ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf du Nord

communiqué de presse 06/2015

caf.fr

Des mesures fortes pour privilégier le traitement des dossiers des usagers

Notre mission

Elle est de traiter les dossiers des allocataires et de payer leurs prestations.

Contexte

Nous devons actuellement faire face à un stock important de courriers et de dossiers à traiter. Afin de le résorber, nous renforçons nos moyens en matière de production et donnons la priorité au traitement des dossiers des allocataires :

- solidarité renforcée des équipes, et heures supplémentaires,

- tous nos lieux d'accueil seront fermés 5 jours, du 15 juin au 19 juin,

- l'accueil dans nos permanences Caf les moins fréquentées est suspendu depuis le 11 mai (info sur caf.fr),

- l'accueil dans toutes nos permanences Caf sera suspendu du 15 juin au 13 septembre (info sur caf.fr),

A savoir : Les jours de fermeture de nos accueils, tous les salariés de la Caf sont mobilisés pour traiter les courriers des allocataires, leurs dossiers et accélérer leurs paiements.

Une nouvelle politique d'accueil pour une amélioration de la qualité de service

En même temps, nous généralisons l'accueil sur rendez-vous pour les dossiers complexes.

Le seul moyen pour rencontrer un technicien Caf est de prendre rendez-vous sur caf.fr espace « Ma caf ».

Les allocataires sont reçus sans attente et obtiennent une réponse complète et personnalisée.

Nos sites d'Armentières, Dunkerque, Lille, Lille Fives, Maubeuge, et Valenciennes accueillent déjà les allocataires sur rendez-vous.

Contact : Catherine BOURDAIN - Communication Caf du Nord Tél. 03 20 99 48 70 - catherine.bourdain@cafnord.cnafmail.fr

Nos sites de Cambrai et Douai les accueilleront sur rendez-vous à compter du 26 juin, dès la réouverture de nos accueils.

Et l'accueil sur rendez-vous sur nos sites de Roubaix et de Tourcoing est programmé au dernier trimestre 2015.

caf.fr, pour vos démarches Caf

La grande majorité des démarches à effectuer auprès de nos services ne nécessite pas de prendre un rendez-vous. Le site caf.fr est essentiel pour :

- prendre rendez-vous à la caf,
- gérer son dossier personnel en temps réel,
- consulter les derniers paiements, les courriers,
- obtenir une attestation de droits, de paiement et de quotient familial,
- modifier directement ses informations personnelles (téléphone, mail, situation professionnelle, familiale, grossesse, séparation, coordonnées bancaires...),
- déclarer les ressources trimestrielles Rsa ou Aah,
- estimer les droits à la Prestation accueil du jeune enfant (Paje),
- estimer les droits aux aides au logement,
- faire une demande en ligne d'allocation de logement,
- faire une demande en ligne de complément de libre choix du mode de garde.

Contact : Catherine BOURDAIN - Communication Caf du Nord Tél. 03 20 99 48 70 - catherine.bourdain@cafnord.cnafmail.fr