

# Le guide des relations avec la Caf



actualités - la caf sur internet - la  
caf en libre service - la caf vous  
accueille - pour écrire à la caf -  
l'action sociale - les droits et les  
devoirs des allocataires - pour  
rembourser un trop perçu - les  
contrôles de la caf - la médiation  
administrative - les chiffres clés



# Sommaire

Actualités	3
La Caf sur Internet	4
La Caf en libre service	6
La Caf vous accueille	7
Pour écrire à la Caf	8
L'action sociale	9
Les droits et devoirs des allocataires	10
Les contrôles de la Caf	11
Pour rembourser un trop perçu à la Caf	13
La médiation administrative	14
Les chiffres clés	15



## Calendrier des paiements pour l'année 2024

- vendredi 5 janvier
- lundi 5 février
- mardi 5 mars
- vendredi 5 avril
- lundi 6 mai
- mercredi 5 juin
- vendredi 5 juillet
- lundi 5 août
- jeudi 5 septembre
- vendredi 4 octobre
- lundi 4 novembre
- jeudi 5 décembre

La date effective de versement des prestations sur votre compte peut varier selon les établissements bancaires.

A chaque visite  
n'oubliez pas votre  
numéro de  
sécurité sociale  
et votre  
mot de passe

**Attention  
aux escroqueries !**

Votre Caf ne demande jamais  
de coordonnées bancaires  
par courriel ni par sms

# La Caf sur Internet

Je me simplifie la vie  
Je gagne du temps  
Je suis prioritaire  
**Je me connecte sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr)**



Sans me déplacer :

- Je me renseigne sur les aides
- Je découvre mes droits
- Je fais une simulation
- Je demande une prestation
- Je déclare une nouvelle situation
- Je demande une attestation
- Je transmets un document
- Je prends un Rdv en ligne

**Avec l'espace sécurisé [www.caf.fr](http://www.caf.fr), je réalise des économies de déplacement, de papier, d'affranchissement et de temps.**

L'application  
« Caf - Mon compte »  
est gratuite, fiable  
et sécurisée.  
Votre numéro de sécurité  
sociale et votre mot de passe  
sont demandés à chaque  
connexion.

# La Caf sur Internet

 **Caf - Mon Compte**  
l'application smartphone 100% Caf



« **Caf – Mon Compte** »  
Téléchargez l'application pour accéder  
à votre dossier depuis votre smartphone



**Mon Compte en ligne 7 j / 7 et 24 h / 24**



**Chatbot sur Caf.fr**  
Posez une question dans la fenêtre du Chatbot



**Visio contact sur Caf.fr**  
Prenez un rendez vous en visio contact  
avec un conseiller de la Caf 19



**Transmettez un document Pdf Jpeg ou Jpg sur Caf.fr**  
dans la rubrique «Mon Compte» / «Mes Démarches»  
avec le numéro d'allocataire dans l'objet du mail

**monenfant.fr**

**monenfant.fr**  
vous accompagne dans votre vie de parent



**Le guide des prestations en ligne**  
sur Caf.fr, rubrique « Ma Caf »,  
«Offre de service», «Accueil offre de service»

# La Caf en libre service



## Espaces multimédias en libre service

pour vous connecter au site Internet [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

### Au siège de la Caf à Brive

Place Jean Charbonnel

du lundi au vendredi : de 9 h 00 à 16 h 30



### Au tiers lieu Bains douches numériques à Tulle

1 place Martial Brigouleix

Espace le libre-service ouvert aux horaires du tiers lieu

# La Caf vous accueille

## Au siège de la Caf à Brive

Place Jean Charbonnel

**Accueil uniquement sur rendez-vous**

du lundi au vendredi de 9 h 00 à 16 h 30

Pour un rendez-vous,  
connectez-vous  
sur les pages locales  
du site [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

## A la Maison de la solidarité départementale à Tulle

36 rue Anne Vialle

**Accueil uniquement sur rendez-vous** - hors vacances scolaires

le lundi de 9 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30

## A la Maison des services départementaux à Ussel

35-37 avenue du Général Leclerc

**Accueil uniquement sur rendez-vous**

le mercredi de 9 h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h

- visio-accueil les semaines paires

- permanence physique les semaines impaires (hors vacances scolaires)

**Dans les Maisons France service**

**Dans les Maisons du département**

**Dans les Maisons de services au public**

Liste complète et horaires à consulter sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



# Pour écrire à la Caf

**Pour un envoi direct vers  
notre site de traitement,  
une seule adresse à retenir !**



folia @ pico

**Caf de la Corrèze  
Place Jean Charbonnel  
19118 Brive-la-Gaillarde Cedex**

**Suivez votre dossier  
et posez vos questions**

**sur le site Internet  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)**

**par téléphone au 3230**

# L'action sociale

En complément des prestations légales, la Caf propose des aides d'action sociale en faveur des familles allocataires.

## Des aides financières individuelles

- L'aide aux loisirs de proximité pour les enfants : le Pass'Alsh ;
- Les aides aux vacances des enfants et des familles ;
- Les aides à la formation Bafa ;
- L'aide à l'équipement ménager et mobilier ;
- Le prêt à l'amélioration de l'habitat ;
- Les aides aux assistants maternels.

## Des conseils dédiés aux questions des familles

Des accueils individuels personnalisés :

- L'accueil des familles touchées par un deuil d'enfant ou de parent ;
- L'accueil des familles en situation d'impayés de loyer ;
- L'accueil des familles en situation de logement non décent ;
- L'accueil des familles vivant une situation de séparation.

