



Un engagement  
réciproque



Les bons réflexes  
& le droit à l'erreur



La Caf me reverse,  
je dois à la Caf



Je change  
de situation ?



Les services  
en ligne



Le Dico Caf



Les points  
d'accueil Caf



# Caf mode d'emploi

## JE BÉNÉFICIE DE PRESTATIONS DE LA CAF, JE SUIS ALLOCATAIRE

### JE SUIS EN RÈGLE AVEC LA CAF

#### LA CAF S'ENGAGE À :

- > Identifier les prestations auxquelles votre situation vous donne droit,
- > Vous faire accéder à ces prestations,
- > Vous les verser rapidement et régulièrement tant que vous y avez droit,
- > Respecter la confidentialité des informations que vous lui communiquez.

**Le versement des prestations repose sur un système déclaratif et de confiance mutuelle** permettant un versement rapide des prestations.

**La Caf est garante du bon versement des fonds publics et vérifie de ce fait l'exactitude de vos déclarations.**

S'il s'avère que votre situation déclarée **ne correspond pas à la réalité**, vous vous exposez à rembourser les sommes indûment perçues et éventuellement à des sanctions.

En fonction du montant du préjudice de la gravité des faits, la sanction peut aller du simple avertissement à une pénalité ou amende administrative d'un montant variable selon le montant de la dette, voire un dépôt de plainte.



## CELA VOUS ENGAGE À :

- > Vous identifier en présentant votre numéro allocataire,
- > Faire des déclarations sincères, précises et complètes sur votre situation,
- > Fournir les pièces justificatives demandées,
- > Respecter les dates d'envoi des déclarations concernant votre situation,
- > Informer la Caf spontanément et très rapidement de tout changement intervenant dans votre vie : déménagement ou départ du logement, vie de couple, enfant, séparation, chômage...



Pour éviter  
de rembourser  
mieux vaut  
tout déclarer



**Pour bénéficier de tous vos droits, pour éviter une dette qu'il vous faudra rembourser tôt ou tard**, n'oubliez-pas de nous signaler tout changement de situation.

### Que faut-il déclarer ?

Tout changement concernant :

- > votre situation familiale (mariage, séparation décès, reprise de la vie commune, naissance d'un enfant, départ d'un enfant du foyer ...).
- > votre situation professionnelle (chômage, reprise d'activité ...).
- > votre logement.
- > tout évènement pouvant entraîner la modification des ressources connues de votre Caf (fin perception des allocations chômage...).

Dès lors qu'**un changement intervient dans votre foyer**, c'est-à-dire : vous, votre conjoint, vos enfants ou toute autre personne à charge, **vous devez le déclarer sans attendre à la Caf**, même si vous l'avez déjà déclaré à un autre organisme (Impôts, Pôle emploi, Cpam...).

Ces changements peuvent avoir **un impact sur le montant des prestations versées... à la hausse comme à la baisse.**

- > Déclarés tardivement, des prestations peuvent vous être versées à tort et vous devrez les rembourser à la Caf dans les meilleurs délais.
- > Ils peuvent aussi vous ouvrir de nouveaux droits.

# LES BONS RÉFLEXES POUR ÉVITER DE FAIRE DES ERREURS !

## JE PENSE À METTRE À JOUR MON DOSSIER CAF

### LES ERREURS LES PLUS FRÉQUENTES

Erreurs les plus fréquentes	Conseils pour les éviter
Oublier de vérifier régulièrement que ma situation est à jour	Penser à mettre à jour régulièrement la rubrique «mon profil» dans votre espace « <a href="#">Mon Compte</a> ».
Se tromper dans les ressources à déclarer	Ne pas confondre sur le bulletin de salaire : le revenu net imposable et le revenu net à payer. Ne pas oublier de déclarer les indemnités Pole Emploi ou les indemnités journalières maladie, etc... Pour plus d'info, suivez les tutos en ligne, <a href="#">ici</a> .
Attendre que la Caf me contacte pour mettre à jour ma situation	Ne pas attendre pour déclarer des changements de situation

### LE DROIT À L'ERREUR

Vous pouvez à tout moment informer la Caf que vous vous êtes trompé(e) dans une déclaration ou que vous avez oublié de déclarer une information. Cela s'appelle le droit à l'erreur.

Attention, vous devrez quand même rembourser la Caf si si vous avez perçu des aides en trop car vous êtes responsable des déclarations que vous faites à la Caf.

Le droit à l'erreur permet, en revanche, de ne pas être sanctionné(e) pour fraude à condition que votre erreur soit involontaire.

