

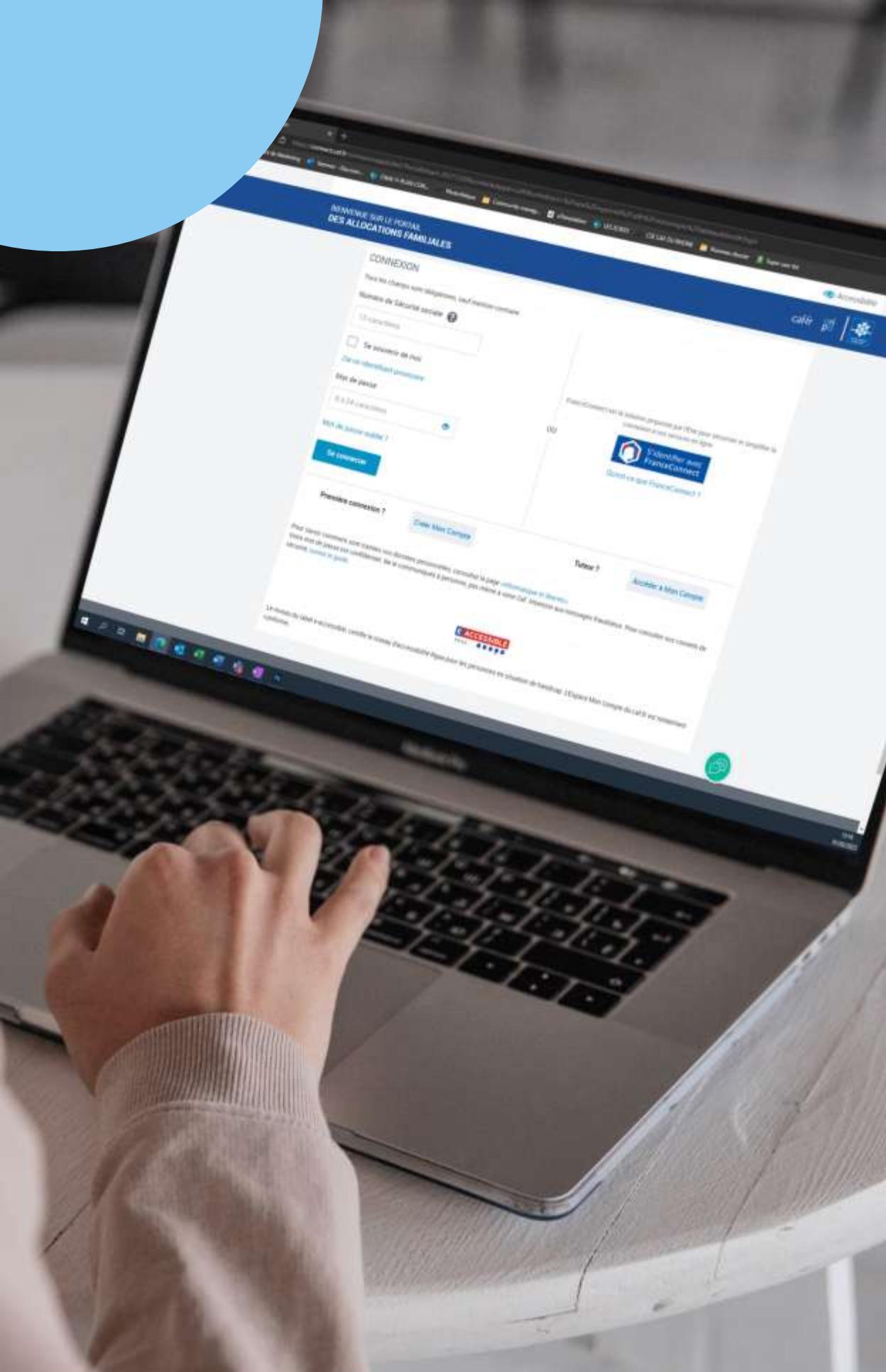


**Accès aux droits, services, démarches...  
tous les chemins mènent à caf.fr !**



**Intervention partenaires Caf du Rhône - Cécile Leduc**

# Programme



- 1 Caf.fr : ergonomie globale et ses espaces dédiés**
- 2 Caf.fr : espace local Caf du Rhône**
- 3 Espace "Mon Compte" : connexion à la personne**
- 4 Démarches en ligne**
- 5 Thématiques et démarches en ligne**
- 6 Offre de service du Travail social Caf à destination des familles**
- 7 Informations générales et orientations vers les partenaires**
- 8 Communication Caf.fr**
- 9 Informations - Prestations**
- 10 Les bons reflexes partenaires**
- 11 On récapitule**
- 12 Webinaires partenaires**
- 13 Nous contacter**

# 1 Ergonomie globale et ses espaces dédiés

A chacun son espace sur le caf.fr : 2 onglets dédiés en fonction du profil et des besoins.

