



DIRECTION

Evreux, le 9 novembre 2015

Madame, Monsieur le Président
Madame, Monsieur le Maire

N/Réf. : COM/PV/BG

Objet : **Nouvelles modalités d'accueil des allocataires**

Madame, Monsieur le Président,
Madame, Monsieur le Maire,

La Caf de l'Eure, déjà fortement engagée dans l'amélioration de la qualité du service rendu à ses allocataires, poursuit son action et modifie son offre d'accueil sur l'ensemble du département.

Cette évolution est rendue possible grâce au développement des téléservices et des téléprocédures, qui permettent une meilleure accessibilité de la Caf et une plus forte disponibilité des gestionnaires conseil pour accompagner les situations les plus complexes ou de grande fragilité.

Déjà expérimentées à Evreux au siège le mercredi, à Pont-Audemer et à Bernay, ces nouvelles modalités d'accueil ont pour objectif de répondre à la demande des usagers de bénéficier d'un accès rapide pour les demandes simples et d'un accueil plus personnalisé, après avoir pris rendez-vous¹.

La nouvelle politique repose sur :

- Le renforcement des espaces multi-services, où les allocataires peuvent obtenir des réponses à des questions de premier niveau et effectuer leurs démarches sur Internet, avec si besoin l'accompagnement par un conseiller de service à l'utilisateur formé aux fonctionnalités du caf.fr et à l'utilisation des bornes en libre-service,

Notre ambition est de garantir, à horizon 2016, avec le concours de l'ensemble de nos partenaires, un espace de ce type par bassin de vie,

- L'accueil sur rendez-vous sur différentes villes du département, avec un gestionnaire conseil pour les demandes qui requièrent une expertise particulière et/ou une analyse globale des droits lorsque la situation le nécessite,

Sur nos principaux lieux d'accueil, en cas de situation d'urgence, nous organiserons également une prise en charge de l'allocataire dans la journée, par un technicien ou un travailleur social.

Une carte jointe en annexe illustre cette nouvelle présence de la Caf sur le département.

¹ Enquête de satisfaction BVH-Sofres de 2011

Les usagers auront ainsi la possibilité de prendre les premiers rendez-vous, sur Internet, à compter du 16 novembre 2015.

Cette nouvelle stratégie des Caf vise aussi à offrir de meilleures conditions d'accueil tant pour nos visiteurs que pour nos personnels. La suppression des temps d'attente, une meilleure ergonomie des sites d'accueil, des rendez-vous préparés, participent à la satisfaction mutuelle des allocataires et des gestionnaires conseil, et limitent également le risque d'incivilités.

Nous vous rappelons que nos allocataires peuvent joindre la Caf par téléphone et s'entretenir avec un conseiller de service à l'usager du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13 h à 16h30 au 0810 25 27 10 (service 0,06 €/minute + prix d'un appel).

Une note explicative sur cette nouvelle politique d'accueil est adressée à tous nos partenaires : instances territoriales du Département et relais d'information sur les territoires (travailleurs sociaux, Relais de service public, centres sociaux, associations...).

Des communiqués de presse et divers moyens de communication (sms, emailing, caf.fr, affiches...) nous permettront de diffuser largement l'information sur ces nouvelles modalités d'accueil auprès de nos publics, et dans le cadre de l'amélioration continue, des enquêtes de satisfaction seront effectuées et permettront des réajustements si nécessaire.

Mes équipes et moi-même restons à votre disposition pour tout échange ou interrogation sur le sujet.

Je vous prie d'agréer,
Madame, Monsieur le Président,
Madame, Monsieur le Maire,
l'expression de ma considération distinguée.

La Directrice,
Annick SOURD,