

Usager déclarant☒ Animal ☐ Végétal**NOM :** FELYNX**Date de naissance :** 55-02-32366**Lieu de naissance :**☒ Végétalia ☐ Autre**Conjoint**☒ Animal ☐ Végétal**NOM :** FELINDRA**Date de naissance :** 31-11-32375**Lieu de naissance :**☒ Végétalia ☐ Autre**Identifiant de bénéficiaire :** 685948-POM**Identifiant de bénéficiaire :** 700597-VCX**Commentaire :** ma compagne attend une portée de chatons**Adresse :** 54 chemin des grands pins**Code spécial :** 005642 **Zone liquide :** Les eaux douces

** Si votre déclaration concerne un changement de situation familiale, vous devez compléter obligatoirement le formulaire de **demande de révision de prestations** afin que nous procédions à la réévaluation de vos droits en eau. En l'absence de ce formulaire, la déclaration de changement de situation entraînera une mise à jour administrative sans incidence sur les droits.*

Hy582

Service accueil téléphonique des usagers

Référence : 38/32410

Objet : Procédure d'identification des usagers par téléphone

Objectif : lutte contre la fraude et l'usurpation d'identité

L'identification d'un usager par téléphone est obligatoire pour accéder à son dossier. Pour cela, il convient en début d'appel de demander systématiquement à l'appelant le numéro d'identification délivré par la CCUE lors de la création du dossier usager. Ce numéro se compose de 6 chiffres et 3 lettres selon le modèle suivant :

123456-GFR

Cette référence est rappelée sur tous les courriers et documents édités par la CCUE. Elle figure également sur le dossier en ligne des usagers.

Situation où l'utilisateur n'est pas en possession de son identifiant ou l'a perdu

À titre dérogatoire et exceptionnel, l'agent en charge de l'appel peut accéder au dossier usager par un autre moyen.

1. L'agent doit tout d'abord identifier que l'utilisateur est dans l'une des situations suivantes :

- Urgence liée à une rupture de droits
- Usager en état de stress voire de panique
- Perte définitive de l'identifiant

2. Il convient alors de d'ouvrir le logiciel de saisie des informations personnelles et de saisir 3 des 6 critères d'identification parmi les suivants :

- Date de naissance
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Numéro de carte d'identité
- Nom du médecin traitant
- Lieu de travail

L'agent devra ensuite tracer l'utilisation de cette solution de contournement dans la liste prévue à cet effet.

Fait sur Végétalia, en l'an 32410,

La Directrice de la CCUE



Le responsable de la relation usagers

