

2nd FORUM ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX ET AUX SERVICES

S'informer pour
mieux orienter

15 avril 2021
L'accompagnement budgétaire



MÉMO

des modalités d'accueil des organismes sociaux de la Seine-Saint-Denis



Fédération de
Seine-Saint-Denis



France Services - Information générale



MISSIONS

France Services, à la suite des Maisons de Services au public (MSAP), vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit d'accéder aux services publics et d'être **accueilli dans un lieu unique, par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches administratives du quotidien** : emploi, retraite, famille, social, santé, logement, énergie, accès au droit, impôts etc.

Les objectifs France services :

- Accueil, information, orientation ;
- Aide à l'utilisation des services en ligne ;
- Facilitation à l'accès aux administrations ;
- Mise en relation de l'usager avec les administrations partenaires



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Il s'agit d'un **label** accordé à des structures qui concourent à ces 4 ambitions, et qui leur donne accès à une subvention annuelle et des relations privilégiées avec les partenaires du dispositif.

OFFRE DE SERVICES

Dans chaque France Services, les agents d'accueil sont formés pour :

- donner une **information de premier niveau** (accompagnement dans les démarches quotidiennes, réponses aux questions)
- mettre à disposition et **accompagner l'utilisation d'outils informatiques** (création d'une adresse e-mail, impression ou scan de pièces nécessaires à la constitution de dossiers administratifs)
- aider aux **démarches en ligne** (navigation sur les sites des opérateurs, simulation d'allocations, demande de documents en ligne)
- résoudre les **cas les plus complexes** en s'appuyant sur un correspondant au sein des réseaux partenaires, le cas échéant par un appel vidéo avec l'usager.

Les services proposés dans les France Services couvrent ceux de **9 partenaires nationaux** : La Poste, Pôle emploi, Cnaf, Cnam, Cnav, MSA, Ministère de l'Intérieur et de la Justice, DDFiP.

De nouveaux partenaires pourront rejoindre le dispositif au niveau départemental ou au niveau de chaque France Services afin de densifier l'offre de services proposées au regard des spécificités locales.



MODALITÉS D'ACCUEIL



A ce jour, 6 France Services sont officiellement labellisées.

11 le seront dans les prochaines semaines, et on compte d'ores et déjà près de 25 projets de labellisations dans le département.

Les France Services reçoivent tout public au minimum 5 jours par semaine, 24h/semaine, du lundi au vendredi, sans RDV, aux horaires indiqués sur son site internet :

Site internet : <https://www.seine-saint-denis.gouv.fr/Politiques-publiques/Vos-services-publics/France-Services-vos-services-publics-pres-de-chez-vous>

Aucune prise de rendez-vous n'est nécessaire pour se rendre dans un France Services.

France Services - Orienter le public



CONTACT POUR LE PUBLIC

La personne est accueillie par **un.e agent.e France Services**.

En fonction de la demande de l'utilisateur, l'agent d'accueil France Services :

- **Propose à l'utilisateur de s'entretenir avec un agent France Services** afin qu'il ou elle puisse être accompagné.e dans sa démarche
- **Redirige l'utilisateur vers le service public partenaire compétent** si la situation de l'utilisateur ne relève pas du bouquet de services proposé par les agents France Services

Retrouver le bouquet de services proposé dans les France Services au lien suivant :

<https://www.legifrance.gouv.fr/download/pdf/circ?id=44828>



CONTACTS PROFESSIONNELS

Les partenaires des France Services peuvent les contacter :

- **via le mail ou le numéro de téléphone professionnel de la.le responsable**, en se référant aux coordonnées disponibles sur le site internet de la préfecture, ou aux contacts disponibles dans le cadre de la convention départementale France Services (pour les partenaires officiels du dispositif)

▪ Objectif :

- ✓ Redirection des usagers vers une France Services pour les démarches de premier niveau ;
- ✓ Réorientation par les agents France Services vers les partenaires du dispositif lorsque l'accompagnement demandé par l'utilisateur n'est plus de son niveau



**France
services**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



BOITE À OUTILS

Toutes les informations sur :

- **Le site internet du Ministère de la Cohésion des territoires**, pour en savoir plus : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/france-services-36>



AGENCE
NATIONALE
DE LA COHÉSION
DES TERRITOIRES

- **Le site de la préfecture**, pour obtenir l'ensemble des contacts des France Services du département : <https://www.seine-saint-denis.gouv.fr/Politiques-publiques/Vos-services-publics/France-Services-vos-services-publics-pres-de-chez-vous>
- **L'adresse mail de la préfecture**, en cas de question spécifique ou de souhait de développer des partenariats: pref-france-services@seine-saint-denis.gouv.fr



PRÉFET
DE LA SEINE-
SAINT-DENIS

*Liberté
Égalité
Fraternité*



France Connect

France Connect est un **service d'authentification universel** ayant pour vocation de simplifier les démarches de connexion aux sites administratifs.

