

*Du 8 mars au 30 juin 2006, 8,5 millions de foyers
devront déclarer leurs ressources 2005 à leur Caf*

Lancement de la télédéclaration 2006 des ressources 2005

Caf de Paris

www.caf.fr : cliquez, c'est déclaré



*Contact presse
Guillaume Peyroles*

*Tél. : 01 45 65 54 05
Fax : 01 45 65 53 65
guillaume.peyroles
@cnaf.fr*

- ◆ **La télédéclaration 2006**
- ◆ **Les bornes « Caf en libre service »**
- ◆ **Zoom sur la Caf de Paris**

◆ **La télédéclaration 2006**

Déclaration de ressources 2005

LA TELEDECLARATION : UN SUCCES CROISSANT

Du 8 mars au 30 juin 2006, 8.5 millions de foyers devront déclarer leurs ressources 2005 à leur Caisse d'allocations familiales (Caf).

L'ensemble des Caf adresse actuellement à leurs allocataires un formulaire de déclaration de ressources à compléter. Cette déclaration de ressources est indispensable afin de bénéficier de toutes les prestations auxquelles les familles ont droit (allocation de rentrée scolaire, aides au logement...).

Face au succès croissant de la saisie en ligne sur le site internet de la Caf www.caf.fr, les foyers qui ont télédéclaré leurs ressources en 2005 vont recevoir un courrier les invitant à renouveler cette année leur déclaration sur le web. Les allocataires pourront ainsi saisir leur déclaration en ligne dès le 8 mars 2006.

Chaque allocataire pourra accéder au site via son numéro d'allocataire et son code confidentiel.

La télédéclaration est un moyen simple, fiable et efficace et beaucoup plus rapide que l'envoi de la déclaration de ressources par courrier.

En 2005, 850 000 foyers ont rempli leur déclaration de ressources via internet, ce qui représentent 10% des allocataires concernés. Pour 2006, la Caf se fixe un objectif d'une déclaration sur cinq effectuée via internet.

- **Un service qui connaît un succès grandissant et ce, depuis ses débuts :**

La télédéclaration a été mise en place en 2002, afin de donner la possibilité aux allocataires de saisir en ligne leur déclaration de ressources. Il s'agit d'un outil essentiel proposé par la branche Famille dans le but de faciliter les démarches liées à la déclaration de ressources annuelle.

En 2004, 375 325 télédéclarations avaient été enregistrées via le site de la Caf www.caf.fr, soit une progression de 184% par rapport à l'année de lancement de ce service. Aujourd'hui, ce sont 10% des allocataires qui utilisent ce biais pour transmettre leur déclaration à la Caf.

- **La télédéclaration : mode d'emploi**

L'accès à la télédéclaration se fera depuis la page d'accueil du site internet de la Caf à l'aide du numéro d'allocataire et du code confidentiel¹. Une seule version de la déclaration sera mise à disposition du public.

¹ Pour les allocataires qui ne disposent pas de code confidentiel, un message les invite à le réclamer auprès de leur Caf.

Pour éviter toute difficulté lors de la saisie de la déclaration, une information est proposée pour chacune des rubriques de la déclaration afin de rendre plus lisible la nature des ressources demandées aux allocataires.

D'autre part, afin de vérifier l'exactitude de ses données et de conserver une traçabilité de la saisie de sa télédéclaration, l'allocataire peut imprimer un accusé de réception comportant la référence de sa déclaration et télécharger sa déclaration de ressources reconstituée dans un document au format Pdf.

- **Un accès à une multiplicité de services :**

Chaque année, la Caf met tout en œuvre afin d'optimiser et de simplifier la procédure d'utilisation de ce service en favorisant un meilleur suivi et un meilleur accompagnement dans l'accès aux droits.

Afin d'améliorer l'interface utilisateur, la déclaration en ligne prendra désormais en compte les ressources des autres personnes du foyer. La Caf veillera également à limiter le non-accès au téléservice uniquement aux personnes en situation de changement². Il est, d'autre part, prévu de remplacer l'envoi aux internautes du formulaire papier par un paravent précisant la date d'ouverture du service en ligne et rappelant le code confidentiel de l'allocataire.

