



Convention d'engagements réciproques en matière d'accueil du public et d'accompagnement social individualisé

Entre la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) d'Ille-et-Vilaine

dont le siège est situé : Cours des Alliés 35028 RENNES cedex
représentée par sa Directrice, Madame Tania CONCI-HINGANT
d'une part,

Et le Département d'Ille-et-Vilaine

dont le siège est situé : 1 avenue de la Préfecture 35000 Rennes
représenté par son Président Monsieur Jean-Luc CHENUT et, en son absence, par la Première Vice-présidente, Madame Anne-Françoise COURTEILLE
d'autre part,

Vu la loi du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République

Vu le schéma départemental de l'action sociale de proximité

Vu la convention d'objectifs et de gestion 2023-2027 qui réaffirme "le rôle majeur d'accès des Caf dans l'accès aux droits dans les territoires, en garantissant aux allocataires l'accessibilité à un référentiel de service, s'appuyant également sur les partenaires de la branche ; celui-ci se traduit par :

- le développement de parcours attentionnés co-construits avec les partenaires ;
- une attention particulière au réseau des France services ;
- un axe fort en matière d'accès aux droits dans le cadre des conventions territoriales globales signées avec les collectivités territoriales.

Vu la Commission permanente du 02 décembre 2024 ;

• Objet de la convention

A travers cette convention, la Caf d'Ille-et-Vilaine et le Conseil départemental souhaitent réaffirmer leur volonté de développer le travail partenarial entrepris depuis plusieurs années. Cela se traduit par la co-construction de solutions visant à garantir un accès aux droits facilité pour les usagers, notamment à travers les complémentarités d'accueil et d'accompagnement des publics les plus fragiles. Le renforcement des coopérations entre institutions, grâce notamment à l'interconnaissance des professionnels, aux circuits d'informations rapides et aux relais qu'elles permettent doivent favoriser un parcours usager simple et rapide.

La présente convention fixe les relations partenariales entre la Caisse d'Allocations Familiales et le Département dans la mise en œuvre :

- de l'accueil social inconditionnel de proximité.

Pour rappel, le premier accueil social inconditionnel de proximité doit garantir à toute personne rencontrant des difficultés ou souhaitant exprimer une demande d'ordre social, une écoute attentionnée de la globalité de ses besoins et préoccupations afin de lui proposer le plus tôt possible des conseils et une orientation adaptée.

- de la complémentarité d'intervention entre le service social départemental d'Ille-et-Vilaine et le service social de la CAF 35. Il s'agit de favoriser :
 - o l'identification des interlocuteurs les plus adaptés en fonction de la situation de la personne ;
 - o l'orientation la plus adaptée dès le 1^{er} accueil ainsi que la continuité de parcours avec un intervenant ;
 - o des modalités de dialogue concernant notamment les passages de relais ou les co-interventions ;
- de l'organisation de la réponse à apporter en situation d'urgence.

I. Sur la réalisation de l'accueil social inconditionnel de proximité (ASIP) et le traitement des demandes d'accès aux droits

Ce volet I s'inscrit dans le prolongement de la convention relative à l'ASIP signée en 2019 entre le Département et la CAF pour la période 2019-2023 et dont le bilan a fait état d'avancées positives dans la coopération partenariale, avancées à consolider et à poursuivre.

En conséquence, le Département et la CAF d'Ille-et-Vilaine s'engagent réciproquement sur les points suivants :

I. 1. Accueil, information, orientation du public :

réalisation d'un accueil social inconditionnel de proximité dès le 1^{er} accueil par les professionnels de la CAF et les professionnels du Département qui s'engagent, dans le cadre de leurs accueils et de leurs permanences, à assurer une écoute attentive, à évaluer la demande afin de répondre au mieux et à orienter si besoin le public. Le Département et la CAF s'engagent à former les Conseillers de services à l'usager de la CAF aux modalités de l'ASIP selon un calendrier et des modalités à définir conjointement afin de travailler l'interconnaissance entre le CD35 et la CAF.

En effet, lors du premier accueil en centre départemental d'action sociale (CDAS) ou à la CAF, une attention particulière doit être portée au motif de la demande :

- si elle concerne les droits et prestations CAF, l'orientation doit se faire uniquement *auprès du Service Prestations-Relations de service en utilisant les modalités de contact existantes et consultables sur <https://wwwd.caf.fr/wps/portal/caffr/macaf/contactermacaf#/contactcaf>,*
- si elle concerne des aides et domaines d'intervention du Département, l'orientation se fait vers le CDAS du domicile,
- si elle concerne une demande d'accompagnement social, il convient de qualifier le besoin pour déterminer le service vers lequel il y a lieu d'orienter la personne : service social du CDAS ou service social CAF (cf. description des rôles ci-après). Si les faits ou événements sont évalués comme relevant du périmètre d'intervention du service social de la CAF, l'orientation doit être faite prioritairement vers celui-ci, et réciproquement pour le CDAS.

I. 2. Traitement des situations individuelles d'accès aux droits

En toutes circonstances, les demandes d'accès aux droits sont gérées par les structures compétentes, y compris si la personne sollicite une aide pour le remplissage du dossier de demande et/ou si elle démontre un manque d'autonomie pour réaliser sa démarche.

Lorsque les personnes ne sont pas autonomes et qu'un accompagnement par un travailleur social est en cours, il y a lieu de les orienter prioritairement vers ce travailleur social pour le soutien de la personne dans sa demande.

- **Pour le traitement des situations**, les professionnels du CDAS ayant accès à CDAP s'engagent à consulter les informations disponibles en amont de toute sollicitation des agents CAF. En parallèle, la CAF s'engage à accompagner les professionnels dans la prise en main de l'outil et à porter auprès de la CNAF les demandes d'évolution des profils éligibles et de leur contenu. Afin de rendre cette communication la plus optimale possible, un recueil de bonnes pratiques dans l'usage réciproque de la plateforme CDAP a été élaboré conjointement (cf. annexe n°1). Le Département et la CAF s'engagent à soutenir auprès de leurs professionnels respectifs la mise en application de ces bonnes pratiques.
- **Dans le cas des situations urgentes** d'accès aux droits, la CAF met à la disposition des professionnels des CDAS un contact privilégié pour permettre une prise en charge la plus rapide possible de la situation. La modalité retenue suite à expérimentation est une ligne téléphonique directe ouverte à tous les CDAS à compter du 02/10/2024.

Lorsque la ligne téléphonique est fermée (congés scolaires notamment), les CDAS font usage du formulaire de contact disponible dans CDAP Mon Compte Partenaire en spécifiant le mot clé « URGENCE DEFINIE » qui permet à la CAF un repérage de ces situations. Sur cette modalité, le travail conjoint se poursuit afin de vérifier l'opérationnalité de la proposition.

Ces modalités de contact réservées aux situations d'urgence telles que définies ci-dessous feront l'objet d'un suivi régulier spécifique et d'un bilan annuel qui pourra amener les deux institutions à convenir d'évolutions afin de trouver la meilleure solution pour les deux parties.

L'urgence est définie par :

- o toute interruption ou forte diminution de prestation AAH ou RSA
- o pour toute autre prestation : une interruption de versement depuis 3 mois

La CAF et le Département s'engagent conjointement à initier une réflexion permettant d'établir de façon objective et pérenne :

- le nombre d'orientations injustifiées du public du Département vers la CAF ou de la CAF vers les CDAS dans le cadre du projet départemental d'informatisation de l'accueil (cf bilan annuel expérimentation)
- le nombre de sollicitations injustifiées via CDAP en raison de la possibilité de consulter directement l'information dans l'outil par le professionnel du Département.

Concernant les délais de traitement des dossiers et de réponse dans CDAP Mon Compte Partenaire, la CAF travaille en continu sur leur optimisation.

I. 3. Contribution aux démarches locales ASIP :

- **Contribution à l'interconnaissance lors des rencontres multipartenariales territorialisées.** Au fur et à mesure du déploiement des démarches et de la mise en place des réseaux locaux des acteurs de l'ASIP, des temps d'interconnaissance multipartenariale sont organisés sur les territoires d'EPCI. Ceux-ci visent à présenter aux professionnels et bénévoles (agents de mairie, CCAS, CDAS, EFS, associations de solidarité...) les missions et rôle de chaque institution. La CAF s'engage à participer à ces rencontres afin de présenter ses modalités d'intervention et d'organisation (services en ligne, lieux de permanence, offres de service social...) ainsi que ses publics prioritaires. Le Département s'engage à participer à ces rencontres afin de présenter ses modalités d'intervention et d'organisation notamment dans les CDAS.
- **Participation aux instances locales de gouvernance politique.** Le Département a mis en place, à l'échelle du Pays ou à l'échelle de l'intercommunalité, des instances de pilotage des démarches territorialisées relatives à l'ASIP organisées par le Département. La CAF, en qualité de partenaire de premier rang sur le sujet de l'ASIP, peut être invitée à siéger dans ces instances. Les modalités de sa représentation et la mobilisation des professionnels référents sont à définir en fonction des ordres du jour : responsables d'antennes, référents locaux des conventions globales territoriales...