Il permet aux usagers d'être reconnus par un certain nombre de sites administratifs en **utilisant un seul identifiant et mot de passe**.

Son usage est en phase de démocratisation auprès des différents professionnels de l'action sociale et également du grand public.



**France
Connect**

AidantsConnect

AidantsConnect vise à **sécuriser les démarches administratives en ligne réalisées avec l'aide d'un tiers**.

L'objectif est de **permettre à un professionnel habilité préalablement de réaliser des démarches administratives en ligne à la place d'une personne ne parvenant pas à les faire seule via une connexion sécurisée**.

Utiliser France Connect passe par une **demande d'habilitation de la structure via le guichet Aidants Connect**. Sa mise en place est conditionnée par une formation obligatoire d'une journée et demi précédant la création des comptes des agents habilités. Cette formation est intégralement prise en charge par l'ANCT dans le cadre du plan de relance.

Lien pour demander l'habilitation :
<https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>

**Aidants
Connect**

Point Conseil Budget

Partie intégrante de la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, **le PCB vise à prévenir et combattre les situations de malendettement et de surendettement**. Les PCB sont labellisés et accompagnés par les services de l'Etat (DRIEETS).

Les équipes des PCB sont à l'écoute pour rechercher des solutions et accompagner toute personne vivant une difficulté budgétaire. Tout le monde peut solliciter les PCB (pas de conditions de ressources) et ainsi bénéficier de conseils personnalisés, gratuits et confidentiels.

Services proposés :

- Accueil/ information/orientation ;
- Diagnostic budgétaire global ;
- Accompagnement budgétaire ;
- Accompagnement vers l'ouverture des droits et dans le cadre du surendettement.



Service social départemental - Informations générales



MISSIONS

Le service social départemental assure **trois grandes missions** :

- l'accueil
- l'accompagnement social
- la prévention

Les **circonscriptions de service social accueillent** le public de manière **inconditionnelle et gratuite** pour être :

- **écouté et accompagné** pour faire face à des difficultés financières, familiales, d'insertion sociale et professionnelle et de santé ...
- **informé pour accéder à ses droits et orienté** vers un réseau de partenaires selon les problématiques rencontrées.
- **aidé dans ses démarches numériques** et participer à des activités sociales et culturelles en groupe.

Les circonscriptions de service social travaillent en lien avec leurs **partenaires sur le territoire** : Villes, CCAS, centres sociaux, bailleurs sociaux, associations, CAF, CPAM, Pôle Emploi, CNAV, Mission locale etc.



MODALITÉS D'ACCUEIL

Le Service social départemental est présent avec ses **33 circonscriptions** de service social réparties dans les **40 communes du département**.

Il accueille le public du **lundi au vendredi, avec ou sans RDV**, aux horaires indiqués sur son site internet (cliquez sur le logo pour y accéder) :



Dans le cadre de leur accompagnement social, les usager.ère.s sont invité.e.s à participer à **des informations ou actions collectives** :

Accès aux droits et aux soins (RSA, retraite...), maîtrise des énergies (éco gestes), prévention des expulsions locatives, culture...



PRISE DE RENDEZ-VOUS



Pour prendre rendez-vous avec le **Service social départemental**, la personne peut :

- **se rendre directement** à la circonscription de service social de sa commune,
- **téléphoner à la circonscription** de service social de sa commune,
- **écrire à l'adresse mail** de la circonscription de service social de sa commune.

Les **horaires et les coordonnées** par circonscription sont à retrouver sur le site internet du département : (cliquez sur le logo pour y accéder)



Service social départemental - Orienter le public



CONTACT POUR LE PUBLIC

La personne est accueillie par **un.e agent.e d'accueil ou un.e assistant.e administratif.ve**

Elle peut rencontrer **selon son besoin** :

- un.e assistant.e social.e
- un.e conseiller.ère en économie sociale et familiale
- un.e écrivain.e administratif.ve ou numérique
- un.e conseiller.ère en Insertion Socio professionnel

Le public peut également **contacter la Direction du Service social départemental**, qui relayera sa demande à la circonscription afférente :

- **Par e-mail** à l'adresse suivante :

ssdcentral@seinesaintdenis.fr



CONTACTS PROFESSIONNELS

Les partenaires du service social peuvent contacter, les **responsables de la circonscription** de leur commune :

- **par téléphone** en se référant au numéro de la circonscription précisé sur le site internet du département
- **par mail** en se référant à l'adresse mail de la circonscription, également précisé sur le site internet du département



- **via le mail ou le numéro de téléphone professionnel de la.le responsable**, en se référant à l'annuaire des cadres qui peut vous être communiqué par le central.



