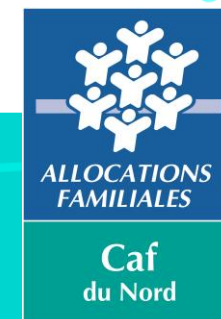


Webinaire Caf

30 mars 2023

L'organisation de la Caf du Nord

Zoom sur : la Caf du nord, la relation de service, les modes de contact, les modalités de recouvrement des indus



Webinaire Caf

LE WEBINAIRE VA BIENTÔT DÉMARRER.

QUELQUES RECOMMANDATIONS AVANT DE COMMENCER :



Privilégiez les navigateurs web Chrome ou Safari



Fermez les applications sur votre ordinateur



Activez le son de votre ordinateur



Munissez-vous si possible d'écouteurs



Désactivez votre micro

Sommaire

- » **Présentation de la Caf du Nord**
- » **Les missions de la relation de service**
- » **Nos différents modes de contact**
- » **Les modalités de recouvrement des indus**
- » **Questions / réponses**

Présentation de la Caf du Nord



L'organigramme de la Caf du Nord

Audrey MATHON-DEBETENCOURT
Directrice par intérim

**Direction des
Services aux
Usagers**

Assure le traitement des dossiers, l'accueil des allocataires et les relations avec les partenaires impliqués dans la gestion de ces dossiers.

**Direction du
Développement
des Territoires**

Anime et fait vivre au quotidien la politique sociale sur les territoires, au regard des orientations de la branche Famille.

**Agence
comptable**

Participe à la gestion des fonds publics. La sécurisation financière et la qualité de service sont au cœur de ses missions.

**Direction des
Relations
institutionnelles
et partenariales**

Fait vivre la gouvernance les partenariats institutionnels. Elle gère la médiation administrative.

**Direction
Accompagne-
ment à la
Performance**

Gère les infrastructures et matériels. Elle a la responsabilité globale de la sécurité et de la stratégie d'investissement,

**Direction des
Ressources
Humaines**

A la responsabilité du développement Rh (paye, formation, recrutement...) Et assure le pilotage des Institutions Représentatives du Personnel.

La Caf, un enjeu humain, social et économique sur le département

**4 milliards d'euros
versés**



3,8 milliards d'euros
au titre des prestations légales

210 millions d'euros
au titre de l'action sociale

La Caf, un enjeu humain, social et économique sur le département

609 095
allocataires

1 447 246
personnes couvertes
Soit 55,5 % de la
population totale du Nord

1 444
salariés mobilisés

La Caf, un enjeu humain, social et économique sur le département

690

professionnels
gérant les prestations
et l'accueil des
allocataires, au niveau
départemental.

549 euros

par allocataire
en moyenne
versés par mois

98 239

allocataires bénéficiaires
des aides exceptionnelles
de solidarité

La Caf, un enjeu humain, social et économique sur le département



290 064

allocataires avec
enfants
dont 32 % de familles
monoparentales

293 231

allocataires perçoivent
une **aide au logement**
dont 6 % d'étudiants

104 130

bénéficiaires du
**Revenu de Solidarité
Active (Rsa)**

200 034

bénéficiaires de la
prime d'activité

L'organisation de la Caf du Nord

Une Caf départementale

La Caf du Nord a été créée en novembre 2011 et résulte de la fusion des 8 Caisses d'allocations familiales alors présentes sur le Département :

Armentières, Cambrai, Douai, Dunkerque, Lille, Maubeuge, Roubaix/Tourcoing et Valenciennes.

Notion importante : traitement des dossiers au sein de chaque agence par terminaison matriculaire et non plus selon le territoire (4 secteurs).

Les missions de la relation de service



Les missions de la relation de service



Participer au traitement et à la réponse de dossiers sensibles



Conseiller et apporter un appui technique aux partenaires dans leur activité quotidienne



Contribuer à la transmission de nos connaissances et de notre savoir-faire aux partenaires en participant à des actions de formation ou d'information technique

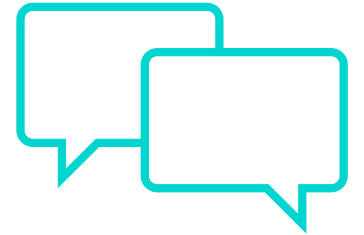
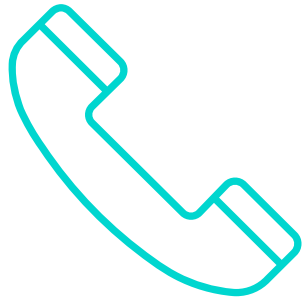


Assurer des permanences auprès des allocataires et des partenaires



Participer à des salons, forums, tables rondes

Nos différents modes de contact



Via caf.fr





À la une en ce moment



Actualité nationale

01.03.2023

Partir en vacances avec l'aide de la Caf

[+ LIRE L'ARTICLE](#)

VIE PROFESSIONNELLE

Actualité nationale

01.03.2023

Nouveautés pour les tuteurs !

[+ LIRE L'ARTICLE](#)

Actualité nationale

01.03.2023

Devenir volontaire de Service Civique ça vous tente ?