I. 4. Communication interinstitutionnelle

- **Tout changement d'organisation ou de législation** de la CAF et du Département susceptible d'avoir un impact sur les modalités de collaboration entre les deux institutions et/ou de modifier les droits des allocataires devra faire l'objet d'une information préalable transmise aux interlocuteurs référents de la CAF et de la Délégation à la vie sociale et aux CDAS du Département. La typologie des informations et les modalités de communication associées sont à définir conjointement et à formaliser par un écrit de référence. Les objectifs à rechercher sont de :
 - o améliorer la compréhension de l'information,
 - o optimiser les circuits de transmission
 - o anticiper autant que possible les changements annoncés afin de permettre aux professionnels concernés d'intégrer l'information dans les meilleures conditions possibles.
- Une information sur les changements de législation significatifs permettant des ouvertures de droits nouveaux ou modifiant les droits des allocataires sera adressée par la CAF aux acteurs de l'ASIP préalablement à leur mise en œuvre. De même, le Département s'engage à informer la CAF et les acteurs de l'ASIP des évolutions de ses dispositifs propres pouvant avoir un impact sur les allocataires et la prise en charge de leurs demandes.

II. Sur la complémentarité d'intervention entre le service social départemental et le service social de la CAF 35

Au regard des missions et périmètres d'intervention du service social départemental d'Ille-et-Vilaine d'un côté et du service social de la CAF 35 de l'autre, ce volet a pour objectif de définir les modalités de coopération entre les CDAS et le service social de la CAF. Il s'inscrit dans le prolongement des engagements réciproques relatifs à la mise en œuvre de l'Accueil Social inconditionnel de proximité (ASIP) et s'appuie sur le constat partagé d'une nécessaire clarification et construction de nos complémentarités d'intervention.

Ces modalités de coopération concernent d'un côté les CDAS d'Ille-et-Vilaine, service social généraliste et de l'autre le service social de la CAF d'Ille-et-Vilaine qui a des missions ciblées. Le service social de la CAF accompagne uniquement le public concerné par ses offres de service (séparation, décès d'un enfant, décès d'un conjoint, grossesse isolée). Il convient donc de se reporter au périmètre d'intervention de ce service spécialisé pour orienter les personnes qui entrent dans ce champ d'intervention en première intention (cf. description des missions et de l'organisation du service social départemental et du service social de la CAF35 en annexe 2)

II. 1. L'accueil et l'orientation 1^{er} niveau

Il est essentiel que dès le 1^{er} accueil l'orientation la plus adaptée soit réalisée. C'est donc un moment crucial pour identifier le service social correspondant le mieux à la demande de la personne (fiche synthèse l'accueil et l'orientation de 1^{er} niveau en annexe 3).

Lors du premier accueil (CDAS ou CAF), une attention particulière doit être portée :

- au motif de la demande : **si elle concerne les droits et prestations CAF, l'orientation doit se faire uniquement auprès des gestionnaires conseil allocataire CAF** (permanences, rdvs téléphoniques, siège et antenne de la CAF...) que la personne soit connue ou non d'un travailleur social (CAF ou CDAS) ;
- au contexte de la demande : si les faits ou événements de vie sont évalués comme relevant du périmètre d'intervention du service social de la CAF, l'orientation doit être faite prioritairement vers celui-ci ;
- si la personne est déjà en lien avec un travailleur social : le principe est bien d'avoir une continuité dans les accompagnements, la priorité est donc d'orienter vers le travailleur social qui accompagne déjà la personne. Si le travailleur social CAF a clôturé l'accompagnement social, le CDAS évaluera cette nouvelle demande. En effet, la durée d'un accompagnement social à la CAF peut varier mais à partir du moment où les objectifs et le plan d'aide ont été évalués, le TS ne reçoit plus la famille même si l'évènement se situe toujours dans les 2 ans.

II. 2. Un principe partagé d'accompagnement social global

Les CDAS comme le service social de la CAF partagent le principe d'un accompagnement social global auprès des personnes (Fiche synthèse accompagnement social annexe 4).

L'approche globale permet de prendre en compte le ménage dans l'intégralité de sa situation familiale : budget, santé, logement, emploi... Le travailleur social qui accompagne une famille est son interlocuteur privilégié. La vision globale qu'il a de la situation induit que c'est à lui de porter et d'accompagner l'instruction de toutes les demandes visant à faire valoir des droits, à les maintenir ou à obtenir des aides visant à faire face à la situation rencontrée (relogement social prioritaire, demandes d'aides financières auprès du Département ou de la CAF, ...).

II. 3. La co-intervention

C'est l'intervention conjointe de deux professionnels lorsque la problématique repérée nécessite simultanément des compétences complémentaires, ou lorsqu'elle est particulièrement complexe. La pertinence de ce mode d'intervention fait l'objet d'une évaluation (au démarrage ou en cours d'accompagnement) conjointe entre le travailleur social et la famille. Celle-ci peut conduire à envisager une co-intervention.

La pertinence d'une co-intervention s'effectue au cas par cas (PMI, ASS service social) à l'exception des situations relevant de la protection de l'enfance (travailleur social enfants confiés) et du suivi dans le cadre du RSA (réfèrent RSA).

Pour solliciter une co-intervention

- le service social de la CAF sollicite le CDAS via le mail générique du CDAS (voir annexe 6) pour un passage en concertation de service social

OU

- le CDAS transmet une demande de contact auprès du secrétariat du service social de la CAF qui transmettra au travailleur social référent sur le secteur pour une prise de contact et échange.

Ce sont ces deux temps d'échange qui valideront la co-intervention. Les deux intervenants devront avec la famille définir les périmètres d'intervention.

Situation particulière : la protection de l'enfance

Lorsqu'une situation est déjà connue du CDAS en lien avec la protection de l'enfance, le CDAS maintiendra quoiqu'il arrive son intervention (co-intervention possible).

Si le travailleur social de la CAF observe une problématique protection de l'enfance sur une situation non connue du CDAS, celui-ci est tenu d'informer le CDAS qui appréciera les suites à donner (sauf en cas d'urgence art.40 directement auprès du parquet). Néanmoins, il assume la responsabilité de ses déclarations face à la famille.

II. 4. Le passage de relais

L'intervention auprès d'une famille peut nécessiter un passage de relais d'un service à l'autre en fonction des circonstances.

Les cas de figure identifiés :

- une personne accompagnée par le CDAS mais dont l'affiliation et/ou la régularité des rencontres n'a pas permis l'instauration d'une relation de confiance et qui rencontre un événement de vie entrant dans les périmètres de la CAF, peut-être orientée vers le service social de la CAF qui développe une expertise spécifique sur les questions autour du deuil, de la séparation...
- une personne accompagnée par le service social de la CAF qui rencontre des difficultés dans la durée et qui ne sont plus en lien avec l'évènement générateur de l'accompagnement peut nécessiter un passage de relais vers le CDAS.

Les principes communs du passage de relais :

- celui-ci se fait en accord avec la personne,
- pour des situations connues, uniquement lorsqu'il y a peu ou plus de liens,
- toute orientation doit être accompagnée d'une communication écrite ou orale améliorant ainsi la qualité du service à rendre et la coordination entre les différents professionnels.

Pour solliciter un passage de relais ou une co-intervention

- le service social de la CAF sollicite le CDAS via le mail générique du CDAS (voir annexe 5) pour un passage en concertation de service social.
- le CDAS transmet une demande de contact auprès du secrétariat du service social de la CAF qui transmettra au travailleur social référent sur le secteur pour une prise de contact et échange.

Quand cela paraît pertinent, une rencontre commune avec la famille permet d'acter le passage de relais avec la famille.

II. 5. Les situations urgentes

L'urgence exprimée s'apprécie en tenant compte :

- de la personne (vulnérabilité, détresse, enfants en bas âge, isolement...);
- de l'existence ou non d'un travailleur social référent (interne ou externe). La demande sera prioritairement traitée par le référent social.

Attention : Le service social de la CAF n'est pas doté d'une organisation permettant de recevoir en urgence une personne qui ne serait pas encore accompagnée, mais qui pourrait relever de ses compétences.

Il convient pour l'accueil du CDAS dans le cadre d'une première demande (situation connue d'aucun service) :

- d'organiser la réponse à l'urgence,
- de relayer la demande de rendez-vous auprès du secrétariat du service social de la CAF en vue d'un accompagnement.