BOITE À OUTILS

Toutes les informations sur :

- **Le site internet du département :** seinesaintdenis.fr

Retrouvez toutes les aides et services du Département à destination des habitant.e.s, des professionnel.le.s et des associations.

- **Site internet du département dédié aux partenaires :** [Centre des ressources partenaires](#)

Les personnes peuvent **évaluer leurs droits à des aides sociales** sur les **portails en ligne suivants** :

- [Mes droits sociaux](#)
- [Service Public](#)

Les personnes peuvent accéder **aux espaces numériques à proximité de chez elles** sur le portail en ligne suivant :

- [Le numérique près de chez vous](#)

MDPH – Informations générales



MISSIONS

La MDPH remplit les missions :

- d'information ;
- d'accueil et d'écoute ;
- d'évaluation des besoins de compensation ;
- d'élaboration du plan de compensation ;
- d'attribution des prestations, d'orientation scolaire, médico-sociale ou professionnelle ;
- de suivi des décisions ;
- de médiation et de conciliation.

Articles L 146-3 et suivants CASF



MODALITÉS D'ACCUEIL

• Accueil physique (information) des usagers

La MDPH est ouverte :

- du lundi au jeudi, sans interruption de 9h à 16h
- le vendredi matin de 9h à 12h (fermé l'après-midi).

Adresse :

7/11 rue Erik Satie - 93000 BOBIGNY

- Projets de « permanence autonomie » dans certaines circonscriptions du département
- **Permanence téléphonique**
- **Réponses mails** : Formulaire de contact pour toute question à partir du site Internet :

<https://place-handicap.fr/contact>



PRISE DE RENDEZ-VOUS



Possibilité de rendez-vous à l'accueil de la MDPH et pour toute information pour les usagers :

- Vous pouvez visiter le site <https://place-handicap.fr/contact>
- Par téléphone au **01 43 93 86 86**

Les éventuelles visites médicales sur le site de la MDPH à Bobigny ou en visite à domicile sont directement fixées à l'initiative des évaluateurs.



CONTACT POUR LE PUBLIC

- Site Internet :
<https://place-handicap.fr/>
- Accueil physique à Bobigny
7/11 rue Erik Satie - 93000 BOBIGNY
- **Contact e-mail :**
<https://place-handicap.fr/contact>
- Contact téléphonique :
01 43 93 86 86
- Possibilité de faire un dépôt en ligne des dossiers de demande sur :
<https://mdphenligne.cnsa.fr/mdph/93>