[+ LIRE L'ARTICLE](#)

Actualité départementale

01.03.2023

L'agence de Valenciennes est en travaux du lundi 27 février au lundi 20 mars matin.

[+ LIRE L'ARTICLE](#)[Toutes les actualités](#)

et notre politique RH.

[Accéder à l'espace Emplois et Carrières](#)

Travailler aux Allocations familiales, c'est évoluer dans un environnement exigeant, bien loin des clichés !

[+ REJOIGNEZ-NOUS !](#)

**Vous
pouvez
nous
contacter**

Suivez-nous sur



Nous sommes joignables

Par téléphone, sur place ou
par courriel, choisissez !

[Nous contacter](#)

Espaces

[Allocataires](#)

[Partenaires](#)

[Nous connaître](#)

Informations

[Accessibilité : partiellement conforme](#)

[Mentions légales](#)

[Plan du site](#)

[Informatique et libertés](#)

Autres sites

[Service-public.fr](#)

[Monenfant.fr](#)

[Pension-alimentaire.caf.fr](#)

[Data.caf.fr](#)

[Vacaf.org](#)

[La-caf-a-votre-ecoute.caf.fr](#)

[PRESSE](#)

[EMPLOIS ET CARRIÈRES](#)

[RECHERCHE ET STATISTIQUES](#)

[INTERNATIONAL](#)

[MARCHÉS PUBLICS](#)

Accueil > Ma Caf > **Contactez ma Caf**

Vous pouvez prendre un rendez-vous téléphonique ou en agence.

Nous contacter



Vous souhaitez nous contacter par écrit ?



Par courrier

Joignez nous par courrier. Nous vous répondrons dans les meilleurs délais.

CAF DU NORD
59863 LILLE cedex 9

Important : pour plus de lisibilité écrivez l'adresse en noir et en majuscule

Votre Caf traite actuellement les courriers arrivés entre **le 22/11/2022 et le 04/12/2022**



Par mail

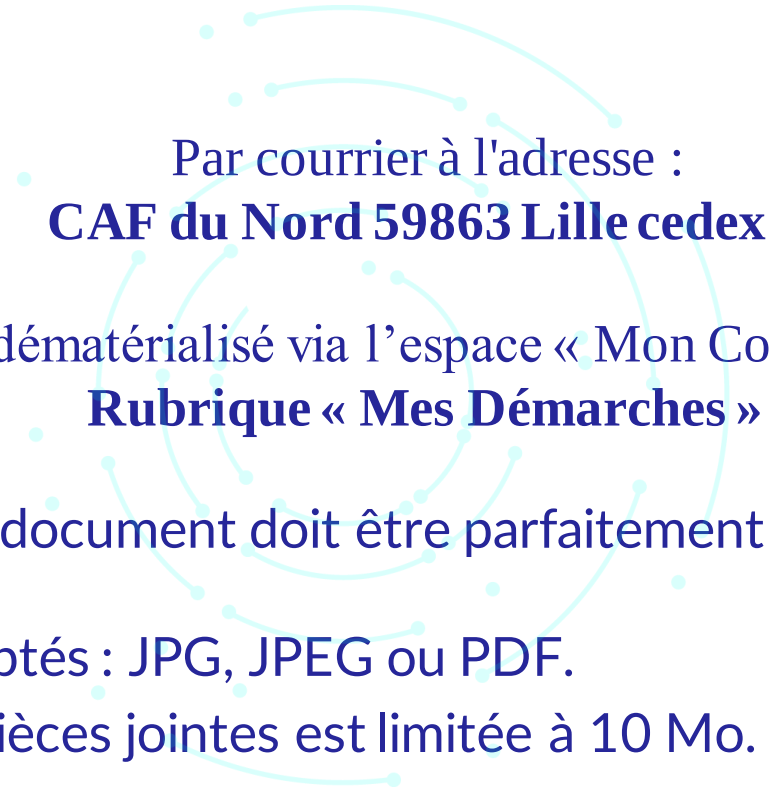
Envoyez un mail à nos conseillers. Nous vous répondrons dans les meilleurs délais.

Envoyer un mail

Votre Caf traite actuellement les mails arrivés entre **le 19/12/2022 et le 09/02/2023**

