

COVID-19

Les Caf maintiennent leurs services aux allocataires

Dans le cadre du confinement mis en place depuis le 30 octobre, les Caisses d'allocations familiales adaptent leurs services pour maintenir leur mission de service public dans le respect des conditions de sécurité sanitaire.

Le versement des prestations sera assuré comme d'habitude.

L'accueil dans les Caf est maintenu, sur rendez-vous, et les services en ligne sont disponibles

Afin d'assurer la sécurité sanitaire du public et du personnel, les Caf continuent d'accueillir le public dans le respect des gestes barrières, en privilégiant les rendez-vous pour respecter les mesures de distanciation sociale.

Les Caf peuvent également proposer un accompagnement des démarches lors d'un entretien téléphonique ou par visio-conférence.

Dans la mesure du possible, l'utilisation des services en ligne et du téléphone est recommandée via :

- [L'Espace « Mon Compte »](#) du site caf.fr, accessible 24h/24, 7j/7 ;
- [L'application mobile « Caf - Mon Compte »](#), disponible gratuitement sur les plateformes de téléchargement ;

Pour l'envoi de documents scannés ou photographiés, une adresse mail dédiée est disponible dans les pages actualités du site de chaque Caf (cf. l'article, avec une vidéo explicative, sur caf.fr : [transmettre un document à votre Caf par mail](#)).

Les changements de situation professionnelle, familiale, de coordonnées bancaires, etc., se font toujours directement dans l'espace « Mon Compte » sur caf.fr ou l'application mobile ;

- Le numéro de téléphone de la Caf (0,06€/min + prix d'un appel local), disponible [dans la rubrique « Ma Caf > Contacter ma Caf »](#).

Pour connaître précisément les modalités d'accueil de leur Caf, les allocataires sont invités à [consulter la rubrique « Ma Caf »](#), sur caf.fr, après avoir indiqué leur code postal.

Pour toute question sur les services des Caf pendant cette période de confinement, la page des [« Questions/Réponses »](#) est régulièrement actualisée.

Les modalités d'accueil et de services des Caf pour accompagner les usagers durant cette nouvelle période de confinement sont précisées dans l'article en ligne [« Reconfinement : les solutions pour vos démarches avec votre Caf »](#) sur caf.fr.



Contacts presse

Virginie RAULT
07 78 95 49 90

Jackie EDI
01 45 65 68 91

presse@cnaf.fr