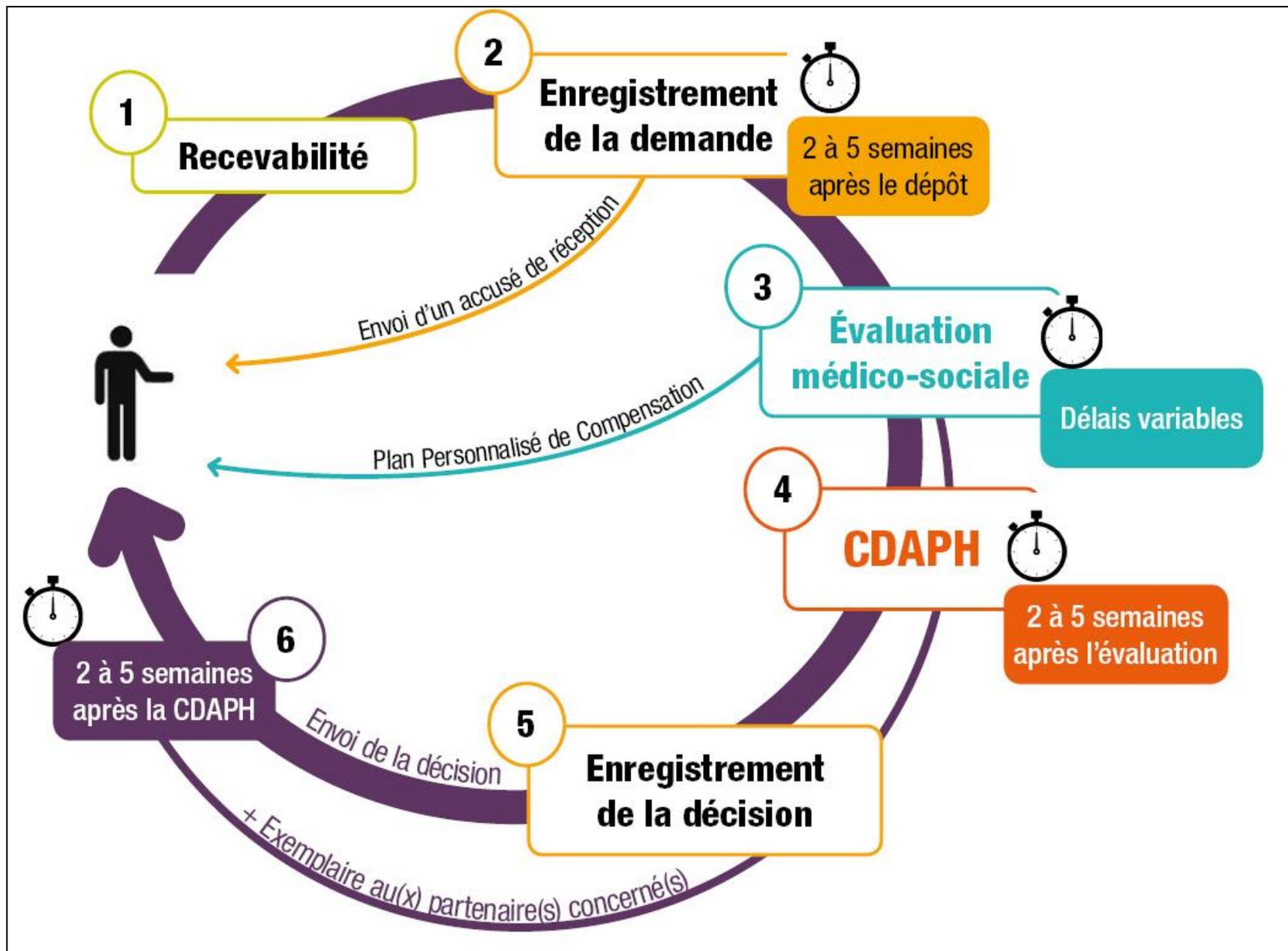


CONTACTS PROFESSIONNELS

Le contact e-mail est à privilégier pour les partenaires, avec différentes adresses en fonction de la demande :

- Questions sur le dépôt des demandes MDPH, information générale sur les droits MDPH ou demande de plaquettes, guides et autres supports de communication.
→ mdph-accueil-communication@seinesaintdenis.fr
- Information sur l'état d'avancement d'un dossier, demande d'envoi de notification de décisions, modification d'adresse, état civil etc.
→ mdph-instruction@seinesaintdenis.fr
- Signalement d'un dossier à traiter en urgence ou d'une situation complexe, demande d'avis sur l'éligibilité aux droits ou l'évaluation d'une situation, éléments complémentaires ou plus récents à adresser à la MDPH, compréhension et mise en œuvre des droits notifiés.
Usager de – de 20 ans
→ mdph-evaluation-ouest-enfants@seinesaintdenis.fr
→ mdph-evaluation-est-enfants@seinesaintdenis.fr
Usager de + de 20 ans
→ mdph-evaluation-adultes@seinesaintdenis.fr
→ contactevalueuradulte@seinesaintdenis.fr (en cas d'urgence avérée).
- Question sur un transfert de dossier vers une autre MDPH.
→ transfert93@seinesaintdenis.fr

MDPH – Circuit d'une demande



Caf de la Seine Saint-Denis - Informations générales



MISSIONS

La Caf accompagne les moments importants de la vie des familles :

- des prestations aident à financer l'éducation et les loisirs de leurs enfants ;
- d'autres aides facilitent l'accès au logement et visent à accompagner les personnes isolées ou démunies.

Des dispositifs d'action sociale complètent ces prestations :

- accompagnement social d'allocataires avec enfants à charge identifiés à partir d'une situation de vie et accueil des allocataires effectuant une démarche spontanée ou orientés par un partenaire
- mobilisation des professionnels sur des actions collectives, dans le cadre d'une concertation avec les partenaires locaux.
- versement d'aides financières individuelles pour les familles à revenus modestes.

La Caf participe également au financement de différents équipements tels que crèches, centres de loisirs, lieux d'accueil enfants-parents...



MODALITÉS D'ACCUEIL

Les 5 Agences familles de la Caf accueillent le public les : lundis, mardis, mercredis et vendredis de 8h30 à 16h30 sans interruption et les jeudis de 8h30 à 12h00 uniquement sur rendez vous

En cas de changement, les horaires sont mis à jour sur :



Dans les 64 points numériques

La Caf s'appuie sur ses partenaires pour faciliter les démarches administratives des allocataires et faciliter l'usage du numérique en proposant un accès libre ou accompagné sur le Caf.fr et une aide aux démarches en ligne. Le personnel présent n'a pas vocation à répondre aux questions relatives au dossier de l'allocataire.