Transmettre un document par courrier ou en dématérialisé





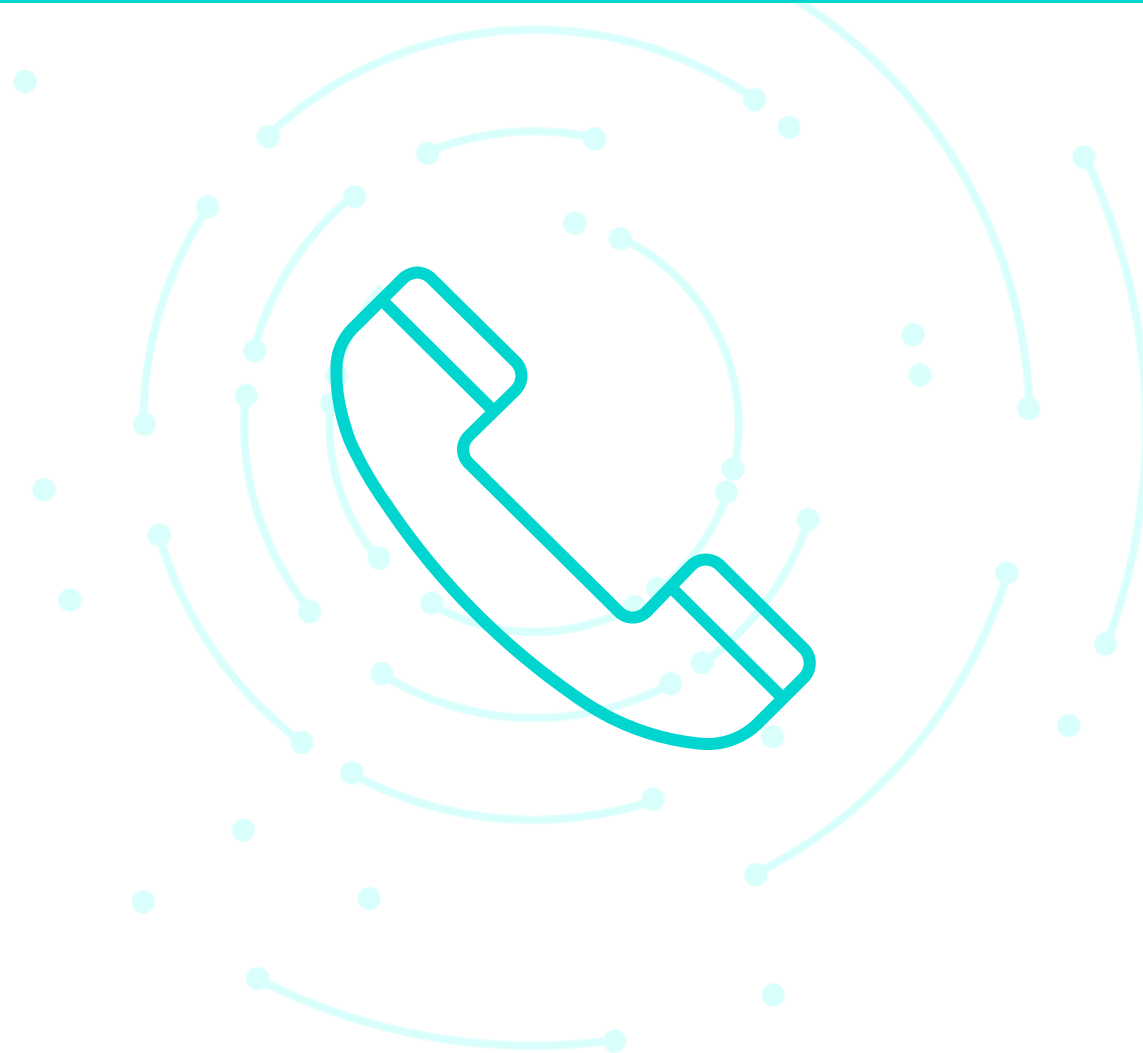
Par courrier à l'adresse :
CAF du Nord 59863 Lille cedex 9

ou dématérialisé via l'espace « Mon Compte »
Rubrique « Mes Démarches »

Le document doit être parfaitement lisible.

- Formats acceptés : JPG, JPEG ou PDF.
- La taille des pièces jointes est limitée à 10 Mo.

Par téléphone



La plateforme téléphonique 3230

Démarche

Composer le 3230. Service gratuit et coût d'un appel local.

- Renseigner le numéro de département pour être redirigé vers la plateforme 59.
- Par exemple : “Je vis à Valenciennes. Pour appeler la Caf, je compose le 3230 puis le 59 ”.

Autres numéros

- **3238** : l'Agence de recouvrement et d'intermédiation des pensions alimentaires (Aripa). Service accessible du lundi au vendredi, de 9h à 16h30.
- **09 69 32 52 52** : Questions sur l'Allocation logement des étudiants (Ale).

Ma Caf en toute autonomie

Vous pouvez réaliser des démarches ou consulter vos informations personnelles directement depuis votre espace Caf.

Accéder à vos services en ligne

Consultez vos droits, vos paiements, imprimer une attestation, mettre à jour votre situation, transmettre un document...

Me connecter

Vous souhaitez parler à un conseiller ?



Par téléphone

Echangez en direct avec un conseiller de la Caf sans vous déplacer Du lundi au vendredi de 9h à 13h15

3230

Service gratuit
+ prix appel



Vous êtes sourd ou malentendant ?

Faites vous accompagner en visio-interprétation et choisissez le mode de communication qui vous convient; LSF (Langue des signes française), TTRP (Transcription en temps réel de la parole) ou LCP (Langue française parlée complétée).

Attention! Vous devez être équipé d'une webcam et d'une connexion internet. Si vous souhaitez obtenir des renseignements sur votre dossier, vous devrez indiquer votre n° de Sécurité sociale et répondre à des questions pour s'assurer de votre identité.

Accéder au service

Les rendez-vous physiques ou téléphoniques



Comment prendre un rendez-vous ?

**Vous
pouvez
nous
contacter**

**Nous sommes
joignables**

Par téléphone, sur place ou
par courriel, choisissez !