Afin de permettre aux usagers de ne pas se tromper dans leurs déclarations, l'administration met en ligne le [site oups.gouv.fr](http://site.oups.gouv.fr) pour recenser les erreurs les plus fréquentes des usagers en fonction de leur situation.

## EXEMPLES DE SITUATIONS GÉNÉRANT DES RAPPELS DE DROITS OU DES DETTES

### LA CAF ME REVERSE

Madame signale tardivement sa séparation et son changement de RIB. Elle n'a pas bénéficié de la rentrée scolaire pour son enfant de 9 ans. La Caf réétudie ses droits sur une période rétroactive de 2 ans maximum.

**Montant du rappel\***  
**700€**

Un allocataire déclare tardivement, par le biais de la DTR, sa perte d'activité. Ses droits RSA sont recalculés dès le mois de la perte d'activité.

**Montant du rappel\***  
**1500€**

Un étudiant oublie de signaler la fin de sa colocation et son emménagement dans un logement seul. Ses droits sont recalculés en fonction de son déménagement.

**Montant du rappel\***  
**1 000€**

La Caf me reverse,  
je dois à la Caf

### JE REMBOURSE LA CAF

Monsieur a repris une activité, mais le couple ne l'a pas déclaré à la Caf. Les prestations qui lui ont été versées pendant un an n'ont pas été calculées sur la réalité des revenus du foyer.

**Montant de la dette \***  
**4 800€**

Monsieur est stagiaire de la formation professionnelle, mais ne l'a pas indiqué dans sa déclaration trimestrielle Rsa.

**Montant de la dette \***  
**275€**

Un allocataire a déclaré s'être pacsé un an après. Il a continué à bénéficier de prestations Caf comme étant célibataire.

**Montant de la dette \***  
**1 023€**

L'enfant vit depuis 1 an chez son papa. La maman qui bénéficie de prestations Caf n'a pas signalé le départ de son enfant du foyer ce qui entre en compte dans le calcul de ses prestations.

**Montant de la dette \***  
**1 200€**

Un couple vit à nouveau ensemble depuis 20 mois après une période de séparation effective mais ne le déclare pas à la Caf.

**Montant de la dette\***  
**3 500€**

Une famille composée de quatre personnes déclare son départ à l'étranger en juillet 2014. En réalité elle a quitté le territoire français en octobre 2013.

**Montant de la dette\*\***  
**2 417€**

*\*\* Attention ! Les montants cités sont potentiels et estimatifs. Les droits réels seront calculés en fonction de la situation allocataire, des conditions de ressources et des justificatifs demandés.*

# COMMENT INFORMER LA CAF DE TOUT CHANGEMENT DE SITUATION ?

## JE ME RENDS SUR CAF.FR

1

Rendez-vous sur [caf.fr](http://caf.fr) ou sur l'appli Caf-Mon Compte



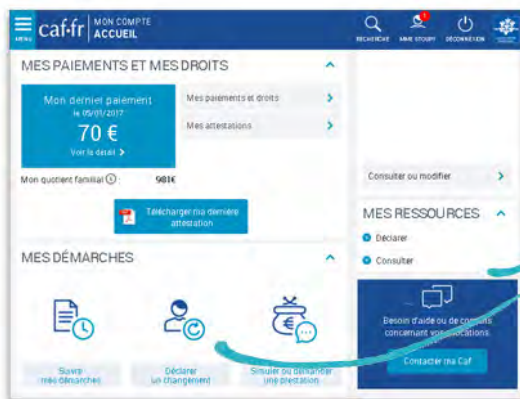
2

Connectez vous avec votre numéro allocataire et votre mot de passe personnalisé à 8 chiffres :



3

Cliquez sur «[Déclarer un changement](#)»



**N'attendez pas pour déclarer un changement !**

Vous éviterez de devoir rembourser les sommes perçues à tort.

Vous pourriez obtenir un nouveau droit si votre nouvelle situation le permet.

Vous changez de situation ?



### Besoin d'aide pour vos démarches en ligne ?

Consultez les fiches «mode d'emploi» du [caf.fr](http://caf.fr), sur nos pages locales [caf.fr](http://caf.fr), ou directement [en cliquant ici](#).

# POUR SIGNALER VOTRE CHANGEMENT DE SITUATION, RENDEZ-VOUS SUR :

## 1 ADRESSE

### ADRESSE

2 RUE  
13007 MARSEILLE  
FRANCE  
Depuis le 1 août 2016

> Vous déménagez ?  
Pour signaler votre changement d'adresse.