PRISE DE RENDEZ-VOUS

Pour prendre rendez-vous avec la Caf :

- **En agence familles ([liste consultable sur Caf.fr](#))**

- **Par téléphone**



- **Sur le site Caf.fr**



- **Via l'application Mon Compte**



- **Via une borne interactive**



Caf de la Seine Saint-Denis - Orienter le public



CONTACT POUR LE PUBLIC

Muni du numéro d'allocataire et du mot de passe, accéder aux informations du dossier 7j/7, 24h/24 via :



Sur l'espace Mon Compte



Sur l'application mobile Caf - Mon Compte

Le serveur vocal interactif

Un numéro de téléphone unique et gratuit

Un conseiller, du lundi au vendredi de 9h00 à 16h30 sans interruption.

Envoyer un courrier

Caf de la Seine Saint Denis
93024 Bobigny Cedex

Par courriel via le site Caf.fr ou l'application Caf - Mon Compte



CONTACTS PROFESSIONNELS

Les pages Caf.fr Partenaires

Retrouvez les informations et actualités dédiées aux partenaires de la Caf (actualités, appels à projet, aides financières...) sur les pages locales Caf.fr dédiées aux partenaires



Le travail social spécialisé de la Caf

Coordonnées de contacts des travailleurs sociaux de la Caf sur :



Consultation du dossier allocataire par les Partenaires

Service de **Mon Compte Partenaire** sur le site Caf.fr (ex Cafpro), pour soutenir les allocataires dans leurs démarches.

Demande d'accès au service :

moncomptepartenaire.cafrosny@caf.fr

Newsletter partenaires, inscription :

mediation-sociale-partagee.cafrosny@caf.cnafmail.fr



BOITE À OUTILS

ori pa | Service Public des pensions alimentaires

Site internet : www.pension-alimentaire.caf.fr

Téléphone : 32 36 (gratuit + prix appel)



Site Internet **Monenfant.fr** présentant des ressources pour les parents : conseils, trouver un mode de garde...



Site des **Allocations familiales**, présentant des informations générales sur les prestations, des services en ligne et les actualités communes à toutes les Caf. Les pages locales auxquelles on accède en entrant son code postal de résidence, présentent les informations et actualités relatives à la Caf.

Le magazine des **allocations familiales**, consultable en ligne.

MAGAZINE Vies de famille

Cpam de la Seine Saint-Denis - Information générale



MISSIONS

Organisme de droit privé avec une mission de service public, la CPAM 93 protège 1,6 million de personnes (soit plus de 97 % de la population du département) et verse 3,5 milliards d'euros de prestations en moyenne par an. La CPAM 93 gère les risques liés à la maladie, la maternité, l'invalidité, le décès, les accidents du travail et les maladies professionnelles.

L'Assurance Maladie de Seine-Saint-Denis :

- **protège durablement la santé de chacun**, dans sa vie personnelle ou professionnelle, en agissant auprès de tous ;
- **accompagne les assurés tout au long de leur vie**, en prenant en charge leurs soins quels que soient leurs ressources, leur situation ou leur état de santé ;
- **garantit un accès universel aux droits** et elle permet l'accès aux soins ;
- agit en amont de la maladie et de ses complications avec **une offre de prévention** sans cesse enrichie ;
- renforce les dispositifs pour **protéger les salariés les plus exposés ou les plus fragiles**.



MODALITÉS D'ACCUEIL

Les agences de la Caisse primaire d'Assurance Maladie de Seine-Saint-Denis reçoivent les assurés sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 14h à 17h, mercredi de 9h à 12h30.

Retrouvez toutes les adresses et plus de précision sur :

[ameli.fr](https://www.ameli.fr)

En cas de changement, les informations sont mises à jour sur Google et [ameli.fr](https://www.ameli.fr)

Des bornes multi-services extérieures sont accessibles 7j/7 et 24h/24.



PRISE DE RENDEZ-VOUS



Les rendez-vous peuvent être en face-à-face, téléphoniques ou en visio. Comment prendre rendez-vous avec la Cpam 93 ?

- **Via le compte ameli** [ameli.fr](https://www.ameli.fr)

La prise de rendez-vous en face-à-face ou téléphoniques s'effectue depuis le compte ameli (depuis [ameli.fr](https://www.ameli.fr) ou l'application), section « Mon agenda ».

- **Sur Clic RDV**

Pour un assuré qui n'a pas de compte ameli car le numéro de sécurité sociale est provisoire (commençant par 7 ou 8), un RDV téléphonique peut être pris via le site Clic RDV (<https://user.clicrdv.com/cpam-de-seine-st-denis>).