Nous contacter

Quand et comment nous contacter ?

Vérifier les délais de traitement sur caf.fr
> Ma Caf 59 > Fil d'actualités

Caf du Nord : vos actus !



 Caf 20.03.2023

**L'agence de Roubaix est en travaux du
lundi 20 mars au mardi 11 avril matin.**

Retrouvez nos services pour vos démarches.

[+ LIRE L'ARTICLE](#)

Fil d'actualités

Délais de traitement
Retrouvez les délais de traitement de votre Caf.

Ma Caf : arrivée de votre newsletter
Retrouvez les dernières actualités de votre Caf.

Index égalité femmes/hommes
Index égalité femmes/hommes

[Toutes nos actualités](#)

Vous souhaitez être accompagné dans vos démarches ?



Sur rendez-vous

Prenez le temps privilégié avec un de nos conseillers Caf pour faire le point sur votre dossier.

Selon votre Caf vous pourrez choisir parmi les options suivantes:

- en physique
- par téléphone
- en visio

Demander un rendez-vous

Annuler un rendez-vous

Vous préférez vous déplacer ?



Point d'accueil

Retrouvez la liste des points d'accueil de votre Caf (adresses, horaires d'ouverture, services proposés...)

Trouver un point accueil Caf



Caf du Nord



Points d'accueil de votre CAF

Recherche détaillée de points d'accueil

Veuillez saisir le nom de votre commune dans la zone de texte ci-dessous:



Légende:



Point d'accueil CAF



Point d'accueil partenaires

Abscon



France Services - Abscon

1 Bis rue Louis Pasteur (espace socio-culturel) >

Ouvert - fermé à 18:00



Légende:



Point d'accueil CAF



Point d'accueil partenaires

Lille



Point numérique - Lille (CS Faubourg de Béthune)

Centre social Faubourg de Béthune - 65 rue Saint Bernard

Ouvert - fermé à 18:00



Point numérique - Lille (CS de l'Arbrisseau)

Centre social de l'Arbrisseau - 194 rue du Vaisseau Le Vengeur

Ouvert - fermé à 17:00



Point numérique - Lille (CS Lazare Garreau)

Centre social Lazare Garreau - 45 rue Lazare Garreau

Ouvert - fermé à 17:00



France Services - Lille (Bois Blancs)

54 rue du Général de la Bourdonnaye (Bois Blancs)

Ouvert - fermé à 16:30



Agence Caf - Lille

82 rue Brûle Maison

Fermé



France Services - Lille

106 Boulevard de Metz

Ouvert - fermé à 17:00



Point numérique - Lille (CS Simone Veil)

Centre social Simone Veil - 77 rue Philippe-Laurent Roland

Fermé



Point numérique - Lille (MQ des Bois Blancs)

Maison de quartier des Bois Blancs - 60 rue du Général de la Bourdonnaye

Ouvert - fermé à 17:30



Saint-André-Lez-Lille



Permanence Caf - Saint-André-Lez-Lille

67 rue du Général Leclerc

Ouvert - fermé à 16:45



France Services - Saint-André-Lez-Lille

67, rue du Général Leclerc

Ouvert - fermé à 17:00





Adresse et contact

82 rue Brûle Maison
59000 Lille

Informations pratiques

[Prendre rendez-vous en ligne](#)

Horaires d'ouverture

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi
08h30 - 12h00				Fermé		Fermé
13h00 - 16h30				Fermé		Fermé

Peu fréquenté

Fréquenté

Très fréquenté

Sur rendez-vous

Sur place, pour effectuer vos démarches



Je dépose un document



Je consulte mon compte



Je demande une prestation



Je prends rendez-vous



Je télécharge un document



Je gère mon dossier



Aide à l'application mobile

Prise de rendez-vous, pas à pas

1-Se rendre sur le www.caf.fr puis se connecter à l'espace local de la caf du Nord en indiquant son code postal



The image shows a screenshot of the CAF.fr website. The top navigation bar includes the CAF logo, 'Alluculatus', 'Version Contrastée', and links for 'Ma Caf' (highlighted with a green circle), 'Mon Compte', and a search icon. Below the navigation bar, there are links for 'Accueil', 'Actualités', 'Aides et démarches', 'Ma Caf', and 'Le magazine Vies de l'enfance'. A green arrow points down from the 'Ma Caf' link to a modal window titled 'Choisir ma Caf'. The modal contains the text: 'Afin de mieux vous accompagner dans vos besoins et de personnaliser les contenus du site, la CAF vous propose d'indiquer votre code postal :'. Below this text is a text input field and a blue 'Valider' button. At the bottom of the modal, there is a link that says 'J'indiquerai mon code postal une autre fois'.