Les collaborateurs du réseau, les usagers et les partenaires ont accès aux informations, aux actualités ainsi qu'aux téléprocédures.



The screenshot displays two versions of the caf.fr homepage, each featuring a different navigation bar:

- L'espace ALLOCATAIRES (Top Navigation Bar):** This bar is blue and includes the caf.fr logo, a location icon labeled "Caf - 59", a user icon labeled "Mon Compte", and a search icon. It also features links for "Actualités", "Aides et démarches", "Ma Caf", and "Le magazine Vies de Famille".
- L'espace PROFESSIONNELS (Bottom Navigation Bar):** This bar is purple and includes the caf.fr logo, a location icon labeled "Caf - 59", a handshake icon labeled "Mon Compte Partenaire", and a search icon. It features links for "Actualités", "Offres et services", "Etudes et international", "Presse", "Nous connaître", "Emplois et carrières", and "Innovation".

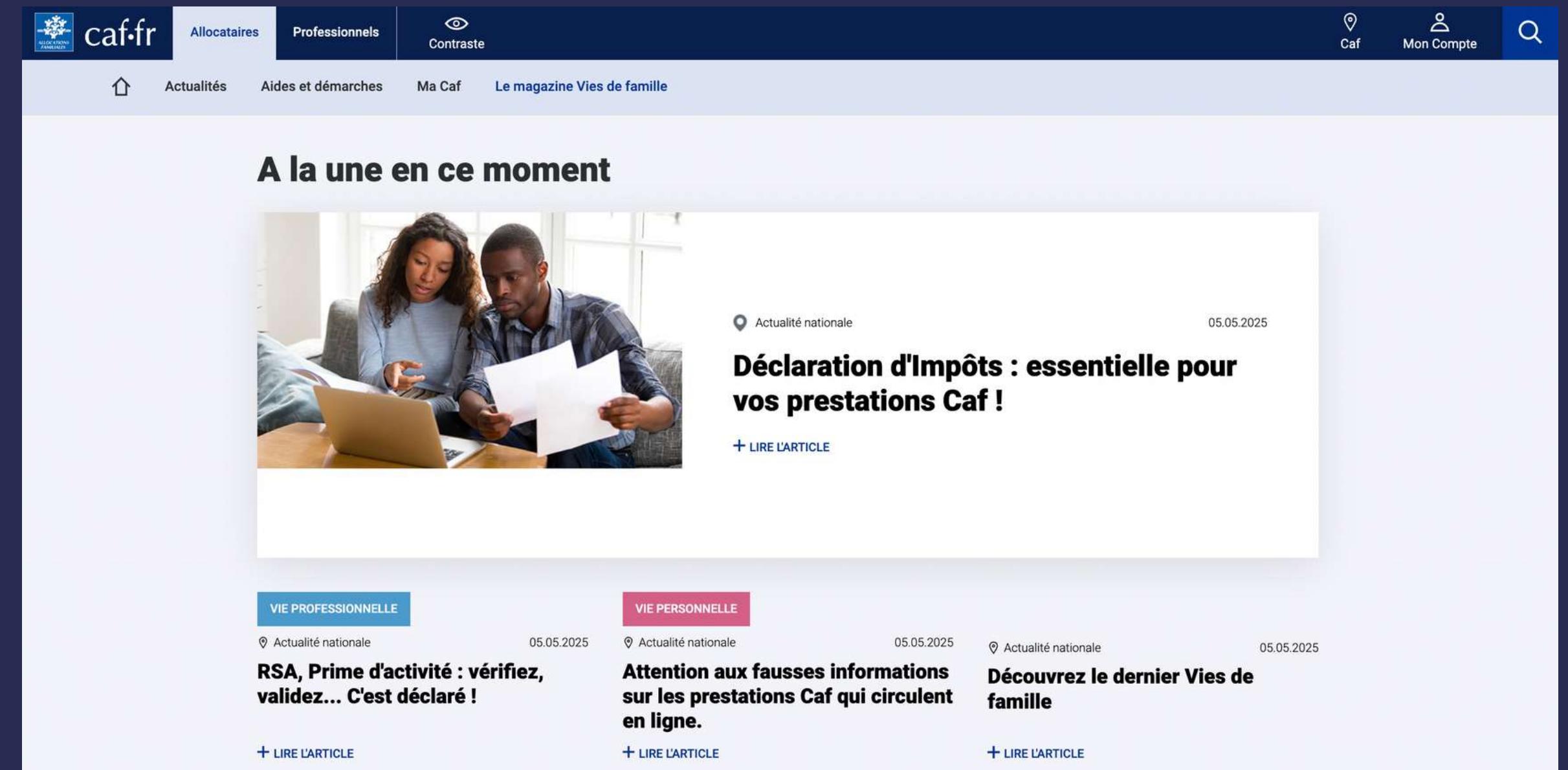
1

# Ergonomie globale et les espaces dédiés

## l'espace allocataires

Une page d'accueil générale avec les actualités du moment s'affiche.

Plusieurs onglets permettent à l'allocataire de naviguer en fonction de ses besoins, et d'accéder à notre offre de services :