 CLICRDV

- **Par téléphone**

3646 Service gratuit + prix appel

Cpam de la Seine Saint-Denis - Orienter le public



CONTACT POUR LE PUBLIC

Une information complète disponible 7j/7,
24h/24 via :

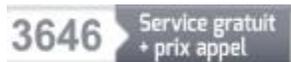
ameli.fr

Sur le **Compte ameli**, l'assuré peut accéder
aux informations de son dossier 7j/7,
24h/24.



Application Ameli également disponible

Un numéro de téléphone unique et gratuit



Un conseiller, du lundi au vendredi de 8h30
à 17h00 sans interruption.

Envoyer un courrier

Assurance maladie de la Seine-Saint-Denis
CS 60300
93018 Bobigny Cedex

Par courriel via le compte ameli ou
l'application ameli



CONTACTS PROFESSIONNELS

La CPAM de la Seine-Saint-Denis a 58
partenaires d'accès aux droits : les hôpitaux,
les missions locales, les associations, les
CCAS (Centres communaux d'Action
Sociale), les CMS (Centres Municipaux de
Santé)...

Les modalités du partenariat et l'engagement de la CPAM

- ❖ Les partenaires constituent des dossiers
complets d'accès aux droits, droit de
base, droit complémentaire, AME.
- ❖ Les dossiers constitués sont transmis via
un circuit privilégié à la CPAM.
- ❖ La CPAM s'engage à traiter le dossier
dans un délai maximum de 30 jours.

Un bulletin d'information ayant pour
objectif de communiquer sur les évolutions
réglementaires et/ou organisationnelles est
adressé par mail aux partenaires.

La Mission Accompagnement Santé (MAS)
accompagne les assurés en difficulté dans
leur accès aux soins.



BOITE À OUTILS



ameli.fr

**Avec le compte ameli, de nombreuses
démarches peuvent être réalisées en ligne :**

- ❖ **suivre les remboursements et le montant
des indemnités journalières** en cas d'arrêt de
travail ;
- ❖ **télécharger une attestation de droits**, de
paiement d'indemnités journalières ou un
relevé de prestations ;
- ❖ **déclarer la perte ou le vol de la carte Vitale ;**
- ❖ **faire le changement de coordonnées
bancaires ou d'adresse ;**
- ❖ **déposer un dossier de Complémentaire
santé solidaire (ex CMU C) ;**
- ❖ **déclarer une naissance, etc.**



Pour les demandes d'attestation, **les bornes
multiservices extérieures** situées à **Bobigny,
Montreuil, Noisy-le-Grand, Saint-Denis et
Epinay-sur-Seine** sont accessibles 24h/24 et 7j/7
en toute autonomie grâce au code personnel du
compte ameli.



MISSIONS



Suivre la carrière de chaque assuré

Dès sa première activité professionnelle, un compte individuel pour la retraite est ouvert pour chaque assuré. Il est alimenté tous les ans grâce aux déclarations de données sociales transmises par les employeurs, qui retracent les rémunérations et les cotisations à travers la déclaration sociale nominative (DSN).



Préparer le passage à la retraite des assurés

Afin de préparer au mieux le passage à la retraite, l'Assurance retraite privilégie l'anticipation et l'accueil sur rendez-vous, notamment grâce aux agences retraite de proximité. Ainsi, les assurés sont incités à préparer leur départ à la retraite en amont et à transmettre leur demande six mois avant la date choisie.



Accompagner les entreprises

Développer une offre de service aux entreprises (matinales RH, réunions information retraite...).



Une offre de service en ligne en constante progression :

L'Assurance retraite enrichit chaque année son offre de service en ligne pour les actifs et les retraités. En 2019, dix millions d'assurés (55 % d'actifs et 45 % de retraités) ont créé leur espace personnel sur le site www.lassuranceretraite.fr



Assurer le suivi du paiement des retraites

L'assuré est informé du montant de sa retraite un mois avant son départ. Celle-ci est ensuite versée mensuellement. Chaque assuré est suivi tout au long de sa retraite, afin de prendre en compte les éventuels changements dans sa situation et les nouveaux droits dont il pourrait bénéficier.

Favoriser le bien vieillir

L'Assurance retraite mène une politique d'action sociale diversifiée et inter régimes, centrée sur la prévention et l'accompagnement du vieillissement sur un site dédié www.pourbienvieillir.fr et un guide **Téléchargez le guide Clé en main**



L'Assurance retraite en Île-de-France – contacts



SITE INTERNET



TELEPHONE



PRISE DE
RENDEZ-VOUS



lassuranceretraite.fr

Sur le site internet, je peux trouver des informations sur mes droits à la retraite.



Grâce à mon espace personnel, je peux réaliser de nombreuses démarches en ligne.



3960

Le 3960 est ouvert du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00 (service gratuit + prix appel). Depuis l'étranger, composez-le +33 9 71 10 39 60.