2-Cliquer sur “Ma caf”



3-Cliquer sur “Prendre un rendez-vous" (rubrique en bas de page)

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

AVEC LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU NORD 



Choisissez votre motif de demande de rendez-vous 1/4

01-Ma situation change

02-Je ne suis pas ou plus allocataire de votre Caf

03-Je veux savoir où en est mon dossier

05-Je dois transmettre / retirer un document à la Caf

06-J'ai une demande concernant le handicap ou la dépendance

07-Je suis éligible au RSA

08-Je perçois ou je souhaite percevoir une Aide au Logement

09-Je dois de l'argent à la Caf ou je conteste une décision

10-Je souhaite bénéficier d'un accompagnement social

11-Mes démarches sur Caf.fr ou sur l'application mobile

14-J'ai besoin d'une aide financière individuelle

15-Je suis travailleur non salarié

5-La liste des rendez-vous disponible apparaît

Il est possible de filtrer

-par lieux

-par type de rendez-vous : physique ou téléphonique

-par jours de la semaine

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS

AVEC LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU NORD

← Précédent Choisissez un horaire et un site pour votre rendez-vous 2/4

Filtres	Date et Site	Heure	Mode	Résumé
Mode de contact	vendredi 10 mars 2023 Agence de Cambrai	08:30	Sur site	Motif : J'attends une réponse de la Caf
☒ Sur site	vendredi 10 mars 2023 Agence de Roubaix	08:30	Sur site	
☐ En visio	vendredi 10 mars 2023 Agence de Cambrai	08:45	Sur site	
☐ Par téléphone	vendredi 10 mars 2023 Agence de Roubaix	08:45	Sur site	
Lieux	vendredi 10 mars 2023 -	14:15	Par téléphone	
☐ Agence d'Armentières	vendredi 10 mars 2023 -	14:30	Par téléphone	
☐ Agence de Cambrai	vendredi 10 mars 2023 -	14:45	Par téléphone	
☐ Agence de Douai	vendredi 10 mars 2023 -	15:15	Par téléphone	
☐ Agence de Dunkerque	vendredi 10 mars 2023 -	15:30	Par téléphone	
☐ Agence de Lille Brûle-Maison	vendredi 10 mars 2023 -	15:45	Par téléphone	
☐ Agence de Maubeuge	vendredi 10 mars 2023 -	16:00	Par téléphone	
☐ Agence de Roubaix	vendredi 10 mars 2023 -	16:15	Par téléphone	
☐ Agence de Tourcoing				
☐ Agence de Valenciennes				
☐ Antenne de Denain				
Jours de la semaine				

6 Sélectionner la date, le créneau horaire et le type de rendez-vous qui convient



7-Le choix est retranscrit sur l'écran suivant

En 0 (à droite) on retrouve le motif, la date, l'heure et le type de rendez-vous

L'utilisateur indique successivement son numéro de sécurité sociale (1) (sans la clé)

son nom (2)

son prénom (3)

son numéro de téléphone (4) ou son email (4bis)

son choix < sms ou mail > pour recevoir une confirmation du rendez-vous (5)

L'utilisateur doit accepter les conditions d'utilisation (6)

répondre à une question (ex captcha) (7)

cliquer sur "Valider mon rendez-vous" (8)

* Champ obligatoires

Numéro de sécurité sociale
(format : xx xx xx xxx xxx)

Numéro de sécurité sociale 1

0

Nom *

-

Prénom *

3

Courriel
(xxxx@domaine.com)

Courriel... 4

Téléphone mobile *

Important : Ce numéro vous permettra de recevoir la confirmation de rendez-vous et il vous sera demandé pour vous identifier lors du rendez-vous.

FR 4bis

Téléphone fixe
(format 00 00 00 00 00)

FR Téléphone fixe...

*Si vous n'avez ni téléphone fixe, ni téléphone mobile merci de contacter votre CAF.
Choix SMS uniquement possible pour les numéros fr.*

Recevoir ma confirmation *

Courriel SMS

5

Veuillez choisir le mode de confirmation

6

☒ J'accepte que les informations saisies soient utilisées pour m'identifier lors de mon arrivée sur site et pour recevoir des mails et des SMS dans le cadre de mon rendez-vous.

J'accepte que les informations saisies soient utilisées pour m'identifier lors de mon arrivée sur site et pour recevoir des mails et des SMS dans le cadre de mon rendez-vous.

Quel est le nombre entre 254 et 256 ? *

Ceci est une protection contre les robots

7

Champ obligatoire

8

✓
Valider mon rendez-vous

Résumé

Motif :
J'attends une réponse de la CafLe 9 mars 2023 à 11:30
Réception : Téléphone

8-La confirmation apparait à l'écran

Il est possible de l'imprimer

d'annuler ou de modifier un rendez-vous grâce au code

Votre demande de rendez-vous est confirmée4/4



N'oubliez pas

- D'être joignable à l'heure du rendez-vous
- De répondre quand la CAF vous appelle

Si vous ne répondez pas, vous serez dans l'obligation de reprendre un nouveau rendez-vous à une date ultérieure.

En cas d'empêchement, pensez à annuler votre rendez-vous [ici](#) ou sur [caf.fr](#)



[Nom]

Num sécurité sociale : [Numéro]

06 55 55 55 55

Motif :
J'attends une réponse de la Caf

Le jeudi 9 mars 2023 à 11:30

Réception : Téléphone

Votre code rendez-vous :
KJJKID



Imprimer

Informations pratiques sur les pages locales Caf du Nord



<https://www.caf.fr/allocataires/caf-du-nord>

Caf du Nord : vos actus !



Site caf.fr
Découvrez toutes les nouveautés.