The screenshot shows the homepage of the [caf.fr](http://caf.fr) website. At the top, there is a navigation bar with the logo, a search bar, and links for "Allocataires", "Professionnels", "Contraste", "Caf", "Mon Compte", and a magnifying glass icon. Below the navigation bar, there is a main menu with links for "Actualités", "Aides et démarches", "Ma Caf", and "Le magazine Vies de famille". The main content area features a large image of a couple looking at a laptop and documents, with the heading "A la une en ce moment". Below this, there are four news items arranged in a grid:

VIE PROFESSIONNELLE	VIE PERSONNELLE
Actualité nationale 05.05.2025 <b>RSA, Prime d'activité : vérifiez, validez... C'est déclaré !</b> <a href="#">+ LIRE L'ARTICLE</a>	Actualité nationale 05.05.2025 <b>Attention aux fausses informations sur les prestations Caf qui circulent en ligne.</b> <a href="#">+ LIRE L'ARTICLE</a>
Actualité nationale 05.05.2025 <b>Découvrez le dernier Vies de famille</b> <a href="#">+ LIRE L'ARTICLE</a>	Actualité nationale 05.05.2025

1

# Ergonomie globale et les espaces dédiés

## l'espace professionnels



Actualités Offres et services Etudes et international Presse Nous connaître Emplois et carrières Innovation