## 2 COURRIEL ET N°TEL

### ADRESSE COURRIEL ET TÉLÉPHONE(S)

Courriel : @gmail.com  
Téléphones : A communiquer

> Vous changez de numéro de téléphone ou d'adresse mail ?

## 3 DÉCLARER UNE GROSSESSE

### DÉCLARER UNE GROSSESSE

> Vous attendez un enfant

## 4 ENFANTS ET AUTRES PERSONNES

### ENFANT(S) ET AUTRE(S) PERSONNE(S)

> Votre enfant vient de naître, un de vos enfant ou une personne à charge, est arrivé, parti de votre domicile ou vient de décéder.

## 5 SITUATION FAMILIALE

### SITUATION FAMILIALE

MME I  
née le 1 mars 1995  
en vie maritale (concubinage) depuis le 1 janvier 2010

Avec MR  
né le

> Vous vous mariez, divorcez ou vous vous séparez de votre conjoint.  
> Votre conjoint vient de décéder.

## 6 SITUATION PROFESSIONNELLE

### SITUATION PROFESSIONNELLE OU AUTRE SITUATION

MME  
Étudiante  
Depuis le 1 janvier 2010

MR  
Étudiant Boursier  
Depuis le 1 octobre 2010

> Vous, votre conjoint, ou une autre(s) personne(s) à charge du foyer, vient de :

- perdre un emploi.
- reprendre une activité professionnelle (même à temps partiel).



Les situations suivantes ne peuvent pas être déclarées en ligne :

> l'accueil en vue d'adoption,  
> l'adoption,  
> la résidence alternée des enfants,  
> la maladie grave ou le handicap.

Pour ces cas, contactez la Caf pour prendre un rendez-vous

# AYEZ LE RÉFLEXE CAF.FR ! VOS DÉMARCHES EN LIGNE, 24H/24 ET 7J/7

## CE QU'ON PEUT FAIRE SUR LE SITE CAF.FR



### Bon à savoir

#### Simulation de droits et demande de prestation

Aide au logement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Pour tout public (étudiant ou non)
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) :			Calcul des droits pour toutes les prestations incluses dans la Paje (sauf pour le complément libre choix d'activité)
Prime à la naissance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Allocation de base	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Complément mode de garde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Précarité et insertion :			
Revenu de solidarité active	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prime d'activité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Allocation de soutien familial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### Déclaration de ressources

Ressources annuelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Si les ressources ne sont pas obtenues auprès des Impôts
ressources trimestrielles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Revenu de solidarité active	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Prime d'activité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Allocation adulte handicapé	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Déclaration Avantages vieillesse ou invalidité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Téléservice ouvert de décembre à avril pour les bénéficiaires AAH sauf dossier radié ou tutelles 4 et 8

#### Changement de situation sur mon compte

Déclaration de grossesse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Changement de situation familiale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Changement de situation professionnelle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Changement de coordonnées			
Adresse postale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Adresse mail ou de n° de portable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Relevé d'identité bancaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Changement de situation enfant	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### Autres démarches en ligne chaque année à compter de juillet

Etudiant : conservation du logement en été	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Téléservice ouvert à partir du mois de mai chaque année
Etudiant : confirmation du statut de boursier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Téléservice ouvert d'octobre à janvier
Allocation de rentrée scolaire (Ars) 16-18 ans	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Téléservice ouvert en juillet
Confirmation scolarité ou apprentissage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

#### Trop perçu et créance

Remboursement d'un trop-perçu en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Choix du type de remboursement souhaité : total ou partiel
--	--------------------------	--------------------------	--



## FAIRE UNE DÉMARCHE EN LIGNE



Retrouvez sur le [caf.fr](http://caf.fr), ou directement en cliquant [ici](#), les fiches pratiques pour vous aider dans l'utilisation des services en ligne, ainsi que toutes les [vidéos](#) à votre disposition.

Ils vous accompagneront pas à pas dans vos démarches.

## PRENDRE UN RENDEZ-VOUS AVEC LA CAF

Vous souhaitez prendre un rendez-vous téléphonique ou dans un point d'accueil Caf près de chez vous avec un conseiller, ou bénéficier d'un accompagnement social ?

En quelques clics c'est possible sur [caf.fr](http://caf.fr). > Ma Caf > Contacter ma Caf > [Prendre un rendez-vous](#).

> Choisissez le motif du Rdv, le lieu (avec les filtres, puis la date et l'heure.

> Saisissez vos coordonnées et cliquez sur « Valider mon rendez-vous ».

Le rendez-vous est alors confirmé par sms.

Le lieu de rendez-vous, la date et un code confidentiel sont indiqués.

Ce code permet de modifier ou d'annuler le rendez-vous.