Fil d'actualités
Vous avez un enfant gravement malade ou handicapé ?
La Caf peut vous verser une aide pour compenser votre perte de revenus : l'allocation journalière de présence parentale (Ajpp).

Délais de traitement
Retrouvez les délais de traitement de votre Caf.

L'été se prépare dès maintenant !
Vacances familiales, séjours des enfants, formations... découvrez comment la Caf peut vous accompagner.

Nouveau site caf.fr, vos actualités et démarches Caf du Nord
Vos actualités, vos démarches, en toute simplicité. Retrouvez toutes les informations utiles.

[Lire l'article](#)

1

1. Les 4 dernières actualités de la Caf du Nord

2

2. L'ensemble des actualités locales

Comment la Caf peut vous aider?

En complément des aides communes à tous les départements, la Caf du Nord vous propose des aides et dispositifs complémentaires qui peuvent vous être attribués directement ou au travers d'associations, de structures d'accueil etc...

Vie personnelle S'informer sur les aides	Vie professionnelle S'informer sur les aides
Logement S'informer sur les aides	Handicap S'informer sur les aides
Accident de vie S'informer sur les aides	

3

3. Notre offre de service répartie par thématiques et par situations de vie

Contacter ma Caf	Prendre un rendez-vous	Être accompagné par le service social	Trouver un point d'accueil
Envoyer un document	Déclarer un changement de situation	Rembourser une dette	Télécharger une attestation

4

4. Nos modes de contact et un accès rapide à des démarches (envoyer un document, rembourser une dette, déclarer un changement de situation...)

Informations pratiques

Rsa Les documents nécessaires pour la demande de Rsa. En savoir plus	Aide au logement Les documents nécessaires pour la demande d'aide au logement. En savoir plus	Prime d'activité Les documents nécessaires pour la demande de Prime d'activité. En savoir plus
Qui sommes-nous ? - Rapport d'activités 2021 - Portrait social 2021	Espace Médias - Communiqués - Publications Tous nos médias	Espace Partenaires - Actualités - Webinaires Accéder à l'espace Partenaires

5

5. Informations sur les démarches (Rsa, Prime d'activité, Aide au logement)

6

6. Raccourcis vers les pages partenaires et nos médias

L'espace Partenaires



Focus sur l'espace Partenaires

Vous trouverez toutes les informations utiles à notre collaboration :

- des renseignements sur nos offres et nos services
- des informations sur les différentes formes de partenariat
- des précisions sur les aides diverses que nous pouvons vous apporter

<https://www.caf.fr/partenaires>

Partenaires d'accueil : accompagnement des allocataires

La boîte à outils :

- Tutoriels et fiches d'aides aux démarches en ligne
- Guide des prestations familiales et barèmes
- Démo des services en ligne
- Simulateur toutes prestations

<https://www.caf.fr/partenaires/accompagnement-des-allocataires>

<https://www.caf.fr/partenaires/caf-du-nord/partenaires-locaux>

Les pages locales partenaires Caf du Nord



Comment accéder aux pages locales partenaires de la Caf du Nord ?

<https://www.caf.fr/partenaires/caf-du-nord/partenaires-locaux>



1. Connectez-vous à **www.caf.fr**
2. Vérifiez que vous êtes géolocalisé sur "**Ma Caf 59**".
3. Cliquez sur l'onglet "**Allocataires**" pour accéder aux pages locales de la Caf du Nord.
4. Un menu se déroule, cliquez sur "**Partenaires**".
5. Cliquez sur l'onglet "**Partenaires locaux**"

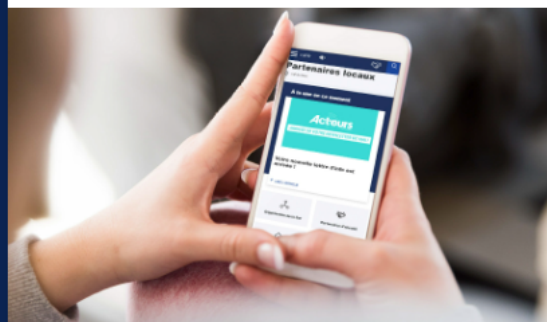


Partenaires locaux

 Caf du Nord

Bienvenue dans votre espace partenaires Caf du Nord

À la une en ce moment



Bienvenue sur vos pages partenaires Caf du Nord.

[Toutes les actualités](#)

**Organisation
de la Caf**

**Partenaires
d'accueil**

**Logement
Bailleurs**

**Animation de la
vie sociale**



**Parentalit
é**



**Petite-
enfance
(0-3
ans)**



**Enfance
Jeunesse
(4-25 ans)**



**Accompagner
les familles**

Liens utiles

[Mon compte partenaire](#)

[Portail partenaires](#)

[monenfant.fr](#)

[Cdap](#)

[Sepia](#)

[Elan](#)

Contacter ma Caf

Ressources et documents

Webinaires Caf

Supports de communication

Chiffres-clés du territoire

Votre newsletter Acteurs



Contactez ma Caf

Pour faciliter nos relations, des formulaires de contact sont à votre disposition.

Vous souhaitez...