En cours d'accompagnement, le service social de la CAF s'organise pour traiter les demandes urgentes même en l'absence de la personne référente.

	<p>L'urgence concerne les demandes relatives à :</p> <ul style="list-style-type: none">- l'aide alimentaire- l'absence de logement ou d'hébergement- la menace de coupures d'énergie- la protection de l'enfance- les violences conjugales

- Suivi de la convention

Chacune des parties s'engage à respecter les principes et dispositions de cette convention et se doit de communiquer et d'accompagner son contenu et sa mise en œuvre auprès de ses équipes.

Des réunions techniques interinstitutionnelles se tiennent mensuellement pour assurer la mise en œuvre des engagements contractuels.

Un comité de suivi se réunit annuellement afin de procéder à l'évaluation de cette coopération et de déterminer les axes de progrès. Il sera composé de représentants des directions du Département d'Ille-et-Vilaine et de la CAF.

Avant chaque comité de suivi, le lien avec les équipes de terrain de la CAF et des CDAS sera réalisé pour recenser les éléments de réussite ainsi que les points d'amélioration à envisager.

Les indicateurs suivants pourront être examinés :

- Sur le volet I :
 - o réalisation d'une ou plusieurs actions de sensibilisation sur les modalités de l'ASIP auprès des conseillers de service à l'utilisateur de la CAF ;
 - o évolution des flux et nature des mails reçus dans CDAP ;
 - o déploiement effectif d'ateliers de pratique de CDAP Mon Compte partenaire par la CAF selon des modalités à définir conjointement ;
 - o évaluation quantitative et qualitative de l'utilisation de la ligne téléphonique selon le cadre posé.
- Sur le volet II :

Il s'agira d'éléments qualitatifs, en lien avec les retours des travailleurs sociaux de la CAF d'un côté et des responsables de CDAS de l'autre. Il s'agira de vérifier :

- o nature des interpellations auprès des travailleurs sociaux CAF ;
- o si des orientations vers le CDAS pour l'instruction de demandes ou de dossiers nécessaires au soutien de la personne (ex : FSL, secours d'urgence) continuent d'exister, et réciproquement du CDAS vers la CAF ;
- o si les modalités de communication pour les passages de relais ou les co-interventions permettent une relation partenariale apaisée ;
- o réalisation d'une ou plusieurs actions de sensibilisation sur les missions du service social départemental auprès de la CAF et de la CAF auprès des équipes de CDAS ;
- o le nombre de situations urgentes orientées par les CDAS vers la CAF alors que l'accompagnement n'est pas en cours et sans traitement de l'urgence.

En cas de difficulté rencontrée par l'une ou l'autre de nos institutions, une réunion particulière sera planifiée.

- Contenu, durée et date d'effet de la convention

La présente convention prend effet à la date de signature par les contractants. La présente convention se renouvelle annuellement par tacite reconduction dans la limite de la durée du Schéma départemental de l'action sociale de proximité 2024 - 2028.

Fait à Rennes, le

Pour la CAF d'Ille-et-Vilaine

La Directrice

Tania CONCI-HINGANT

Pour le Département d'Ille-et-Vilaine

La Première Vice-présidente

Anne-Françoise COURTEILLE

Annexes

Annexe 1 : Recueil des bonnes pratiques pour mieux communiquer entre professionnels des CDAS et techniciens de la CAF sur les situations individuelles d'accès aux droits

Annexe 2 : Description des missions et de l'organisation du service social départemental et du service social de la CAF35

Annexe 3 : Fiche synthèse l'accueil et l'orientation de 1^{er} niveau

Annexe 4 : Fiche synthèse accompagnement social

Annexe 5 : Carte et coordonnées service social CAF

Annexe 6 : Carte et coordonnées des CDAS

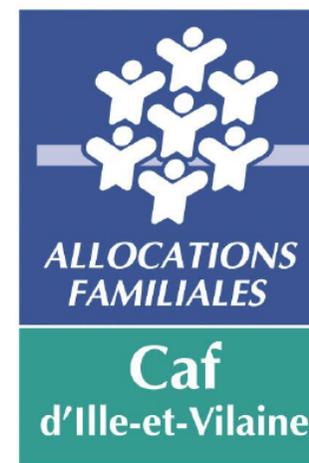
Annexe 7 : Courrier type CAF mise à disposition des familles

Octobre 2024

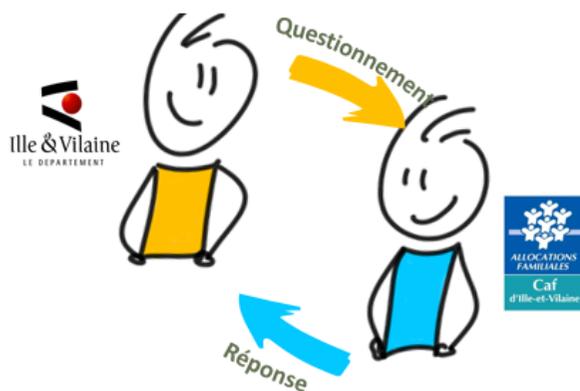
Recueil de bonnes pratiques

- Pourquoi ce recueil ? Page 2
- Rappel du cadre d'intervention des CDAS Page 3
- Adresser un mail à la CAF Page 4
- Répondre à un mail d'un CDAS Page 9
- Les situations urgentes Page 12
- Autres canaux de contact Page 17

**Pour mieux communiquer
entre professionnels des CDAS et techniciens de la CAF
sur les situations individuelles d'accès aux droits**



Pourquoi ce recueil ?



**Pour améliorer la
qualité de nos
échanges...**



**... et gagner en temps
et en efficacité**

Le canal de contact en vigueur pour échanger sur une situation individuelle d'accès aux droits est le formulaire mail disponible dans CDAP
« [MonComptePartenaire](#) »

Un travail conjoint CAF et Département a permis d'identifier des bonnes pratiques pour l'usage quotidien de ce canal de contact. Ces bonnes pratiques appartiennent autant aux CDAS qu'à la CAF, l'objectif étant de gagner conjointement en temps et en efficacité dans le traitement et la résolution de la situation.

Ce recueil, commun aux 2 institutions, répertorie ces bonnes pratiques.

Objectif : 1 seul aller – retour de mail pour une situation

Rappel du cadre d'intervention des CDAS

- Que les personnes soient connues ou non connues des CDAS, lorsque les besoins fondamentaux ne sont pas impactés, les CDAS informent et orientent vers les techniciens de la CAF ou vers des référents CAF pour une aide à l'ouverture ou au rétablissement des droits.



- Orienter vers la CAF (*siège/permanence techniciens*)
- ou vers les EFS

- Toutefois, si un professionnel en CDAS aide à une démarche d'accès aux droits sur une prestation CAF (dans le cadre d'un accompagnement global par exemple), les bonnes pratiques décrites ci-après s'appliquent. Dans ce cas, pour toute question relative à un dossier allocataire, l'usage de CDAP « Mon compte partenaire » est à privilégier pour les échanges relatifs à cette situation.



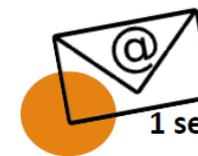


Adresser un mail à la
CAF via CDAP
MonComptePartenaire

7 bonnes pratiques

Bonne pratique n°1

Chaque saisine de la CAF via le mail de MonComptePartenaire ne doit se rapporter qu'à une seule situation. Il y aura donc autant de saisines que de situations à traiter.



1 seule situation par mail

Contextualiser la demande

Élément nouveau pour la compréhension globale

dates d'ouverture des droits, de démarrage d'un non paiement, de début et de fin d'une période

Bonne pratique n°2

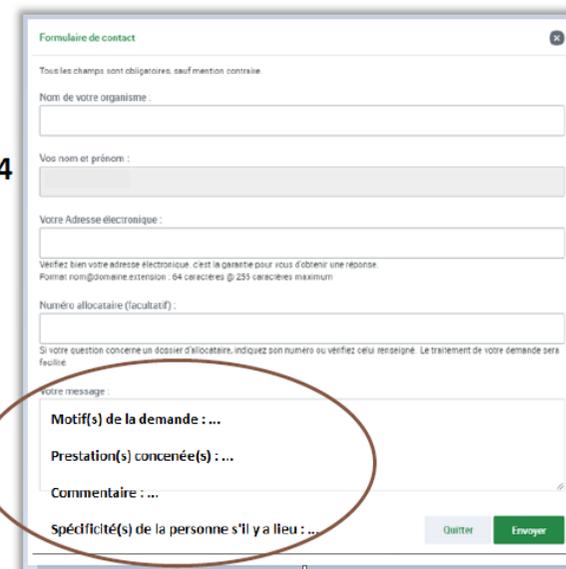
Il est recommandé de toujours être le plus précis possible et d'indiquer tout élément nouveau dont vous auriez connaissance sur la situation de la personne concernée et qui va éclairer la CAF sur la compréhension globale de votre demande (ex : séparation, changement de domicile...). N'hésitez pas à utiliser des mots clés, et à spécifier les dates d'ouverture des droits, de démarrage d'un non paiement, de début et de fin d'une période

Bonne pratique n°3

Afin de formuler une demande complète pouvant être instruite plus facilement par la CAF, il est recommandé de structurer le corps du mail avec 4 rubriques :

- Motif(s) de ma demande : ... (ex : non paiement, demande d'explication)
- Prestation(s) concernée(s) : PPA, APL, ASF...
- Commentaire : ... contextualisation (cf. bonne pratique n°2) et formulation de votre demande (ex : Exemple : quelle démarche doit être effectuée par le CDAS ? Par l'allocataire ? Courrier à adresser ? Document à joindre ? Document à remplir ? Démarche à effectuer...?)
- Spécificité(s) de l'allocataire s'il y a lieu : ... (ex : allophone, sans domicile fixe...)

