

Le dossier complet

Pour pouvoir traiter votre demande de prise en charge dans les meilleurs délais, nous avons besoin d'un certain nombre d'éléments qui constituent ce que nous appelons « Le dossier complet ». C'est d'ailleurs la date à laquelle nous avons tous les éléments nécessaires qui sert de date de référence pour votre demande, notamment pour constater l'ouverture de vos droits.

■ Par exemple :

Vous nous envoyez le 15 septembre votre demande, nous la recevons le 17, la facture jointe à votre demande n'est pas complète. Nous vous écrivons le 24 et vous répondez le 27 en joignant à votre réponse la facture correctement libellée, que nous recevons le 29 septembre.

La date de réception de votre dossier complet sera le 29 septembre et nous regarderons alors si vos droits sont ouverts à cette date. Si par malchance vos droits se fermaient le 20 septembre, nous ne pourrions plus traiter votre demande de prise en charge, alors qu'elle aurait été prise en compte le 17 si votre dossier avait été complet.

Nous allons dans ce cas vous demander vos derniers bulletins de salaire et probablement pouvoir enfin traiter votre demande. Simplement, le nouvel échange de courrier fera passer encore un peu de temps et dans notre exemple, si vous répondez toujours aussi vite, votre prise en charge ne sera pas faite avant le 6 octobre, soit deux semaines plus tard que si le dossier avait été complet.

Il aura aussi fallu trois interventions sur votre dossier, ce qui retarde d'autant le traitement des nouvelles demandes et rallonge encore les délais de réponse qui ne sont malheureusement pas aussi courts dans la réalité que dans cet exemple. Habituellement, nous traitons les demandes entre 2 et 4 semaines après réception et souvent, lorsque nous vous écrivons, vous mettez plusieurs semaines voire un mois à nous répondre.

Dans FNAS Mode d'emploi, que vous pouvez télécharger sur notre site dans la rubrique Fiches pratiques, ou que nous vous envoyons sur simple demande par courriel ou en version papier, vous avez la liste des pièces qui constituent un dossier complet pour chaque type de demande.

■ Les principes sont :

L'activité doit correspondre aux critères du FNAS. Voir FNAS Mode d'emploi.

Vos droits doivent être ouverts à la date de réception du dossier complet.

Nous devons voir les éléments nécessaires au calcul de votre quotient familial.

Si votre demande est la première de l'année, joignez-y une copie intégrale de votre avis d'imposition et si vous ne l'avez pas déjà fait depuis avril 2014, les copies des éléments d'état civil de vos ayants droit : pour les enfants le livret de famille ou l'extrait d'acte de naissance avec filiation, pour votre conjoint, quelle que soit la forme de votre union, la copie de sa carte d'identité.

Si vous n'êtes pas imposés ensemble, il faudra aussi joindre la copie de son avis d'imposition.

Tous ces éléments peuvent nous être transmis par voie numérique.

La fiche de demande doit être correctement renseignée.

- Notamment votre identité et celle de chaque ayant droit participant, les dates et les détails demandés sur les fiches de demande spécifiques à chaque type d'activité.
- Dans certains cas, lorsque vous bénéficiez pour un séjour de l'aide d'une autre structure que le FNAS, vous devez faire compléter par l'organisateur du séjour une fiche « Renseignements sur le séjour » sur laquelle vont apparaître la ou les aides obtenues. La loi encadre très précisément le cumul des aides à la personne et nous sommes donc tenus de prendre en compte ces aides, pour des raisons fiscales, avant de traiter votre demande.

Les justificatifs comptables de vos activités doivent être conformes.

- Ce sont obligatoirement les originaux des billets ou des factures. *Vous trouverez dans FNAS Mode d'emploi la liste complète de ce qui doit apparaître sur une facture conforme.*
- En règle générale, le justificatif doit être une pièce comptable valide, datée, qui comporte toutes les coordonnées de l'émetteur, y compris tampon et mention « acquittée » ou « payée » ou « soldée » etc.
- Doivent apparaître clairement l'activité ou le séjour, le ou les noms et prénoms des participants, seulement ceux pour lesquels la facture est établie, les dates de début et de fin de l'activité ou du séjour pour chaque personne si elles sont différentes.

Par exemple, si un ami de vos enfants vous accompagne pendant seulement une partie de votre séjour, il est important de le mentionner afin que nous puissions calculer correctement la partie du coût du séjour sur laquelle nous interviendrons.

Pour les billets totalement dématérialisés, vous nous transférerez la totalité des éléments du courriel que vous avez reçu contenant le billet électronique, avec toutes les pièces jointes. Bouton « transférer » de votre lecteur de courriel.

Dans certains cas, par exemple la SNCF, le fournisseur vous permet, après l'activité, d'obtenir un justificatif que vous devrez nous envoyer aussi.

Lorsque vous avez un doute, contactez-nous par courriel à l'adresse contactsalaries@fnas.net afin de déterminer ensemble le justificatif conforme.

Le bon de commande ou le courriel de confirmation de commande, lorsqu'il ne contient pas le billet ou la facture, de même que le seul billet ou facture sans le courriel initial, ne sont pas suffisants.