indu sur la base d'informations qui ne sont pas/plus bonnes : l'allocataire doit adresser très rapidement ses pièces justificatives pour faire rectifier sa situation.