Un mail modélisé comprenant 4 rubriques



Bonne pratique n°4

~~« SUSPENSION »~~

« NON – PAIEMENT »

Si une prestation n'est pas ou n'est plus versée, et que vous souhaitez en connaître le motif, ne pré-jugez pas qu'il s'agit d'une « suspension » du droit mais parlez plutôt de « non-paiement ». Car la « suspension » est un motif parmi d'autres pouvant expliquer le non-paiement. Or, pour un technicien CAF, les modes de recherche de la cause d'un non-paiement varient selon qu'il s'agit d'une « suspension » au sens propre ou d'un autre motif (ex : arrêt du calcul des droits en raison d'un document manquant)

Bonne pratique n°5



Je voudrais être destinataire des pièces adressées à la personne que j'accompagne

Si la personne concernée a une spécificité la rendant dépendante de votre accompagnement pour la suite de la démarche (ex : SDF, domiciliation, allophone, illettrisme, absence totale d'usage numérique, non mobile...), vous pouvez demander à être destinataire des demandes de pièces qui auraient dû lui être adressées

Bonne pratique n°6

Si vous devez transmettre une ou plusieurs pièces jointes (4 à 5 docs max par envoi) via la boîte mail transmettreundocument.caf35@info-caf.fr (gestion robotique) : en objet du mail : uniquement le n° d'allocataire ou son n° nir dans le corps du mail : aucun texte d'accompagnement ni signature électronique, uniquement les pièces jointes

Transmettre des documents



De ▼	lab35@ille-et-vilaine.fr
À...	<input type="checkbox"/> transmettreundocument.caf35@info-caf.fr
Cc...	
Objet	N° ALLOCATAIRE
Pièces jointes	BonnesPratiques.pptx 7 MB

Bonne pratique n°7

Un évènement familial



accompagnement-social@caf35.caf.fr

En cas de séparation avec enfant(s), naissance du 1er enfant dans une famille monoparentale, décès d'un parent ou enfant, le service social de la CAF peut être sollicité : accompagnement-social@caf35.caf.fr



Répondre à un mail d'un CDAS via CDAP MonComptePartenaire

4 bonnes pratiques

Bonne pratique n°1



Compréhension la plus globale possible de la situation

Avant de répondre, le technicien CAF consulte l'historique des échanges s'il est disponible afin de garantir une compréhension la plus globale possible de la situation

Bonne pratique n°2

Sans présupposer de ce que savent ou non les professionnels en CDAS, la réponse fournie se doit d'être la plus complète, précise possible et argumentée de façon à éviter une succession future de mails pour des demandes de précision ou clarification. Indiquer avec précision les dates d'ouverture des droits, de démarrage d'un non paiement, de début et de fin d'une période



PRECISIONS

- ouverture des droits,
- démarrage d'un non paiement,
- début et fin d'une période

Bonne pratique n°3



- Reformuler la demande
- Simplifier le vocabulaire
- Bannir les sigles
- Ne pas oublier les formules de politesse
- Mentionner son identité en fin de réponse (1^{ère} lettre du prénom + nom)

Rédiger la réponse de façon à ce qu'elle soit compréhensible par le professionnel en CDAS (« le vocabulaire de la CAF n'est pas celui du CDAS »)

Un délai de réponse de 7 à 10 jours maximum suivant la réception de la demande est un engagement hors situation urgente

Bonne pratique n°4



Répondre dans un délai de 7 à 10 jours maximum



Les situations urgentes d'accès aux droits

L'urgence c'est :

- une rupture ou une diminution de versement d'AAH ou RSA
- ou une rupture ou une diminution de versement depuis 3 mois sur une autre prestation

Dans ce cas, 2 canaux de contact sont disponibles :

- Le 02 56 01 14 15 aux jours et heures d'ouverture définis, hors vacances scolaires
- ou CDAP [MonComptePartenaire](#) avec utilisation du mot clé URGENCE DEFINIE



02 56 01 14 15

Pour tous les CDAS à compter du 02/10/2024, la ligne téléphonique réservée aux urgences :

• **Horaires d'ouverture :**

- Mardi matin : 9h à 10h15 -10h30 à 12h30
- Jeudi après-midi : 13h30 à 15h -15h15 à 16h30

Hors vacances scolaires (*pendant les vacances scolaires, utiliser CDAP Mon Compte partenaire avec le mot clé URGENCE DEFINIE : cf. page 14*)

- **Identification du professionnel de CDAS via le n° Siret du CDAS**

Bonne pratique n°1

Pré-requis : le professionnel en CDAS consulte préalablement les informations disponibles sur CDAP Mon compte partenaire

Bonne pratique n°2

Les répondants CAF sont des agents de 1^{er} niveau. S'ils ne sont pas en capacité de répondre sur la situation exposée, ils transmettent au service compétent pour une réponse différée

Bonne pratique n°3

1 mot-clé :
**URGENCE
DEFINIE**

Formulaire de contact

Tous les champs sont obligatoires, sauf mention contraire.

Nom de votre organisme :

Vos nom et prénom :

Votre Adresse électronique :

Verifiez bien votre adresse électronique, c'est la garantie pour vous d'obtenir une réponse.
Format nom@domaine.extension : 64 caractères @ 255 caractères maximum

Numéro allocataire (facultatif) :

Si votre question concerne un dossier d'allocataire, indiquez son numéro ou vérifiez celui renseigné. Le traitement de votre demande sera facilité.

Votre message :

Motif(s) de la demande : ...
Prestation(s) concernée(s) : ...
Commentaire : ...
Spécificité(s) de la personne s'il y a lieu : ...

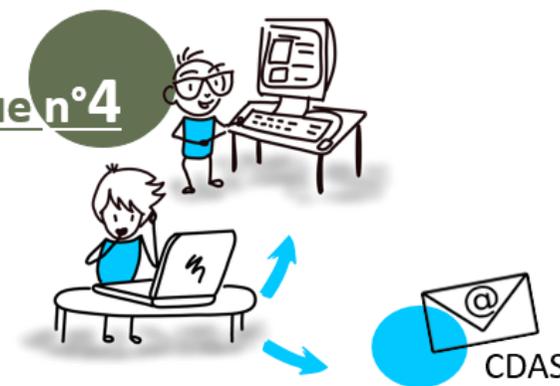
Quitter Envoyer

En cas de saisine de la CAF via CDAP Mon Compte partenaire, le mot-clé **URGENCE DEFINIE** inséré dans le champs « Nom de votre organisme » permettra une détection automatique des urgences par la CAF et un traitement prioritaire de ces situations

Bonne pratique n°4

Minimas sociaux

Lorsque les minima sociaux sont concernés (RSA ou AAH), la CAF s'engage à demander au service compétent le déblocage de la situation dans le même temps que la réponse au CDAS et l'indique dans son mail de réponse au CDAS



Bonne pratique n°5



L'urgence c'est :

- une rupture ou une diminution de versement d'AAH ou RSA
- une rupture ou une diminution de versement depuis 3 mois sur une autre prestation

Dans le cas où une situation ne relèverait pas de l'urgence alors qu'elle aurait été qualifiée comme telle par le CD35, la CAF en informe le professionnel en CDAS et explique ses arguments.

4.