- ... [Organiser une manifestation, obtenir le logo](#)
- ... [Obtenir un renseignement sur un dossier allocataire \(uniquement pour les partenaires de la Caf du Nord\)](#)
- ... [Vous informer sur les droits des usagers](#)
- ... [Développer de nouveaux services aux familles](#)
- ... [Obtenir un renseignement sur un bordereau de paiement Prestations](#)
- ... [Identifier un virement d'Action Sociale](#)
- ... [Obtenir une assistance technique ou fonctionnelle à nos outils Web](#)
- ... [Entrer en contact avec notre service IDEAL](#)

Pour envoyer un formulaire à la Caf, pensez à utiliser le navigateur internet Mozilla Firefox.

Obtenir un renseignement sur un dossier (uniquement pour les partenaires de la Caf du Nord)

Vous accompagnez un allocataire qui souhaite obtenir un renseignement sur son dossier et vous n'êtes pas éligible à Cdap. Les informations recherchées seront directement transmises à l'allocataire en vertu des règles de confidentialité liées aux données.

Complétez le formulaire (uniquement pour les partenaires de la Caf du Nord) :

**Suivi dossier allocataire
(uniquement partenaires Caf du Nord)**

L'accès à Cdap est réglementé et le niveau d'information en libre consultation varie selon le profil d'habilitation délivré par nos services. Si vous accompagnez régulièrement un public allocataire, nous vous invitons à vérifier les conditions d'éligibilité à Cdap et à déposer une demande d'habilitation si vous répondez aux conditions fixées.

Complétez le formulaire :

Assistance technique ou fonctionnelle pour nos outils web

Le formulaire ne prévoit pas le rattachement de documents annexes. Si vous souhaitez joindre des pièces complémentaires (fichier, image...), merci d'énumérer dans votre message les documents que vous tenez à notre disposition. En cas de besoin et dans un second temps, nous vous indiquerons la marche à suivre pour nous les transmettre.



Obtenir un renseignement sur un dossier allocataire

Vous accompagnez un allocataire qui recherche un logement ? Les informations recherchées seront directement transmises à Cdap.

Complétez le formulaire (uniquement pour les partenaires de la Caf du Nord)

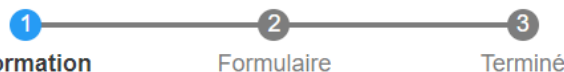
Suivi dossier allocataire (uniquement partenaires Caf du Nord)

L'accès à Cdap est réglementé et le n° de dossier doit être accompagné régulièrement un public d'habilitation si vous répondez aux conditions d'accès.

Complétez le formulaire :

[Assistance technique ou fonctionnelle pour nos outils web](#)

Suivi dossier allocataire 2



- ☒ Je suis un partenaire de la Caf du Nord
Important, ce service **est réservé aux partenaires de la Caf du Nord**.
- ☐ Je ne suis pas partenaire de la Caf du Nord
Vous ne pouvez pas compléter ce formulaire.
Vous êtes allocataire de la Caf du Nord ? Prenez rendez-vous en ligne avec un conseiller en cliquant ici.

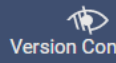
[Next Page >](#)

les partenaires (du Nord)

gible à Cdap. Les informations recherchées.

vré par nos services. Si vous souhaitez déposer une demande

Le formulaire ne prévoit pas le rattachement de documents annexes. Si vous souhaitez joindre des pièces complémentaires (fichier, image...), merci d'énumérer dans votre message les documents que vous tenez à notre disposition. En cas de besoin et dans un second temps, nous vous indiquerons la marche à suivre pour nous les transmettre.



Obtenir un renseignement sur un dossier

Vous accompagnez un allocataire qui a des questions ?
Les recherches seront directement traitées par nos services.

Complétez le formulaire (**uniquement pour les partenaires**)

Suivi dossier allocataire (uniquement partenaires Caf du Nord)

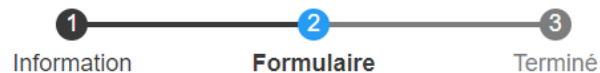
L'accès à Cdap est réglementé et le nombre de demandes par allocataire est limité. Vous devez accompagner régulièrement un public d'allocataires et être titulaire d'une habilitation si vous répondez aux questions.

Complétez le formulaire :

Assistance technique ou fonctionnelle

Le formulaire ne prévoit pas le renseignement d'un dossier (fichier, image...), merci d'énumérer dans un second temps, nous vous indiquerons la procédure à suivre.

Suivi dossier allocataire 2



Veillez choisir le motif de votre demande *

- Sélectionner -

- Sélectionner -

Suspension d'un droit

Incompréhension sur un droit ou un paiement

État de traitement du dossier

Signalement d'un changement dans la situation de l'allocataire

Autre...

Votre adresse postale *

Votre adresse email (Merci de nous indiquer une adresse valide pour recevoir l'accusé de réception et notre réponse) *

Votre nom et prénom *

Votre numéro de téléphone *

Dossier(s) concerné(s) (N° allocataire : Si plusieurs dossiers)

< Previous

Soumettre

les partenaires du Nord

gible à Cdap. Les informations ées.

vré par nos services. Si vous à déposer une demande

complémentaires (fichier, e besoin et dans un second

Les modalités de recouvrement des indus



Modalités de recouvrement

Régulariser un dossier allocataire, c'est servir tous les droits et uniquement les droits auxquels l'allocataire peut prétendre.