The screenshot shows the 'Prendre un rendez-vous' interface. At the top, there's a blue header with the title and a share icon. Below is a blue banner with the text 'PRENEZ RENDEZ-VOUS EN LIGNE' and a question: 'Êtes-vous sûr(e) que votre question nécessite un rendez-vous ? Sur le caf.fr, vous pouvez obtenir les réponses aux questions que vous vous posez et réaliser vos démarches en ligne.' Below the banner are three dropdown menus: 'Vous voulez consulter ou mettre à jour votre dossier', 'Vous souhaitez transmettre un document à votre Caf', and 'Vous voulez faire une démarche en ligne'. At the bottom, there are three icons with text: 'Je change de situation', 'Je suis/mon enfant est en situation de handicap', and 'J'ai besoin d'aide pour faire mes démarches en ligne'. A footer box contains an 'Attention !' warning: 'Le rendez-vous n'engage pas le traitement de votre dossier. En cas de situation complexe et si votre situation le nécessite un rendez-vous téléphonique complémentaire pourra vous être proposé.'

# LE DICO CAF DES NOTIONS A CONNAÎTRE

## POUR MIEUX NOUS COMPRENDRE !

Notre quotidien n'est pas toujours fait du même langage : voici quelques mots et notions clés.

### A TERME ECHU

La plupart des prestations sont versées chaque mois à terme échu, c'est-à-dire que les allocations dues au titre d'un mois sont versées le mois suivant.



**5** **OCTOBRE**

**Païement du droit de septembre**  
Les prestations de septembre sont versées en octobre, donc à terme échu.

### QUOTIENT FAMILIAL

#### Calcul du quotient familial

Revenus nets annuels perçus

12

+

Prestations du mois de la demande

Total de nombre de parts

#### Connaître votre quotient familial

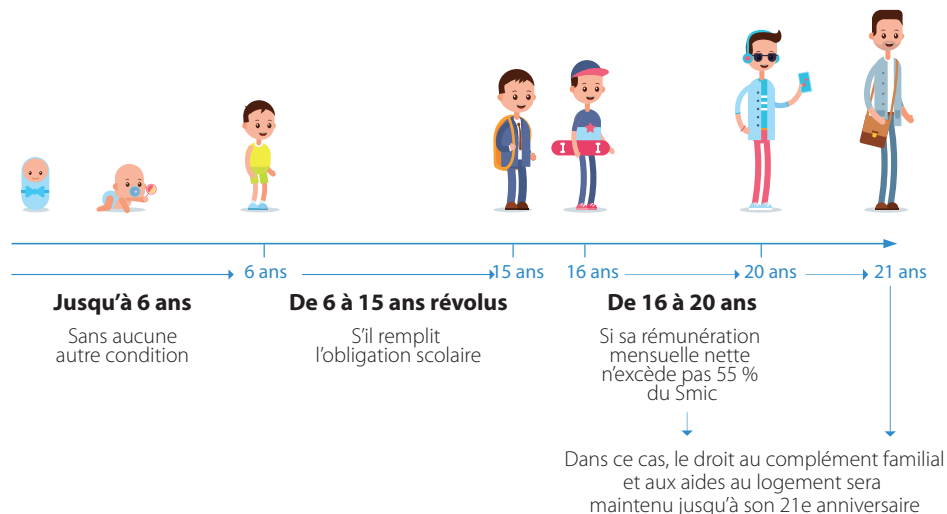
Vous pouvez directement consulter votre quotient familial avec votre numéro allocataire et votre mot de passe dans votre espace [Mon Compte](#) (rubrique demander une attestation / de paiement et de quotient familial).



## ENFANT À CHARGE

### Votre enfant est considéré à votre charge :

Si vous assurez financièrement son entretien (nourriture, logement, habillement) de façon «effective et permanente» et que vous assumiez à son égard la responsabilité affective et éducative.



### Votre enfant devient ?



#### Apprenti ou salarié

Si votre enfant devient apprenti, salarié ou entre en contrat de professionnalisation, il reste à charge à partir du moment où sa rémunération ne dépasse pas 55 % du Smic.

**Si sa situation change**, vous devez en informer la Caf dès que vous en avez connaissance via l'espace [Mon Compte du caf.fr](#).



#### Allocataire

Votre enfant ne sera plus considéré « à charge » s'il devient lui-même allocataire ou conjoint ou concubin d'un allocataire, quelle que soit la prestation concernée.