# Les droits et les devoirs des allocataires



Pour vous attribuer les prestations auxquelles vous avez droit avec équité et efficacité, nous attendons de vous sincérité et transparence.

## Lors de votre inscription à la Caf, vous vous engagez à :

### La Caf s'engage à :

- **Répondre à vos courriers** en moins de 15 jours, et en moins de 10 jours pour les bénéficiaires de minima sociaux ;
- **Répondre aux réclamations** en moins de 15 jours ;
- **Vous informer régulièrement sur vos droits** via votre espace « mon compte » sur le [caf.fr](http://caf.fr).

- Appliquer les règles élémentaires de **courtoisie et de respect** à l'égard des agents d'accueil ;
- Signaler sans tarder les **changements de situation** familiaux et professionnels de tous les membres du foyer ;
- Faire des **déclarations exactes et complètes** sur votre situation ;
- Transmettre des **dossiers complétés, datés, signés et accompagnés de toutes les pièces justificatives**.

# Les contrôles de la Caf

Pour gérer l'argent public avec rigueur et traiter tous les allocataires avec égalité, la Caf veille à ce que chacun bénéficie de **tous ses droits et rien que ses droits.**



folia @ sester1848

Les droits aux prestations sont déterminés essentiellement sur la base des déclarations des allocataires. En contrepartie, **la loi rend obligatoire la vérification des situations réelles** (familiales, professionnelles, financières) et leur justification.

Ces vérifications s'exercent :

- **par des échanges d'informations** avec d'autres administrations ou services publics ;
- **par des contrôles** réalisés au domicile des allocataires par des contrôleurs assermentés de la Caf ;
- **par des contrôles sur pièces** (demande de pièces justificatives complémentaires).

# Les contrôles de la Caf

## Les contrôles sont obligatoires

En conséquence, selon la loi, le versement des prestations peut être interrompu lorsque l'allocataire ne fournit pas les justificatifs qui lui sont demandés ou lorsque l'allocataire ne permet pas au contrôleur de le rencontrer.

## Ne vous mettez pas en difficulté

Des omissions concernant vos revenus (y compris revenus fonciers et placements), votre reprise d'activité même partielle, la non-déclaration de vie en couple ou d'enfant ayant quitté le foyer, peuvent constituer une fraude.

**Avertissez immédiatement la Caf de vos changements de situation !**

## En cas de fraude avérée

Non seulement vous devez rembourser immédiatement la Caf, avec interdiction de remise de dette, mais vous vous exposez à :

- **Des poursuites pénales** : une condamnation par le Tribunal correctionnel à des peines allant de l'amende à l'emprisonnement avec dédommagement des frais de la Caf.
- **Des pénalités administratives** pouvant aller jusqu'à 15 456 € en cas de fraude avérée.

# Pour rembourser un trop perçu à la Caf

Vos mensualités de remboursement  
sont calculées en fonction de vos revenus  
et de votre situation.

**Si vous continuez à recevoir des aides,**  
la Caf effectue des retenues sur vos prestations.

**Si vous n'êtes plus bénéficiaire de prestations,**  
la Caf vous propose différentes façons de rembourser :

- **Par prélèvement automatique ;**
- **En ligne** par carte bancaire dans votre espace sécurisé Mon compte ou sur l'appli mobile Caf - Mon compte, rubrique Mes dettes ;
- **Par virement** sur le numéro de compte de la Caf (renseignez-vous auprès de la Caf) ;
- **Par chèque** libellé à l'ordre de Monsieur le Directeur comptable et financier de la Caf.

## Pour contacter le service recouvrement

Adressez-nous un mail sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr), rubrique « mon compte ».

# La médiation administrative

## Quel est le rôle du médiateur ?

Etablir ou rétablir la communication entre l'allocataire et les services de la Caf suite à un litige ou blocage administratif. Sa fonction concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf de la Corrèze.

## Qui peut saisir le médiateur ?

Ce service s'adresse aux allocataires et partenaires de la Caf de la Corrèze :

- qui ont porté réclamation et sont en désaccord avec la réponse reçue,
- qui sont insatisfaits du service rendu par la Caf et l'ont déjà signalé.

## Quand saisir le médiateur ?

Le médiateur n'intervient que si vous avez déjà interpellé le service concerné pour la même question.

La médiation administrative est différente du recours contentieux de l'allocataire devant un tribunal.

La médiation administrative diffère également de la médiation familiale, qui intervient dans le cadre d'un conflit familial ou d'une rupture.

### Comment saisir le médiateur ?

#### Par mail

mediation-caf19@caf.fr

#### Par courrier

Caf de la Corrèze  
Médiation administrative  
Place Jean Charbonnel  
19118 Brive-la-Gaillarde Cedex

#### Par téléphone

3230

# Les chiffres clés 2023

Les prestations servies par la Caf concernent **39 700 allocataires** en Corrèze, soit 38,1 % de la population.



## La Caf de la Corrèze a versé

223,8 millions d'euros  
en prestations aux familles

14,7 millions d'euros  
en action sociale

15 065  
mails traités

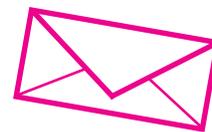
10 001  
Rdv  
physiques  
téléphoniques  
visios

84,61 %  
des appels  
téléphoniques  
aboutis



417 408  
courriers  
reçus

148 agents  
travaillent  
à la caf  
de la Corrèze



**10 jours**  
C'est le délais moyen  
pour une démarche à  
la Caf de la Corrèze

31 868  
allocataires  
concernés par un  
contrôle





Caf de la Corrèze  
Place Jean Charbonnel  
19118 Brive-la-Gaillarde Cedex  
Tél. : 3230  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)