Autres canaux de contacts



Caf.fr

- **Plus rapide et plus sûr**, l'allocataire peut être accompagné sur le caf.fr, espace « Mon compte », pour effectuer une démarche en ligne ou adresser un mail à son nom aux services de la CAF. Dans ce cas, une réponse lui sera adressée directement.
- Le numéro allocataire peut être demandé via la rubrique « Non-allocataire du caf.fr ».
- L'allocataire peut transmettre les pièces complémentaires à son dossier via l'espace « Mon compte » du caf.fr et/ou l'adresse **transmettreundocument.caf35@info-caf.fr**
- Si l'usager a perdu son n° d'allocataire et son mot de passe pour accéder à caf.fr :
 - lui recommander de se reporter aux courriers qu'il a reçus de la CAF et qui indiquent son n° d'allocataire
 - s'il n'est ni autonome sur les usages numériques ni mobile et qu'il connaît son NIR, une demande d'un nouveau mot de passe peut être faite : caf.fr > Mon compte allocataire > Mot de passe oublié



3230

Du lundi au vendredi
de 9 h à 16 h 30



Choix 2



En présence de l'usager



accompagnementsocial.caf35.caf.fr

Les travailleurs sociaux de la CAF ont pour mission d'accompagner les familles face à la séparation avec enfant (projet de séparation et/ou séparation dans les 2 ans), l'arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale, le décès d'un enfant ou d'un conjoint.

Contacts :

- **Département d'Ille-et-Vilaine**, Pôle Territoires et services de proximité - Délégation à la vie sociale et aux CDAS
- **Caisse d'Allocations Familiales**, service Offre de service aux allocataires

1 – Missions de chaque institution en matière d'accompagnement individualisé

❖ Missions et priorités du service social de la CAF

Le service social de la CAF d'Ille et Vilaine se compose de 23 travailleurs sociaux, déployés de manière sectorisée sur l'ensemble du département (carte et répertoire annexe 5), d'une responsable de service et d'un pôle secrétariat.

Ce service social spécialisé intervient, selon les orientations de la COG **Convention d'objectifs et de gestion entre l'Etat et la CNAF**, auprès des familles avec enfant(s) à charge qui traversent un des événements de vie fragilisant suivants :

- Séparation en projet ou déclarée depuis moins de 2 ans
- Décès d'un des parents au sein d'une famille
- Décès d'un enfant, y compris les décès in utéro.
- Arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale.

Leurs interventions se déploient :

- dans les deux ans suivant la date de l'évènement en ce qui concerne les séparations et les situations de décès
- jusqu'aux 1 an de l'enfant pour les familles monoparentales.

Les travailleur.ses sociaux.les proposent aux allocataires concernés par ces situations, un accompagnement social global, qui vise à aborder tous les champs de leur vie impactés : parentalité, rupture de l'isolement, organisation familiale, logement, budget, valorisation de l'ensemble des droits sociaux, démarches judiciaires, ...

La finalité de ce travail d'accompagnement est de prévenir les situations de déséquilibre familial et de soutenir les parents dans l'exercice de leur rôle. Le service s'appuie sur les ressources du territoire en travaillant en collaboration avec l'ensemble des acteurs locaux.

Enfin, les travailleur.euse.s sociaux.ales effectuent des permanences dans différents lieux : CDAS, ESC, FS, mairie, au siège ou en antenne CAF. L'objectif est d'être au plus près des allocataires et d'offrir une accessibilité facilitée.

❖ Missions et priorités du service social polyvalent (Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine)

Le service public départemental d'action sociale a pour mission générale d'aider les personnes rencontrant des difficultés à retrouver ou à développer leur autonomie de vie ». Article 123-2 du Code de l'action sociale et des familles (CASF).

En Ille-et-Vilaine, l'action des équipes sociales et médico-sociales des 22 CDAS couvrant le territoire départemental vise 3 grandes finalités :

- ✓ Préserver, renforcer ou reconstruire le lien social pour favoriser le mieux vivre ensemble ;
- ✓ Prévenir les situations d'exclusion et favoriser l'insertion :
 - en accompagnant les personnes vers l'autonomie ;
 - en les rendant actrices de leur propre changement ;
 - en renforçant leur pouvoir d'agir dans les domaines de la santé, de l'éducation, de la parentalité, du budget, de la vieillesse et du handicap, de l'insertion sociale et socio-professionnelle, du logement, de l'accès aux droits.
- ✓ Protéger les mineurs, les majeurs vulnérables.

Pour répondre à ces finalités, la collectivité s'appuie sur :

- ✓ des compétences : administratives, sociales et médico-sociales ;
- ✓ des outils : dispositifs de droits communs ou spécialisés mis en place par les pouvoirs publics ;
- ✓ une organisation territoriale qui permet d'adapter son intervention aux réalités et aux besoins locaux.

Les interventions des équipes sociales et médico-sociales des CDAS couvrent des domaines très variés qui concernent tous les cycles de la vie. Les missions exercées au sein des CDAS, sont encadrées par des textes réglementaires regroupés dans le Code de l'Action Sociale et des familles (CASF). Tous les professionnels exerçant au sein des CDAS concourent ou mettent en œuvre ces missions. L'intervention sociale des équipes de CDAS se fait en complémentarité avec les autres acteurs du social. Elle relève du droit commun qui par définition a vocation à s'appliquer de manière subsidiaire : le droit spécifique s'applique en priorité. Les professionnels des CDAS n'ont donc pas vocation à intervenir lorsque la personne bénéficie déjà de l'intervention d'un travailleur social compétent dans le domaine concerné.

2 – L'organisation des services sociaux : les CDAS et le service social de la CAF

❖ Le service social de la CAF

- *L'orientation et place de l'accueil*

Les orientations vers le service social de la CAF s'effectuent par différents biais. Tout d'abord, lorsqu'un allocataire de la CAF déclare un changement de situation correspondant à une des offres de service (séparation, décès d'un enfant, décès d'un parent ou arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale), un courrier lui est automatiquement adressé pour l'informer qu'il a la possibilité de bénéficier d'un accompagnement social par un travailleur social de la CAF (annexe 7 : exemple de courrier type transmis aux allocataires concernés). Ce courrier, adressé par voie postale, précise les coordonnées directes du service.

Le secrétariat du service social assure ainsi un accueil téléphonique. Cet accueil de premier niveau permet d'écouter la personne, d'évaluer si elle relève des

compétences du service social CAF, d'établir si la personne est suivie ou non par un travailleur social d'une autre institution et de l'orienter, en complément vers un accueil CAF ou d'autres services sociaux compétents. En fonction de cette évaluation, le secrétariat peut proposer un premier rendez-vous avec le travailleur social référent du secteur d'habitation, sur le lieu de permanence le plus adapté et proche de son domicile.

Le secrétariat gère également quotidiennement le traitement des mails de la boîte générale du service. Les personnes qui sollicitent par ce canal sont recontactées par téléphone afin de fixer un premier rendez-vous, en suivant la même évaluation évoquée précédemment.

Sur cette adresse mail, sont également réceptionnées les sollicitations des allocataires faites via le formulaire de contact du CAF.fr¹ Ce formulaire est également un des moyens de sollicitation pour prendre rendez-vous avec un travailleur social.

En outre, l'orientation vers notre service peut se faire par nos agents techniques d'accueil. Tout allocataire qui se présente à l'accueil CAF, au téléphone ou à un rendez-vous technicien, dont la situation correspond aux offres de service, se voit proposer une orientation vers un travailleur social CAF.

Enfin, les allocataires peuvent être également orientés par un partenaire : CDAS, CCAS, associations... etc. Dans ce cas, nous encourageons les partenaires à nous adresser un mail sur notre boîte générale avec les coordonnées de la personne afin que le secrétariat puisse la recontacter.

- *L'accompagnement social global*

Les travailleurs sociaux de la CAF reçoivent uniquement sur rendez-vous, sur leur lieu de permanence. Lors du premier entretien, qualifié d'information-conseil, le professionnel aborde avec la famille l'ensemble de sa situation et délivre les informations nécessaires. En fonction de cet échange et des besoins recensés, le travailleur social propose la mise en place d'un accompagnement social global. Le cas échéant, des objectifs sont convenus avec la famille, avec une échéance ajustée à la situation. L'intervention sociale se matérialise par des rendez-vous réguliers permettant de construire une relation de confiance avec la famille et d'engager l'ensemble des démarches nécessaires en vue d'améliorer leur situation fragilisée par l'évènement. Durant cette période d'accompagnement, le travailleur social se situe comme l'interlocuteur privilégié de la famille. Il est cependant toujours possible de travailler en complémentarité et d'orienter la famille vers d'autres professionnels en fonction de leurs spécialités : CIDFF, pour les aspects juridiques, Pôle emploi pour l'aspect insertion professionnelle ou encore la PMI pour le suivi médical des enfants... Il est important de préciser que dans le cadre des accompagnements, la famille a les coordonnées directes du travailleur social et le sollicite de cette manière pour toute demande de rendez-vous.