Un trop-perçu est la conséquence d'un changement de situation ou de réglementation.



Les différents types de créances

Les trop-perçus de prestations familiales

- Montant de prestations versées indûment par la Caf.
- Trop-perçu de prestations familiales, d'Aide personnalisée au logement (Apl), d'Allocation adulte handicapé (Aah), de Revenu de solidarité active (Rsa), de Prime d'activité (Pa).

Les créances de prêts

- Sommes prêtées par la Caf à un allocataire au titre de l'action sociale (prêt équipement).

Les oppositions et créances à reverser

- Créances gérées par la Caf au profit d'un autre créancier auquel est ensuite reversé le produit des retenues effectuées sur les prestations familiales (ex : dettes alimentaires, frais de cantine scolaire...).

Détection de la créance

**À l'issue d'une mise à jour du dossier par le gestionnaire conseil-allocataires (Gca) lors de la modification des situations :
familiale,
professionnelle, contrôle.**

À l'aide de faits générateurs spécifiques :

- prise en charge d'un indu suite à une mutation,
- implantation d'une créance hors historique,
- transfert de créances d'un matricule à un autre en cas de séparation...

La loi Essoc

La "Loi pour un État au Service d'une Société de Confiance" instaure le principe du "**droit à l'erreur**" et modernise le rapport entre le public et l'administration par une série de dispositions concrètes.

Elle comporte 2 piliers :

- faire confiance,
- faire simple en s'adressant à tous les usagers, particuliers comme entreprises, dans leurs relations quotidiennes avec les administrations.

Lors de l'implantation de la créance, le recouvrement s'effectue **avec un délai**.

Il ne s'applique pas aux compensations immédiates et différées.

Aucune retenue ne doit être faite dans les 20 jours suivant la réception de la notification d'indu adressée à l'allocataire.

La notification de la créance

La notification envoyée au débiteur doit obligatoirement comporter les voies de recours et leurs délais de saisine.

Une nouvelle annexe est jointe comprenant une rubrique «droit de rectification».

L'allocataire, s'estimant lésé par l'interprétation des textes réglementaires par la Caf, peut contester dans les 2 mois en utilisant les voies de recours prévues à cet effet.

La compensation inter-fonds ou du principe de fongibilité



Afin de faciliter la **gestion des indus**, un allocataire débiteur de prestations familiales issues de différents fonds, peut rembourser les indus par retenues sur l'ensemble de ses prestations, quelle que soit l'origine de leur financement.

Exemple : *pour solder un indu d'Apl, des retenues peuvent être effectuées sur des paiements de complément familial.*

Les différentes modalités de recouvrement

**Le Plan de
remboursement
personnalisé (Prp)**

Les compensations

**Les autres modes de
recouvrement**



Le Prp

Son principe est de prendre en compte les **capacités financières des allocataires**.

Les retenues sur les prestations sont déterminées en fonction :

- de la composition de la famille,
- de ses ressources
- des prestations familiales versées,
- des charges de logement.

Le Prp est révisé automatiquement sans effet rétroactif, au changement de situation familiale, professionnel ou financière.

2 types de compensation

COMPENSATION IMMÉDIATE

- **Une récupération totale est effectuée en cas de rappel et indu simultanés,**
c'est-à-dire au cours du même ordonnancement et quelle que soit la période concernée.

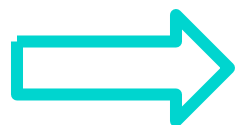
COMPENSATION DIFFÉRÉE

- **Elle consiste à recouvrer 100 % du rappel**
pour solder un indu implanté lors d'un précédent ordonnancement sur des mensualités communes entre l'indu et le rappel.

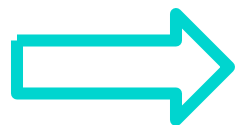
Modes de recouvrement pour l'allocataire



Par **paiement en ligne sur le site caf.fr** dans l'espace sécurisé Mon Compte ou à défaut par **virement sur le compte de la Caf du Nord** :
IBAN : FR76 1180 8009 2300 0200 0110 136
BIC : CMCIFRPA



Par **prélèvement automatique**.



Par **chèque à l'ordre de l'Agent Comptable de la Caf du Nord**, en précisant votre numéro allocataire au dos du chèque.

Le délai de prescription

Pour les prestations familiales, d'Aah et de Rsa délai de prescription de trop perçu :

2 ans (comme pour les rappels).

Exceptions :

- fraude : 3 ans,
- si faux et usage de faux : 5 ans,
- usurpation d'identité : 5 ans.

En cas de fraude, possibilité de pénalités financières et/ou de plainte.

La Cra

La Commission de Recours Amiable (Cra) est compétente pour les demandes de remise de dette.

Pour le Rsa, de l'autorité du Président du Conseil Départemental.

Une demande de remise de dette est suspensive de toute récupération sur les prestations familiales.

La remise de dette peut être totale, partielle ou refusée.

Questions / Réponses



Merci de votre
attention !