D'autres services ont été créés :

- *la réalisation d'une carte mémo sur la déclaration en ligne,*
- *la création d'une enveloppe de retour avec cartouche précisant qu'il devient inutile de retourner la déclaration si l'on effectue une télédéclaration,*
- *l'envoi des messages aux usagers ayant contacté la Caf par courriel dans l'année,*
- *la relance par sms sur les numéros d'appel de portable,*
- *l'information sur l'actualité de la Caf via différents supports : les bornes interactives, les journaux cycliques dans les accueils,*
- *la mise en place de partenariat d'information avec le Cidj, le Cio, les villes, les Académies, les mutuelles étudiantes, les bailleurs...,*
- *la réalisation d'opération d'accueil spécialisé sur la télédéclaration des déclarations.*

- **La télédéclaration : des gains manifestes tant pour les allocataires que pour la Caf**

Pour les allocataires, la télédéclaration est plus simple, plus rapide et évite surtout toute contrainte liée au renvoi de la déclaration par courrier.

D'autre part, pour ceux qui ne disposeraient pas d'accès à internet, la déclaration de ressources pourra également s'effectuer via les postes « en libre service » qui sont installés dans les accueils des Caf.

Pour la Caf, la mise en place de ce service a permis indéniablement d'optimiser le traitement des déclarations annuelles de ressources de ses allocataires.

La télédéclaration favorise :

² Les personnes en situation de changement devront, elles, envoyer leur formulaire de déclaration de ressources par courrier.

- *l'amélioration de la qualité des données reçues en Caf,*
- *le raccourcissement des circuits de traitement : pas de numérisation, ni de lecture automatisée, pas de matérialisation du document papier (à la différence de la demande d'aide au logement étudiant sur internet),*
- *l'amélioration de l'image de ce service public qui devient ainsi plus moderne et dynamique.*

- **Des services d'information spécifiques pour aider les allocataires**

En appelant le 0 820 25 25 25 (0,118 ¢ / mn) ou en consultant le site Internet www.caf.fr, chaque allocataire pourra connaître les revenus à déclarer, trouver toutes les informations (conditions, montants, démarches) sur les prestations qui dépendent de ses revenus.

Ces services sont accessibles 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

◆ **Les bornes « Caf en libre service »**

Des bornes à la disposition de tous

Depuis plus de 10 ans maintenant, la branche Famille de la Sécurité sociale met à la disposition de ses allocataires des bornes interactives. Plus que jamais d'actualité, elles permettent de consulter son dossier et d'accéder à différents services de manière simple et rapide en tous points du territoire.

- *Consultation du dossier en direct (versements de prestations, remboursement,...)**
- *Edition d'attestations de paiements. **
- *Calcul de l'aide au logement.*
- *Impression des formulaires de demandes de prestations.*
- *Télédéclaration d'aide au logement pour les étudiants.*
- *Information sur les services et aides d'action sociale.*
- *Catalogue des prestations.*
- *Différents lieux d'accueil de la Caf.*

** Pour utiliser ces services, le numéro d'allocataire et le code confidentiel sont nécessaires.*

Ces bornes Caf visent à informer les usagers, qu'ils soient allocataires ou non, sur leurs droits et à faciliter leurs démarches dans des lieux d'accueil diversifiés, comme le siège de la Caf, une antenne Caf ou un partenaire de la caisse. Désormais, ces bornes conçues dans une logique de partenariat inter-services publics, permettent de consulter aussi les services des partenaires des Caf : la Cnam, l'Assedic, l'Anpe...

◆ Zoom sur la Caf de Paris

Au service des allocataires et des partenaires

- **Un Conseil d'administration, présidé par Richard Puyal.**
- **Une équipe de Direction :**
 - **Directeur Général** **Bernard Lerat**
 - **Agent Comptable** **Caroline Gugenheim**
 - **Directeur adjoint chargé des gestions techniques** **André Allès**
 - **Directeur adjoint chargé de l'action sociale** **Eléonore Vétriak**
 - **Directeur adjoint chargé du système d'information** **Alain Prieur**
 - **Directeur adjoint chargé du Secrétariat Général** **Patrick Martineau**
- **1285 agents : techniciens, conseil, travailleurs sociaux, cadres, secrétaires...**