Caf - 69 Mon Compte Partenaire

Partenaires locaux

webinaires partenaires

Acteurs de Territoires

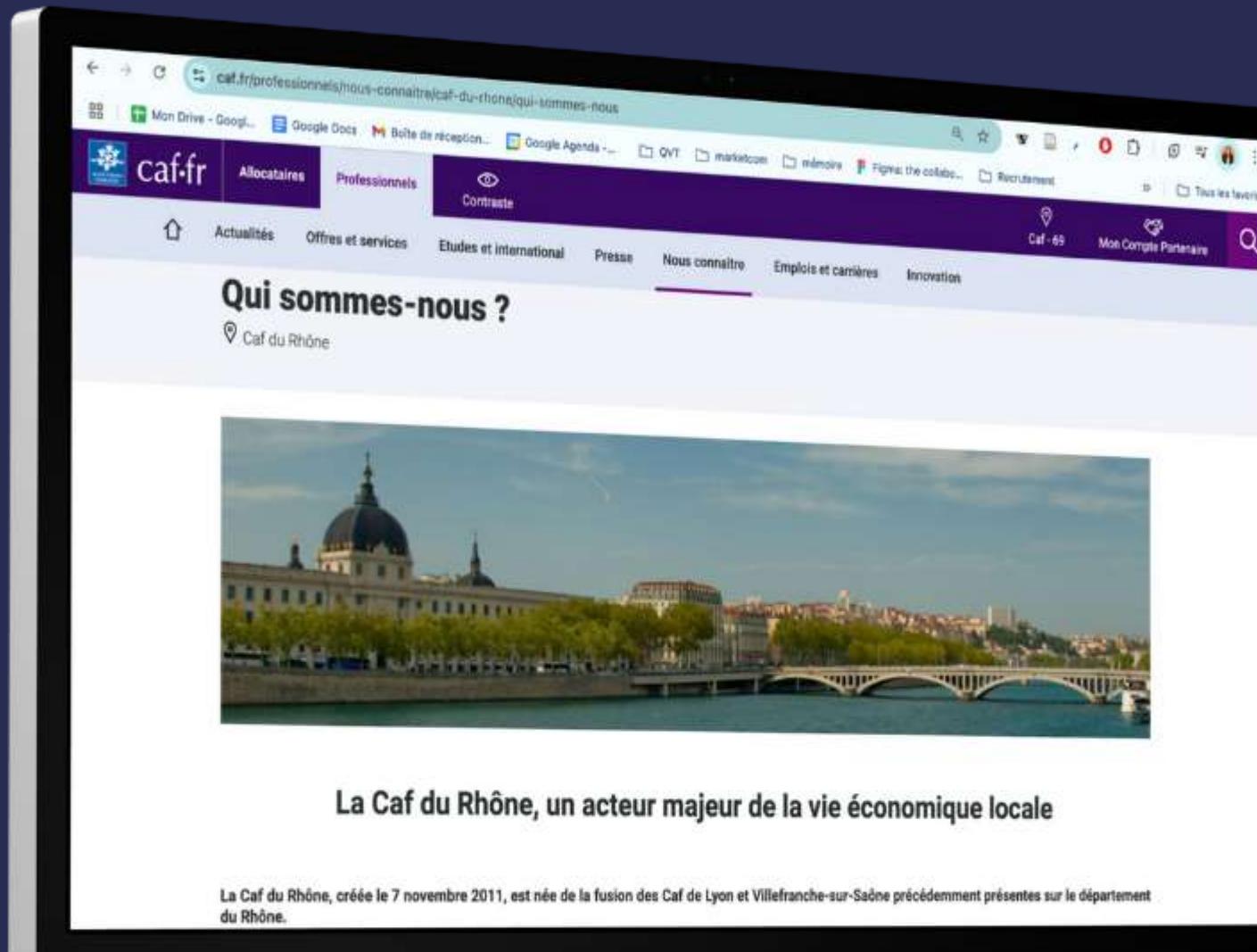
Schéma des services aux familles

Mise à disposition de l'ensemble des informations qui permettent à nos partenaires de mieux nous connaître, et avec des onglets par thématiques. L'offre de l'action sociale en local, des informations sur les prestations ainsi qu'un espace spécifique bailleur sont mis à disposition.

Dans l'espace partenaires locaux, une newsletter est proposée avec les actualités Caf du Rhône qui explique nos actions afin de favoriser l'accès aux droits des usagers.

1

# Ergonomie globale et les espaces dédiés pour en savoir plus

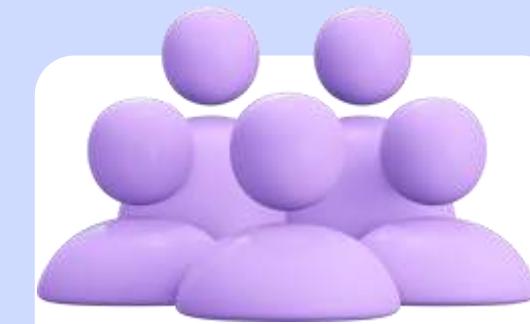


Qui sommes-nous ?  
Caf du Rhône

La Caf du Rhône, un acteur majeur de la vie économique locale

La Caf du Rhône, créée le 7 novembre 2011, est née de la fusion des Caf de Lyon et Villefranche-sur-Saône précédemment présentes sur le département du Rhône.