Grâce au numéro de téléphone unique de l'Assurance retraite, je peux échanger en direct avec des conseillers, demander un rendez-vous et leur poser mes questions sur la retraite.



Rendez-vous
avec un conseiller

J'ai besoin de préparer mon passage à la retraite. Je peux bénéficier d'un rendez-vous avec un conseiller.



Pour prendre un rendez-vous téléphonique ou un rendez-vous physique selon ma situation, je contacte le 3960.

Pour prendre un RDV par visio, je me connecte à lassuranceretraite-idf.fr



Adresse postale unique

Assurance retraite Ile de France CS 70009 93166 NOISY LE GRAND CEDEX

Pôle emploi – Informations générales



MISSIONS

Missions essentielles

1/ Accueillir et accompagner

Nous accueillons, informons et orientons toutes les personnes dans la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un conseil professionnel, d'une aide à la mobilité ou à l'insertion sociale et professionnelle.

2/ Prospecter et mettre en relation

Pôle emploi collecte les offres des entreprises, les conseille dans leurs recrutements et les met en relation avec les demandeurs.

3/ Contrôler

Nous tenons à jour la liste des demandeurs d'emploi afin d'assurer le contrôle de la recherche d'emploi en France.

4/ Indemniser

Nous indemnisons les ayant-droits pour le compte de l'UNEDIC et pour le compte de l'État.



MODALITÉS D'ACCUEIL

Les 21 agences Pôle emploi du département reçoivent le matin avec ou sans RDV :

- De 9h à 13h du lundi au jeudi
- De 9h à 12h le vendredi

Et les après-midi du lundi au jeudi de 13h à 17h uniquement sur RDV.

Adresses des 21 agences locales sur notre site internet :

<https://www.pole-emploi.fr/annuaire/votre-pole-emploi.html>



PRISE DE RENDEZ-VOUS



Pour prendre rendez-vous avec votre conseiller, vous pouvez :

- le faire à partir de votre espace personnel sur Pôle emploi.fr depuis chez vous,
- ou en vous présentant dans les zones d'accueil de nos agences (ordinateurs à disposition avec aide d'un animateur de zone).

Pôle emploi - Orienter le public



CONTACT POUR LE PUBLIC

Le public peut :

- S'inscrire ou se réinscrire comme demandeur d'emploi, uniquement via le site pôle-emploi.fr. Des ordinateurs sont à disposition dans toutes les agences avec des personnes pour aider à leur utilisation
- Faire sa demande d'indemnisation et nous transmettre les documents, ordinateurs et scanners à disposition en agence.
- S'actualiser chaque mois sur notre site ou sur l'appli, signaler les changements de situation
- Contacter son conseiller via l'espace personnel

Site internet : <http://www.pole-emploi.fr>



CONTACTS PROFESSIONNELS

Les partenaires du service social peuvent contacter la direction territoriale 93 de pôle emploi qui pourra répondre à leurs questions ou les mettre en contact avec un responsable de leur agence locale.

- Par e-mail : dt93326@pole-emploi.fr



BOITE À OUTILS

Site internet : www.pole-emploi.fr

Informations et démarches en ligne pour les demandeurs d'emploi et pour les employeurs.

Site Internet dédié aux partenaires et à ceux qui veulent nous rejoindre :
www.pole-emploi.org

Les personnes peuvent évaluer leurs droits via un simulateur en ligne sur pole-emploi.fr

Ensemble des sites et applis dédiés à l'emploi sur emploi store :

<https://www.emploi-store.fr/portail/accueil>

Les personnes peuvent accéder aux espaces numériques à proximité de chez elles sur le portail en ligne suivante :

<https://lnpcm.seinesaintdenis.fr/>





MISSIONS

La Banque de France accueille le public sur rendez-vous :



PARIS LA COURNEUVE
1, rue des Usines Babcock
CS 40001
93120 - LA COURNEUVE

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30

BOBIGNY
Antenne de l'UDAF
16, rue Hector Berlioz
93000 - BOBIGNY

SAINT-DENIS
2 rue Catulienne
CS 50003
93203 - SAINT-DENIS CEDEX

*Pour les sites de Bobigny et de Saint-Denis,
consultez les plages disponibles sur
<https://accueil.banque-france.fr>*



MODALITÉS D'ACCUEIL

Nos agents accueillent le public pour faire droit à leurs demandes ou répondre à leurs interrogations relatives au :

- droit d'accès aux **fichiers d'incidents** de paiement (interdit bancaire, retraits carte bancaire, crédits impayés, découverts, surendettement) ;
- l'usurpation d'identité ;
- dépôt d'un **dossier de surendettement** et le suivi de son traitement ;
- dépôt d'une demande de **droit au compte**.