Les chiffres clés au 31 décembre 2005

Allocataires : 389 089

□ Pièces traitées	3 570 733	
□ Visites aux accueils.....	789 418	
□ Communications téléphoniques traitées.....	685 521	
□ Serveur vocal	599 236	
□ Connexions sur www.paris.caf.fr	4 835 696	
□ Consultations des bornes interactives		En façade voie publique31 519 (depuis 8/2005)
		En îlot..... 431 957
□ Consultations partenaires (CAFPRO)	736 471	

Des outils technologiques au service d'une relation personnalisée et de qualité

- **Internet www.caf.fr**
La connexion sur le site www.caf.fr offre de nombreuses possibilités aux allocataires : contacts, informations, dialogue et démarches, comme la saisie en ligne de la déclaration de ressources 2005, la constitution de la demande d'allocation de logement pour les étudiants et le téléchargement d'un formulaire.

DES ESPACES INTERNET POUR TOUS

Dans le cadre du développement de son site Internet www.caf.fr, la Caf de Paris a souhaité mettre cette nouvelle technologie et toutes les possibilités qu'elle offre, à la disposition de tous ses allocataires.

Ainsi, dans tous ses centres d'accueil, des postes sont mis à leur disposition, permettant ainsi à chacun de se familiariser avec cet outil électronique et d'effectuer directement sa demande.

DES ACTIONS INNOVANTES POUR LES ETUDIANTS

Dans le cadre de la généralisation de la saisie en ligne de la demande d'allocation logement et de la télédéclaration des revenus 2005, la Caf de Paris a souhaité faciliter au maximum les démarches des étudiants.

Ainsi, de nombreux « Espaces Internet » sont mis en place avec nos partenaires sur les principaux sites universitaires : Crous/Cité Universitaire/Mutuelles étudiantes SMEREP et LMDE/Campus Jussieu/Association OSE le Club Etudiant.

Des techniciens conseil sont présents pour les aider et les conseiller.

- **Des bornes interactives en libre service**

Deux bornes murales « la Caf en libre service » accessibles 7 j/7 et 24 h/24 sont depuis peu installées en façade des Centres de Gestion Nationale et Laumière. 5 bornes classiques sont proposées dans nos espaces d'accueil et 3 dans les mairies des 12^e, 18^e et 20^e arrondissements.

Ce service permet notamment aux allocataires d'obtenir des attestations de paiement, de consulter leur dossier et le suivi des courriers.

Caf de Paris : pour télédéclarer vos ressources 2005, des espaces internet à votre disposition

DANS LES ACCUEILS DE LA CAF

1^{er} centre de gestion

*18, rue Viala – PARIS 15^e
(métro Dupleix)*

2^e centre de gestion

*67, avenue Jean Jaurès – PARIS 19^e
(métro Laumière)*

3^e centre de gestion

*101, rue Nationale – PARIS 13^e
(métro Nationale)*

4^e centre de gestion

*19, rue du Pot de Fer – PARIS 5^e
(Métro Place Monge)*

5^e centre de gestion

*47, rue de la Chapelle – PARIS 18^e
(métro Marx Dormoy)*

CHEZ LES PARTENAIRES DE LA CAF

CROUS DE PARIS (Espace permanent)

Point logement

*39, avenue Georges Bernanos – PARIS 5^e
(RER Port Royal)*

O.S.E. – LE CLUB ETUDIANT (Espace permanent)

11, rue Serpente – PARIS 6^e

(RER Saint-Michel)

CITE INTERNATIONALE UNIVERSITAIRE DE PARIS

Relais Social/Pavillon André Honnorat

17, boulevard Jourdan – PARIS 14^e

(RER Cité Universitaire)

LA MUTUELLE ETUDIANTE (S.M.E.R.E.P.)

54, boulevard Saint-Michel – PARIS 6^e

(RER Saint-Michel)

LA MUTUELLE DES ETUDIANTS (L.M.D.E.)

10, rue Linné – PARIS 5^e

(métro Jussieu)

UNIVERSITE PARIS 6 / JUSSIEU

Maison de la Vie Etudiante

4, place Jussieu – PARIS 5^e

(métro Jussieu)