Lorsque l'échéance de fin d'accompagnement arrive, un rendez-vous bilan est effectué avec la famille. Si les objectifs sont atteints et que la situation est revenue à l'équilibre, l'intervention se clôture. Un passage de relai peut être effectué avec

¹ [Je souhaite prendre rendez-vous avec un travailleur social | Bienvenue sur Caf.fr](#)

un autre service social, en accord avec la famille et selon les besoins. S'il est nécessaire de poursuivre l'accompagnement, du fait de difficultés liées à l'évènement de vie fragilisant, il est possible de renouveler l'intervention et de maintenir l'accompagnement jusqu'à stabilisation. Dans tous les cas, chaque clôture fait l'objet d'un temps de bilan avec la personne pour acter la fin d'intervention.

❖ Les CDAS

Les CDAS ont une mission d'accueil d'un public large ayant une demande sociale. S'ils sont chargés d'accueillir l'ensemble de la population de son territoire, ils n'ont pas vocation à être le seul interlocuteur de leurs territoires. Ils doivent en revanche être en mesure d'orienter vers les partenaires chargés de répondre à leurs demandes spécifiques.

- *L'orientation et la place de l'accueil*

Le Département a posé des principes en termes d'accueil physique et téléphonique. Ils concernent tous les Cdas, quel que soit leur mode d'organisation. Cependant, au regard du nombre de personnes accueillies, très variable d'un Cdas à l'autre, les modalités d'organisation sont adaptées.

La fonction d'accueil, dans toutes ses dimensions, est assurée par une équipe dédiée composée d'agents d'accueil social, d'un informateur social et d'un ou plusieurs assistants sociaux.

L'accueil constitue le premier contact de l'utilisateur avec les services et fait pleinement partie du processus d'intervention sociale.

L'accueil en Cdas, s'inscrit dans la logique de premier accueil inconditionnel de proximité (ASIP), est composé de deux niveaux :

- ✓ **L'accueil de premier niveau**, qu'il soit physique ou téléphonique, permet à la personne d'être prise en compte dans sa demande, écoutée, informée et orientée vers l'interlocuteur pertinent. Les agents administratifs ont une connaissance suffisamment précise des compétences des partenaires pour orienter directement vers l'interlocuteur adéquat. Les CDAS ont une mission généraliste mais ne sont pas en mesure de répondre à certaines demandes spécifiques.
- ✓ **L'accueil de deuxième niveau permet de :**
 - Définir, clarifier, préciser la demande de la personne ;
 - Évaluer le degré d'autonomie de la personne ;
 - Conseiller, d'aider aux démarches d'accès aux droits (instruction de demandes) ;
 - Évaluer le caractère urgent de la demande ; accueillir et écouter les personnes dont la situation relève de l'urgence sociale. Un travailleur social assure alors l'accueil de ces personnes.

L'évaluation à l'accueil de deuxième niveau peut donner lieu à une proposition d'accompagnement social par d'autres professionnels.

- *L'accompagnement*

À toutes les étapes du processus d'accompagnement, la responsabilité du service social départemental est de :

- ✓ Prendre en compte la parole de la personne, sa demande, ses besoins, ses attentes et ses ressources et l'aider à les faire émerger, à les élaborer et à les préciser ;
- ✓ Favoriser la définition d'objectifs partagés et les prioriser ;
- ✓ Aider la personne à faire évoluer sa situation en s'appuyant sur son expérience de vie, son entourage familial et son environnement.

L'accompagnement s'ajuste au besoin des personnes, le principe est de convenir avec la personne des objectifs partagés quand cela est possible. L'accompagnement social peut prendre fin, si les objectifs sont atteints, si un passage de relais est réalisé, si la personne ne souhaite plus être accompagnée.

- *La concertation de service social*

C'est une instance d'échanges et de validation au sein de chaque CDAS qui concerne :

- Les transmissions de situations individuelles entre professionnels du CDAS ou entre CDAS et partenaires :
 - o Passage de l'équipe accueil vers l'accompagnement
 - o Attribution d'une situation nouvelle
 - o Changement d'intervenants
 - o Fin d'accompagnement et suites à donner
- L'échange sur des modalités d'intervention spécifique à mettre en place : accompagnement conjoint avec la PMI ou un autre service, co-intervention ...

Convention de coopération entre services sociaux CAF/ Conseil départemental 35 L'accueil et l'orientation de 1^{er} niveau

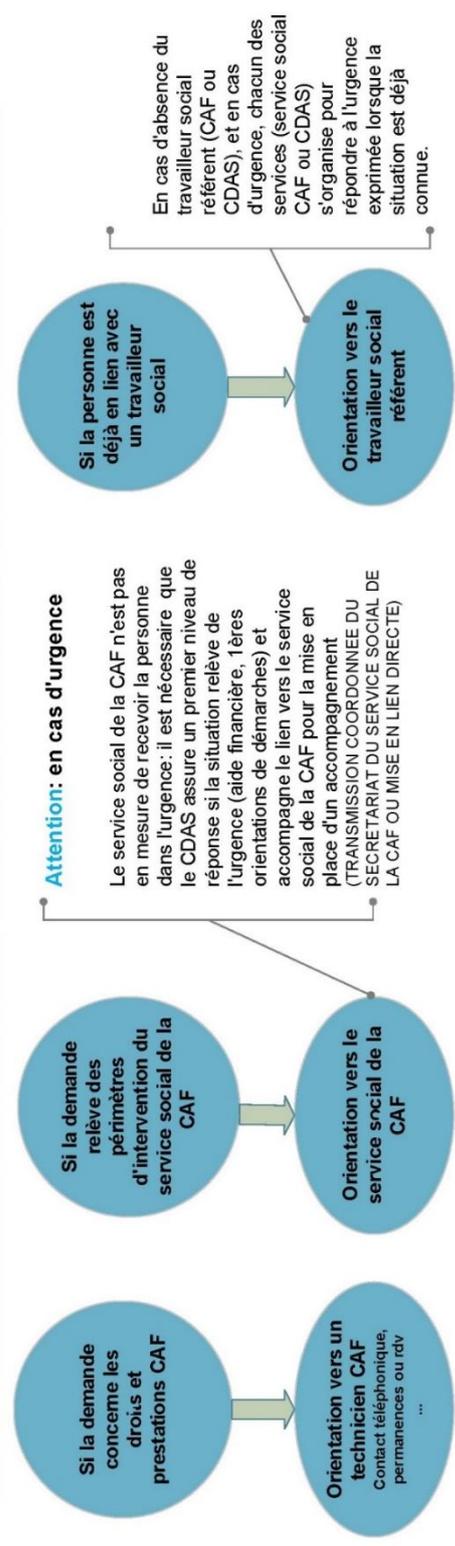
Les périmètres d'intervention du service social de la CAF
(Famille avec enfant à charge ou à naître dans un délai de 2 ans suivant l'évènement):
- Séparation ou projet de séparation
- Décès d'un des parents au sein d'une famille
- Décès d'un enfant, y compris les décès in utero.
- Arrivée d'un enfant (jusqu'à ses 1 an) dans une famille monoparentale.

Les services sociaux ne peuvent répondre aux questions relevant des droits CAF
= orientation vers les accueils CAF

Les périmètres d'intervention des CDAS
Service social généraliste qui intervient en lien et en complémentarité des services sociaux spécialisés. Ils n'ont pas vocation à intervenir:
- si d'autres intervenants sociaux accompagnent déjà une personne
- si un service spécialisé est compétent pour répondre à la demande

Le rôle du premier accueil à la CAF ou en CDAS un rôle essentiel pour permettre aux personnes d'être orientées vers le bon interlocuteur.

Les éléments d'évaluation pour orienter la demande



Annexe 4 Fiche synthèse accompagnement social

Convention de coopération entre services sociaux CAF/ Conseil départemental 35 Accompagnement social

Les périmètres d'intervention du service social de la CAF

- (Famille avec enfant à charge ou à naître dans un délais de 2 ans suivant l'évènement)
- Séparation ou projet de séparation
 - Décès d'un des parents au sein d'une famille
 - Décès d'un enfant, y compris les décès in utéro.
 - Arrivée d'un enfant (jusqu'à ses 1 an) dans une famille monoparentale.