## La Caf du Rhône en quelques chiffres...



**437 008**  
allocataires

**2 583 238 449 €**  
de prestations légales versées

**257 186 407 €**  
de dépenses d'action sociale

Source : Rapport d'activité 2024

2

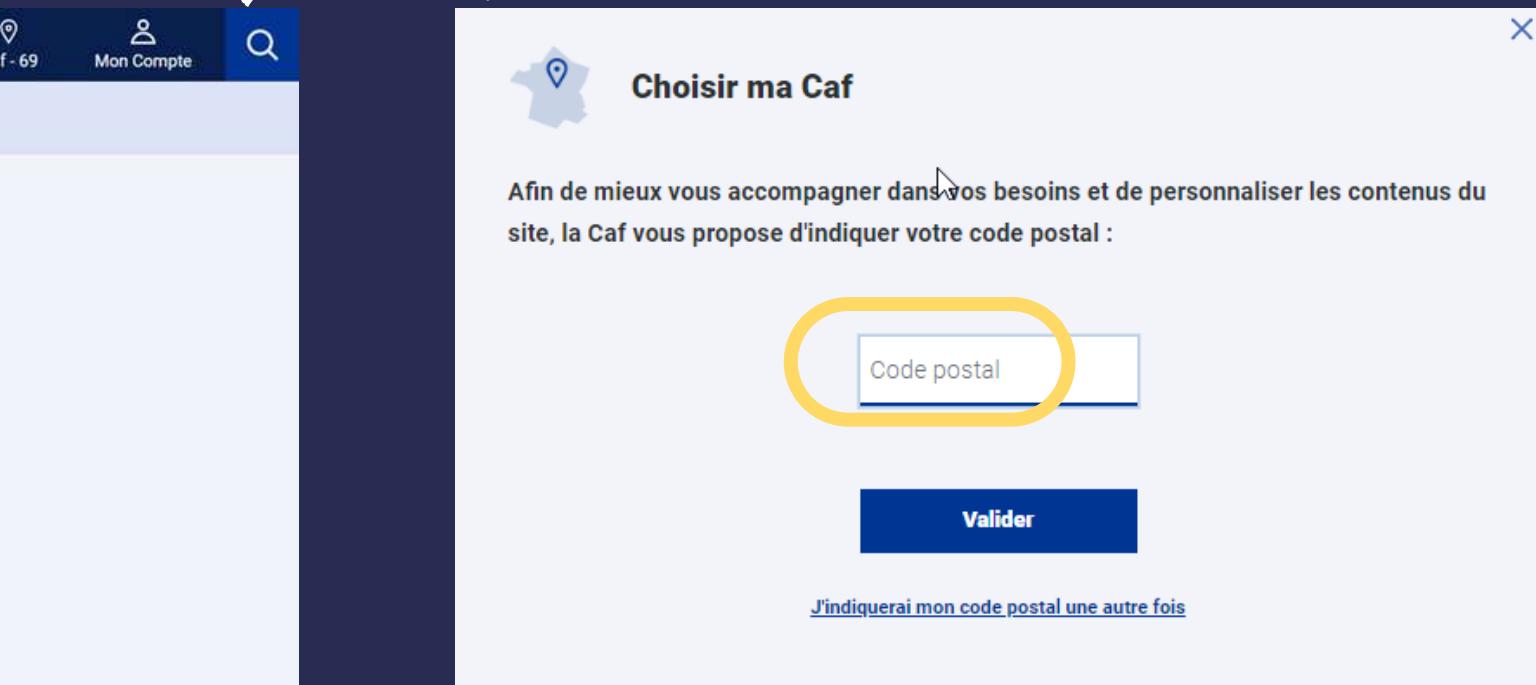
# Espace local “Ma Caf”

