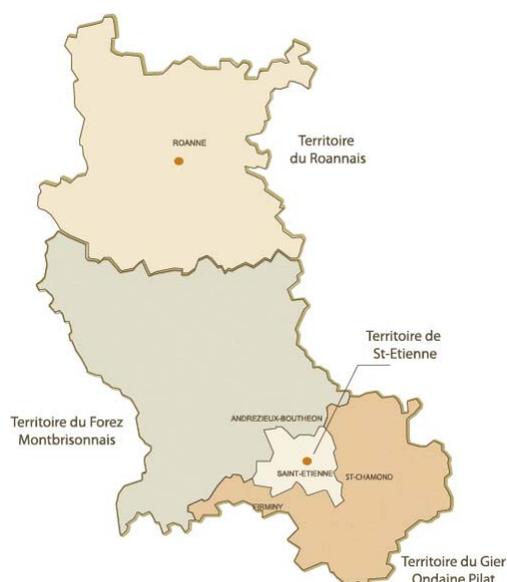


La Caf départementale de la Loire

Fiche d'identité

- 741 269 habitants sur l'ensemble du département,
- 136 500 allocataires,
- 160 300 enfants bénéficiaires d'une aide de la Caf,
- 366 300 personnes (1 Ligérien sur 2) bénéficiaires de prestations servies par la Caf,
- 431 professionnels, partenaires de la Caf.

UNE ORGANISATION EN 4 TERRITOIRES



4 territoires : le Forez-Montbrisonnais, le Gier Ondaine Pilat, le Roannais et Saint-Étienne,

chacun disposant :

- d'une commission territoriale pour apporter des réponses adaptées aux besoins du territoire,
- de travailleurs sociaux qui allient intervention sociale individuelle et actions collectives,
- d'un service d'accueil et de traitement des dossiers,
- avec une coordination départementale.

LES PRESTATIONS SERVIES

Plus de 764 millions d'euros versés aux familles et aux partenaires :

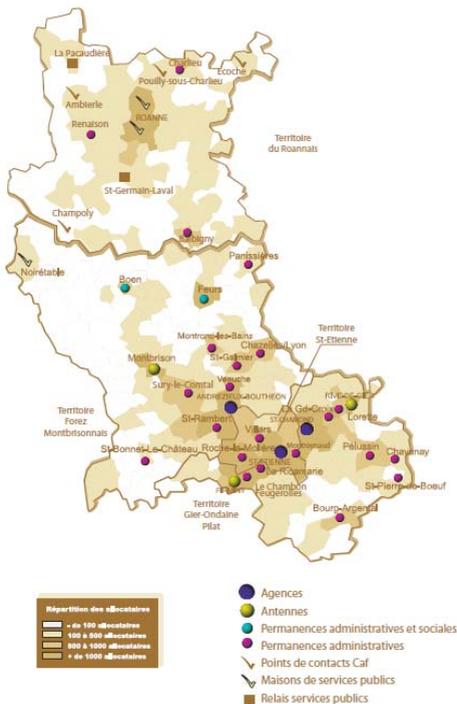
- 368 millions pour améliorer la vie quotidienne des familles,
- 193 millions pour le cadre de vie et le logement,
- 203 millions pour accompagner les personnes en difficulté.

Les modes de contact

UNE NOUVELLE ADRESSE POSTALE POUR NOUS ECRIRE :

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LA LOIRE
CS 12 722
42027 SAINT ETIENNE CEDEX 1

UN RESEAU D'ACCUEIL ETENDU



UN NUMERO DE TELEPHONE UNIQUE POUR LES
ALLOCATAIRES : **0810 25 42 80**

24 heures sur 24, 7 jours sur 7, un serveur vocal propose aux usagers des renseignements sur leur dossier, des informations sur les prestations, les lieux d'accueil ou l'actualité des Caf.

De plus, une seule équipe est à la disposition des allocataires ligériens 32 heures par semaine pour répondre à leurs questions sur leur dossier.

UN NUMERO DE TELEPHONE UNIQUE POUR LES
PARTENAIRES : **04 77 42 68 95**

A compter du 7 novembre 2011, tous les partenaires de la Caf de la Loire pourront disposer d'un accueil téléphonique spécifique du lundi au vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

UN SERVICE EN LIGNE : www.caf.fr

Une offre de service pour les allocataires :

- consulter son dossier, poser une question, demander une attestation, télécharger les imprimés, donner ses coordonnées pour faciliter les échanges ;
- déclarer ses ressources trimestrielles, communiquer un changement de situation, remplir en ligne une demande de complément libre choix mode de garde (*Paje*), calculer le montant d'une aide au logement.

Une offre de service pour les partenaires :

- accéder directement, via le dispositif Cafpro, à certains renseignements du dossier allocataire (*pour des partenaires éligibles : Etat, collectivités territoriales, établissements d'accueil de jeunes enfants, accueils de loisirs, mandataires judiciaires, bailleurs, organismes des régimes de sécurité sociale...*) ;
- déclarer par voie électronique, en une seule fois, l'ensemble des montants des loyers des locataires bénéficiaires d'aides au logement (*pour les bailleurs*).

Afin d'améliorer la qualité de service, la branche famille s'investit particulièrement dans le développement du site caf.fr, qui est en constante évolution. Actuellement en cours de modification, il vise à satisfaire les allocataires qui souhaitent accomplir leurs formalités sur Internet et trouver en ligne les réponses à leurs interrogations. Ainsi, une nouvelle version du caf.fr proposera bientôt de nouveaux services en ligne :

- téléprocédures qui permettront à tous les allocataires de faire une demande d'aide au logement et de déclarer un changement de situation personnelle ou professionnelle ;
- espace de questions-réponses qui permettra aux usagers de connaître les droits et services relatifs à leur situation ;
- guide des prestations en ligne ;
- accès facilité à l'ensemble de son dossier allocataire.