Les services sociaux ne peuvent répondre aux questions relevant des droits CAF = orientation vers les accueils CAF

Les périmètres d'intervention des CDAS

Service social généraliste qui intervient en lien et en complémentarité des services sociaux spécialisés. Ils n'ont pas vocation à intervenir:

- si d'autres intervenants sociaux accompagnement déjà une personne
- si un service spécialisé est compétent pour répondre à la demande

Des principes communs

Un accompagnement social global

Lorsqu'une personne est accompagnée par un travailleur social, de part sa vision globale de la situation, celui-ci est chargé d'instruire l'ensemble des demandes qui pourraient soutenir la situation:
Secours d'urgence, allocation mensuelle, FSL, RSP, aide éducatives,

La co-intervention

- Intervient quand des suivis spécifiques sont nécessaires (PMI, Suivi RSA, Travailleur social enfant confié)
- Pour les autres situations: la co-intervention n'est pas la règle mais reste possible quand la situation le nécessite

Le passage de relais doit être envisagé quand :

- L'accompagnement n'est plus en lien avec l'évènement de vie fragilisant et nécessite toujours un soutien (CAF ->CDAS)
- Une personne accompagnée rencontre un évènement de vie fragilisant, et le lien d'affiliation n'est pas établi (CDAS -> CAF)
- Dans le cadre d'une séparation d'un couple accompagné par le CDAS, le relais avec le service social de la CAF peut être envisagé pour l'un des membres du couple.

CAF

CDAS

Les demandes de co-intervention ou de passage de relais doivent être sollicitées via le mail générique des CDAS en vue d'un passage en concertation de service social.
(Si possible le travailleur social présentera la situation lors de la concertation).

Les demandes de co-intervention ou de passage de relais doivent être sollicitées via mail au secrétariat du service sociale de la CAF : accompagnementsocial@caf35.caf.fr. Le travailleur social a qui pourra être attribué l'accompagnement recontactera le référent social pour convenir des modalités de co-intervention ou de relais.

Annexe 5 : Carte et coordonnées du service social de la CAF

Sectorisation des Travailleurs sociaux CAF - SEPTEMBRE 2024





Service accompagnement social
Offre de service aux Allocataires

Liste téléphonique Service d'Accompagnement Social CAF

MAJ
09/2024

Responsable	Solenne Jaud / 02 22 06 30 20 / 06 21 43 64 55 / solenne.jaud@caf35.caf.fr – Remplacée par : Cynthia Diot / 02 22 06 30 20 / 06 21 43 64 55 / cynthia.diot@caf35.caf.fr (jusqu'au 2 janvier 2025)
Secrétariat	Amandine Michaux – Gwenaëlle Barbe 02 99 53 97 85 / accompagnement-social@caf35.caf.fr

RENNES

Kléber	Juliette Pfeiffer / 02 22 06 03 34 / juliette.pfeiffer@caf35.caf.fr
Blosne	Claire Granlin / 06 24 26 18 28 / claire.granlin@caf35.caf.fr
Maurepas	Marie-Andrée Evenat / 06 47 90 54 58 / marie-andree.evenat@caf35.caf.fr
Villejean	Roselyne Guillemot / 02 99 14 34 94 / roselyne.guillemot@caf35.caf.fr
Champs Manceaux	Eloise Benoit / 02 22 06 03 17 / eloise.benoit@caf35.caf.fr
Cleunay	Marion Jouet / 02 22 06 03 23 / marion.jouet@caf35.caf.fr

COURONNES RENNAISES

Couronne rennais sud	Thérèse Barbedette / 02 22 06 03 24 / theresa.barbedette@caf35.caf.fr Laurie Paumier / 02 22 06 03 37 / laurie.paumier@caf35.caf.fr
Couronne rennais est	Corinne Neveu / 02 22 06 03 16 / corinne.neveu@caf35.caf.fr Alan Commandoux / 02 22 06 03 35 / 06 26 53 97 06 / alan.commandoux@caf35.caf.fr
Couronne rennais nord ouest	Solenn Beauducel / 02 22 06 03 32 / solenn.beauducel@caf35.caf.fr Alan Commandoux / 06 26 53 97 06 / au 1 ^{er} octobre

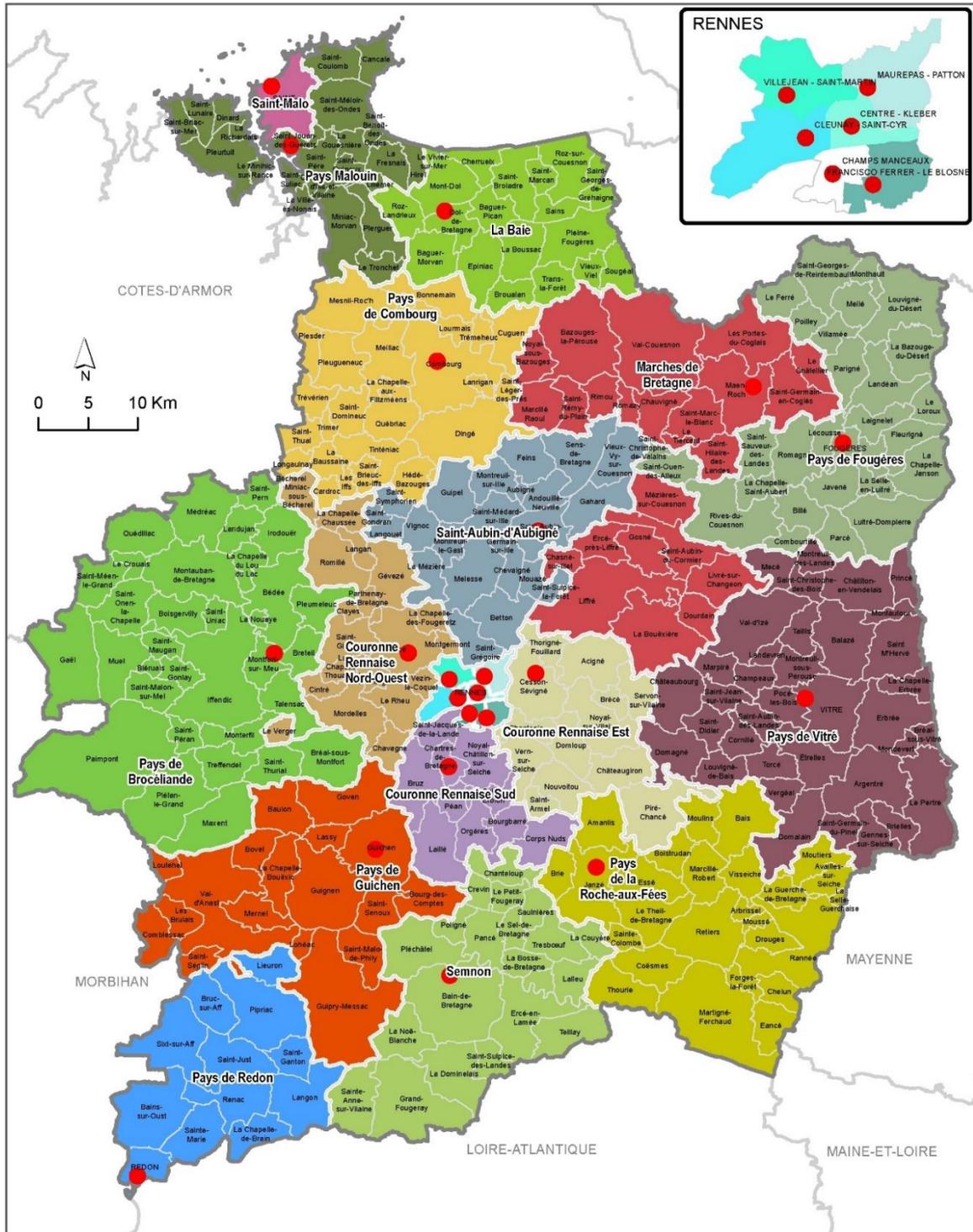
SECTEURS INTERMÉDIAIRES

Pays de St Aubin d'Aubigné	Virginie Souchet / 02 22 06 03 18 / virginie.souchet@caf35.caf.fr Mai Luong / 02 99 81 15 44 / mai.luong@caf35.caf.fr
Pays de Vitré	Florence Lecoq / 02 99 74 36 45 / florence.lecoq@caf35.caf.fr – Remplacée par : Emeline Dumond / 02 22 06 03 45 / emeline.dumond@caf35.caf.fr
Roche aux Fées	Elodie Greal / 02 22 06 03 33 / elodie.greal@caf35.caf.fr
Pays de Brocéliande	Florence Boussaud / 02 22 06 03 36 / florence.boussaud@caf35.caf.fr
Pays de Fougères	Marie Cuisset / 02 99 94 93 70 / marie.cuisset@caf35.caf.fr Malika Touré Zanna / 02 23 51 56 56 / malika.toure-zanna@caf35.caf.fr
Marches de Bretagne Nord	Marie Cuisset / 02 99 94 93 70 / marie.cuisset@caf35.caf.fr
Marches de Bretagne sud	Malika Touré Zanna / 02 23 51 56 56 / malika.toure-zanna@caf35.caf.fr
Pays de Combourg et Pays de Dol de Bretagne	Emilie Genest / 02 99 81 17 71 / emilie.genest@caf35.caf.fr Charlène Vannier (CESF alternante en apprentissage) / 02 99 81 16 42 / charlene.vannier@caf35.caf.fr
Pays Malouin	Gwendoline Le-Falher / 02 99 81 15 45 / gwendoline.lefalher@caf35.caf.fr
St Malo	Céline Redding / 02 99 81 16 17 / celine.redding@caf35.caf.fr Mai Luong / 02 99 81 15 44 / mai.luong@caf35.caf.fr
Pays de Guichen	Camille Kergueris / 02 99 72 88 09 / camille.kergueris@caf35.caf.fr
Pays de Bain de Bretagne	Céline Lefeuvre / 02 99 72 88 10 / celine.lefeuvre@caf35.caf.fr
Pays de Redon	Camille Kergueris / 02 99 72 88 09 / camille.kergueris@caf35.caf.fr Céline Lefeuvre / 02 99 72 88 10 / celine.lefeuvre@caf35.caf.fr