**Si l'enfant à votre charge devient allocataire**, quitte votre foyer ou perçoit des revenus, **vous devez le signaler à la Caf sans tarder.**

## LA CONDITION DE RÉSIDENCE ?

Le versement des prestations familiales françaises est donc soumis à une condition de résidence des parents et des enfants, en France pour une durée supérieure à 3 mois.

Un séjour hors de France de plus de trois mois de date à date ou au cours d'une même année civile mettra fin au versement des prestations familiales.

**Si vous partez à l'étranger** pour une période **supérieure à 3 mois** (stages, voyage...) **pensez à le signaler à la Caf.**



## LA VIE EN CONCUBINAGE ?

Lorsque vous êtes en couple mais que vous vivez séparé géographiquement de votre conjoint, vous n'êtes pas considéré comme une personne isolée.



Cela vaut également si votre conjoint réside à l'étranger, dans la mesure où une communauté d'intérêts subsiste malgré l'éloignement, à travers vos liens matériels et financiers.

Si votre conjoint perçoit des ressources, que ce soit en France ou dans un autre pays, vous devez les déclarer car elles sont prises en compte dans le calcul de vos droits.

### Vous avez droit :



Si vous êtes **contraints pour des raisons professionnelles d'assumer la charge de deux logements séparés** sur le territoire français, vous pouvez prétendre à l'application d'un abattement spécifique sur les ressources du foyer.

### Vous n'avez pas droit :



Vous ne pouvez pas bénéficier des **prestations soumises à critère d'isolement**, telles que l'allocation de soutien familial ou le revenu de Solidarité active majoré.

Une personne n'est pas considérée comme isolée dès que la condition d'isolement n'est plus remplie (mariage, pacte civil de solidarité, vie commune...)

## COLOCATION ET CONCUBINAGE ?

La colocation, c'est le partage d'un appartement entre plusieurs personnes (deux ou plus) déclarant ne pas être pacsées ou ne pas vivre en concubinage.



La colocation implique :

- ▶ qu'il n'y ait pas d'intérêts financiers communs entre les occupants du logement.
- ▶ que chacun des occupants soit cotitulaire du bail et puisse fournir des quittances de loyer séparées, à son nom.
- ▶ que chacun fasse une demande d'aide au logement avec ses revenus personnels et la part du loyer payée.

**Si votre colocataire devient votre petit(e) ami(e)** vous entrez dans une situation de concubinage que vous devez aussitôt [déclarer à la Caf](#).

## SÉPARATION GÉOGRAPHIQUE ET ISOLEMENT ?

La vie en couple (union libre, concubinage, vie commune ou vie maritale) est le fait pour deux personnes, de même sexe ou de sexe différent, de vivre ensemble comme si elles étaient mariées ou liées par un PACS.



Cela implique de :

- ▶ partager un logement (même si le bail est à un seul nom), y compris si vous avez des adresses différentes parce que votre travail vous l'impose.
- ▶ participer aux charges communes du ménage, à travers une participation financière (loyer, électricité, ...), matérielle (courses, ménages...) et affective (éducation des enfants) et ce quelles que soient les ressources de l'autre personne et la répartition des charges au sein du couple.
- ▶ être considéré(e) en couple par votre entourage, les administrations, la mairie...

# Vos contacts utiles à la Caf de la Gironde



[www.caf.fr](http://www.caf.fr)



3230

Service gratuit  
+ prix appel



## Nos points d'accueil



Sur les accueils Caf des techniciens de la Caf traitent intégralement les dossiers des allocataires

**Retrouvez tous les points d'accueil de votre Caf sur Caf.fr**

Accueil Allocataires / Ma Caf /  
Contacter ma Caf / Points d'accueil



### Des lieux d'accueil près de chez vous

**Les points relais Caf :** un agent d'accueil de la structure partenaire, formé par la Caf, vous donne des informations générales sur la Caf, un accès au [caf.fr](http://caf.fr) et vous conseille dans vos démarches.



**Les espaces France services :** l'animateur France services vous apporte des renseignements de premier niveau sur la Caf, les organismes de Sécurité sociale et les services de l'Etat. Il vous accompagne dans vos démarches administratives



### Les points numériques Caf

Un espace en libre service aménagé et animé par les partenaires de la Caf, dans un Centre social ou un Espace de vie sociale, où vous trouverez : un ordinateur pour réaliser vos démarches en ligne sur [caf.fr](http://caf.fr) et [mon-enfant.fr](http://mon-enfant.fr) en toute autonomie et un accompagnement à la navigation sur [Caf.fr](http://Caf.fr) ou l'application " caf-mon compte " avec une permanence de facilitateur numérique.



Caf de la Gironde - Rue du Docteur Gabriel Péry - 33 078 Bordeaux Cedex