Il est indispensable de se munir d'une pièce d'identité



PRISE DE RENDEZ-VOUS

Pour prendre rendez-vous :

Par téléphone

01 46 41 15 00

Sur le site Banque de France

<https://accueil.banque-france.fr>



CONTACT POUR LE PUBLIC

Les demandes peuvent également être adressées :

Via l'espace personnel internet :

Un compte France Connect est obligatoire.
<https://accueil.banque-france.fr>

En adressant un courrier :

Pour les demandes concernant le surendettement :

Banque de France
Surendettement
TSA 41217
75035 PARIS CEDEX 01

Pour toutes les autres demandes :

Banque de France
TSA 50120
75035 PARIS CEDEX 01



CONTACTS PROFESSIONNELS

Pour les problématiques surendettement :
comsuren93@banque-france.fr

Pour les problématiques droit au compte :
Parislacourneuve.droitcompte@banque-france.fr

Pour l'éducation financière des publics
educfi93@banque-france.fr



BOITE À OUTILS

Gérer son budget :

Application PiloteBudget disponible sur App Store et Google Play



Mes questions d'argent :



<https://www.mesquestionsdargent.fr>

Mes questions d'entrepreneur:



<https://www.mesquestionsdentrepreneur.fr>

ABC de l'économie:



<https://abc-economie.banque-france.fr>

Citéco – Cité de l'économie :



<https://www.citeco.fr>

UDAF 93 - Informations générales



UN RESEAU NATIONAL

A chaque niveau territorial, les UDAF et l'Union Nationale des Associations Familiales sont missionnées par la loi (Article L.211-1 et suivants du Code de l'Action sociale et des Familles), pour :

- promouvoir
- défendre
- et représenter officiellement les intérêts des familles auprès des pouvoirs publics

Le réseau des UDAF et l'UNAF intervient sur toutes les questions de la vie quotidienne.

Membre de l'UNAF, institution engagée avec et pour les familles depuis 1967, l'UDAF 93 est l'expert des réalités de vie des familles.

Elle bénéficie de l'expertise nationale de l'UNAF pour une politique familiale globale.

L'UDAF est reconnue d'intérêt général.



MISSIONS

Depuis 50 ans, l'Union Départementale des Associations Familiales de Seine-Saint-Denis défend les intérêts de tous les habitants du département dans leur diversité :

Jeunes, familles monoparentales ou multiples, seniors, personnes en situation de handicap...

L'UDAF de Seine-Saint-Denis est le porte parole des familles dans près de 138 instances.

- Prestations-droits des familles
- Parentalité
- Logement
- Santé-Protection sociale

Elle s'appuie sur son réseau de 26 associations familiales locales et départementales, ses représentants familiaux et ses services pour répondre aux besoins des familles.



SERVICES AUX FAMILLES

L'UDAF accueille, informe et accompagne les familles et/ou les personnes dans leur quotidien. Pour mener à bien ses missions, elle gère les services dédiés à :

- **Accompagnement des personnes vulnérables** : service protection juridique des majeurs, MASP.
- **Logement et environnement** : logement inclusif, accompagnement social lié au logement, droit au logement opposable (DALO).
- **Prestations et droits des familles** : épargne bonifiée, enquêtes sociales, médaille de la famille.
- **Consommation et budget familial** : point conseil budget (PCB), action éducative budgétaire (AEB), diagnostics sociaux et financiers (DSF).
- **Santé et protection sociale** : information et accompagnement des représentants des usagers.
- **Parentalité et éducation** : usage responsable du numérique, groupes de parole

UDAF 93 - Information au public



ACTIONS PRIORITAIRES



COORDONNEES DE L'UDAF 93



AGREMENTS

POUR LES FAMILLES 2016-2021

- Renforcer l'écoute et le conseil aux personnes pour lutter contre le malendettement (PCB)
- Faciliter l'usage du numérique à tous
- Accompagner les jeunes et les parents dans la prévention de toutes formes de violence (y compris via le net)
- Appuyer les réseaux d'assistants maternels et renforcer leurs liens avec les familles

L'UDAF de Seine Saint Denis

- Regroupe des associations familiales ou à but familial agréées, œuvrant pour les familles du département (près de 3000 familles).
- Soutien et accompagne plus de 4000 familles au sein de ses divers services.

Pour venir nous voir :

16 rue Hector Berlioz
93011 Bobigny Cedex

Pour nous contacter :

Téléphone : 01 49 35 33 00

Fax : 01 57 14 89 76

Email :

contact@udaf93.unaf.fr

Service Protection Juridique

Des Majeurs :

pjmcontact@udaf93.unaf.fr

L'UDAF est une association régie par la Loi 1901, reconnue d'Utilité Publique.

Elle dispose des agréments :