Annexe 6 : Carte et coordonnées des CDAS

Les Centres départementaux d'action sociale en Ile-et-Vilaine

(situation au 1er janvier 2022)



- Antenne CDAS
- Limite du département
- Limite de commune



Sources : Département d'Ile-et-Vilaine - 2022 / IGN BD-TOPO 2017 - Conception cartographique : Département d'Ile-et-Vilaine - DET - Observatoire et prospective (Février 2022)

Coordonnées des CDAS (Ille-et-Vilaine)

Agences		Agences			
SAINT MALO	Pays de Saint Malo Tél : 02.22.93.66.70 Fax : 02.22.93.66.71 cdas-stmalo@ille-et-vilaine.fr	12, Boulevard de la Tour d'Auvergne 35400 SAINT-MALO	RENNES	St Aubin d'Aubigné Tél : 02.99.02.37.77 Fax : 02.99.02.37.76 cdas-staubin@ille-et-vilaine.fr	1, rue de l'Etang 35250 SAINT-AUBIN D'AUBIGNE
	Pays Malouin Tél : 02.22.93.66.00 Fax : 02.22.93.66.01 cdas-paysmalouin@ille-et-vilaine.fr	10, Rue du Clos de la Poterie 35430 SAINT-JOUAN DES GUERETS		Maurepas Tél : 02.90.02.77.77 Fax : 02.90.02.77.78 cdas-maurepas@ille-et-vilaine.fr	Espace social commun (ESC) Simone IFF 12 bis rue Guy Ropartz 35700 Rennes
	Combourg Tél : 02.90.02.77.00 Fax : 02.90.02.77.01 cdas-combourg@ille-et-vilaine.fr	Square Emile Bohuon 35270 COMBOURG		Couronne Rennaise Nord-Ouest Tél : 02.22.93.67.50 Fax : 02.22.93.67.51 cdas-crno@ille-et-vilaine.fr	4 Bd Dumaine de la Jossierie 35740 PACE
	La Baie Tél : 02.90.02.76.50 Fax : 02.90.02.76.51 cdas-baie@ille-et-vilaine.fr	1 Rue des Tendières 35120 DOL DE BRETAGNE		Couronne Rennaise Est Tél : 02.99.02.20.20 Fax : 02.99.02.20.23 cdas-crest@ille-et-vilaine.fr	Village des Collectivités 2 avenue de Tizé 35235 THORIGNE FOULLARD
FOUGERES	Marches de Bretagne Tél : 02.22.93.64.60 Fax : cdas-marchesdebretagne@ille-et-vilaine.fr	1, Rue Albert Camus 35460 MAEN ROCH	Couronne Rennaise Sud Tél : 02.22.93.68.40 Fax : 02.22.93.68.41 cdas-crsud@ille-et-vilaine.fr	1, Rue Madame de Janzé 35131 CHARTRES DE BRETAGNE	
	Pays de Fougères Tél : 02.22.93.65.40 Fax : 02.22.93.65.41 cdas-fougeres@ille-et-vilaine.fr	88, Rue de la Forêt 35300 FOUGERES CEDEX	Rennes Centre Tél : 02.99.02.30.35 Fax : 02.99.02.31.31 cdas-rennescentre@ille-et-vilaine.fr	7, Rue Kléber 35000 RENNES	
VITRE	Pays de Vitré Tél : 02.90.02.92.10 Fax : 02.90.02.92.99 cdas-vitre@ille-et-vilaine.fr	6, boulevard Irène Joliot-Curie CS 10201 35506 Vitré Cedex	Villejean St Martin Tél : 02.99.02.20.10 Fax : 02.99.02.37.37 cdas-villejean@ille-et-vilaine.fr	42 Cours J. F. Kennedy 35000 RENNES	
	Pays de la Roche aux Fées Tél : 02.22.93.68.00 cdas-rocheauxfees@ille-et-vilaine.fr	28, Rue Nantaise 35150 JANZE	Cleunay Tél : 02.99.02.20.13 Fax : 02.99.02.20.14 cdas-cleunay@ille-et-vilaine.fr	25 Rue Noël Blayau 35000 RENNES	
REDON VALLONS DE VILAINE	Pays de Redon Tél : 02.22.93.66.50 Fax : 02.22.93.66.51 cdas-redon@ille-et-vilaine.fr	9, Rue de la Gare 35600 REDON	Champs Manceaux Tél : 02.99.02.48.88 Fax : 02.99.02.48.89 cdas-champsmanceaux@ille-et-vilaine.fr	Espace social et culturel Aimé-Césaire 15 rue Louis et René Moine 35200 RENNES	
	Guichen Tél Guichen : 02.99.52.02.22 Fax : 02.99.57.33.56 cdas-guichen@ille-et-vilaine.fr	18, Rue du Commandant Charcot 35580 GUICHEN	Le Blossne Tél : 02.90.02.77.20 Fax : 02.90.02.77.21 cdas-blosne@ille-et-vilaine.fr	7 Bd de Yougoslavie 35200 RENNES	
	Semnon Tél Bain : 02.90.02.93.30 Fax : 02.90.02.93.20 cdas-semnon@ille-et-vilaine.fr	Parc d'activité château Gaillard 14 rue de la Seine 35470 BAIN DE BRETAGNE	BROCELIANDE	Pays de Brocéliande Tél : 02.22.93.64.00 cdas-broceliande@ille-et-vilaine.fr	26, Boulevard Carnot 35160 MONTFORT SUR MEU

Annexe 7 : exemple de courrier type envoyé aux allocataires suite à un évènement de vie fragilisant



N° ALLOCATAIRE :
9999999

NOUS CONTACTER :
Service :
Service Accompagnement
Social et Habitat
02 99 53 97 85

Votre situation Mise à disposition

Le 28/09/2021

351
MR NOM PRENOM
IDENTIFICATION POINT REMISE
COMPLEMENT
RUE
LIEUDIT
99999 VILLE

Monsieur,

Vous nous avez signalé votre séparation.

Cette situation peut occasionner des changements dans votre vie familiale.

Nous sommes à votre disposition pour vous rencontrer afin de vous apporter conseils, soutien et échanger sur vos préoccupations.

En effet, de nombreuses questions se posent peut-être à vous. Cette rencontre pourra être l'occasion d'aborder les points suivants : quelles sont les démarches que je dois effectuer ? Comment organiser ma nouvelle vie familiale et professionnelle ? Ai-je besoin de précisions sur mes droits ?.

Nous vous invitons à contacter :

par mail : accompagnementsocial@cafrennes.cnafmail.fr ou au 02 99 53 97 85 afin de convenir d'un rendez-vous pour un temps d'échanges privilégié avec un travailleur social CAF.

Restant à votre disposition

Service Accompagnement Social et Habitat

Vos informations sont traitées par la Caisse nationale des Allocations familiales qui a désigné un Délégué à la protection des données
(il peut être joint par courrier postal adressé à « CNAF - Délégué à la protection des données - 32 avenue de la Sibelle 75685 Paris Cedex 14 »).
Ce traitement a pour finalités le suivi, la gestion et l'optimisation des interventions en travail social réalisés par la branche Famille de la sécurité sociale, leur encadrement et leurs directions.
Elles seront conservées deux ans après la clôture d'un suivi d'intervention.
Au titre du RGPD, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de suite aux informations qui vous concernent, que vous pouvez exercer en vous adressant au directeur de votre Caf, par courrier postal signé, accompagné d'une preuve d'identité signée. Si la réponse apportée ne vous apparaît pas satisfaisante, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Emplacement réservé à la Caf

GEA ISSEPM 280920211042 510.005

PAGE 1/1 MAT 9999999 -
IDX B 2051001 X 351 -



>9999999205100000000<