accès à l'espace local

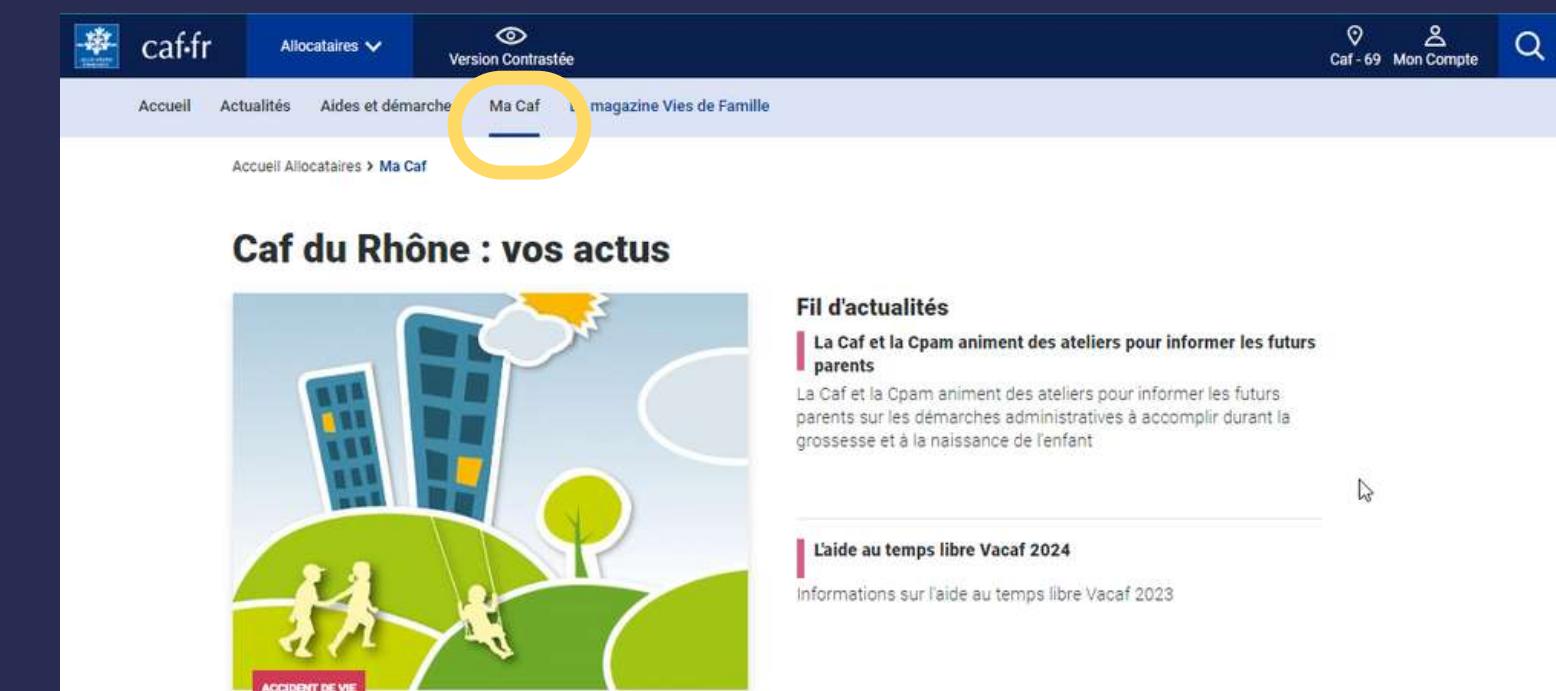


The screenshot shows the main navigation bar with links for 'Allocataires', 'Professionnels', 'Contraste', 'Mon Compte', and a search icon. Below the navigation is a header with 'Actualités', 'Aides et démarches', 'Ma Caf', and 'Le magazine Vies de famille'. A large banner titled 'A la une en ce moment' features an image of an open booklet titled 'Guide des prestations 2025'.

En saisissant son code postal, l'usager (allocataires et partenaires) à accès aux informations locales de sa région.



This page is titled 'Choisir ma Caf' and asks users to enter their postal code to better serve them. A yellow circle highlights the 'Code postal' input field. A blue button labeled 'Valider' is below it. A link 'J'indiquerai mon code postal une autre fois' is at the bottom.



The screenshot shows the 'Ma Caf' section highlighted with a yellow circle in the navigation bar. The main content area displays 'Caf du Rhône : vos actus' with a graphic of children playing outdoors. To the right is a sidebar with 'Fil d'actualités' and links to 'La Caf et la Cram animent des ateliers pour informer les futurs parents' and 'L'aide au temps libre Vacaf 2024'.

# Espace local “Ma Caf”



# notre implantation territoriale



**La Caf du Rhône propose une offre de service multicanale visant à répondre aux différents besoins des allocataires : accueil sans rendez-vous, accompagnement sur le caf.fr et rendez-vous d'aide aux démarches, rendez-vous physiques et téléphoniques ...**

Notre présence couvre l'ensemble du territoire rhodanien, et s'inscrit dans une dynamique partenariale forte avec nos partenaires de terrain les espaces France Services.



2

# Espace local “Ma Caf”

Prendre rendez-vous

## Nous contacter ?



**PRENDRE UN RENDEZ-VOUS**

AVEC LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU RHÔNE

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 je suis dans mon dossier

05-Je dois transmettre des documents

06-J'ai une demande de renseignement

09-Je dois de l'argent

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

**PRENDRE UN RENDEZ-VOUS**

Vous souhaitez prendre un rendez-vous avec la Caisse d'Allocations familiales du Rhône.

**Continuer** **Modifier**

Continuer avec la Caisse d'Allocations familiales du Rhône

Choisissez votre motif de demande de rendez-vous

AVEC LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DU RHÔNE

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

Filtres Date et Site Heure Mode

Mode de contact

Sur site	mardi 9 mai 2023	09:30	Sur site
En visio	mardi 9 mai 2023	14:45	Sur site
Par téléphone	mardi 9 mai 2023	15:15	Sur site
	jundi 16 mai 2023	14:30	Sur site
	mardi 16 mai 2023	08:00	Sur site
	mardi 16 mai 2023	08:15	Sur site
	mardi 16 mai 2023	08:30	Sur site
	mardi 16 mai 2023	08:30	Sur site
	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site
	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site
	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site

Résumé Motif : J'attends un enfant

Lieux

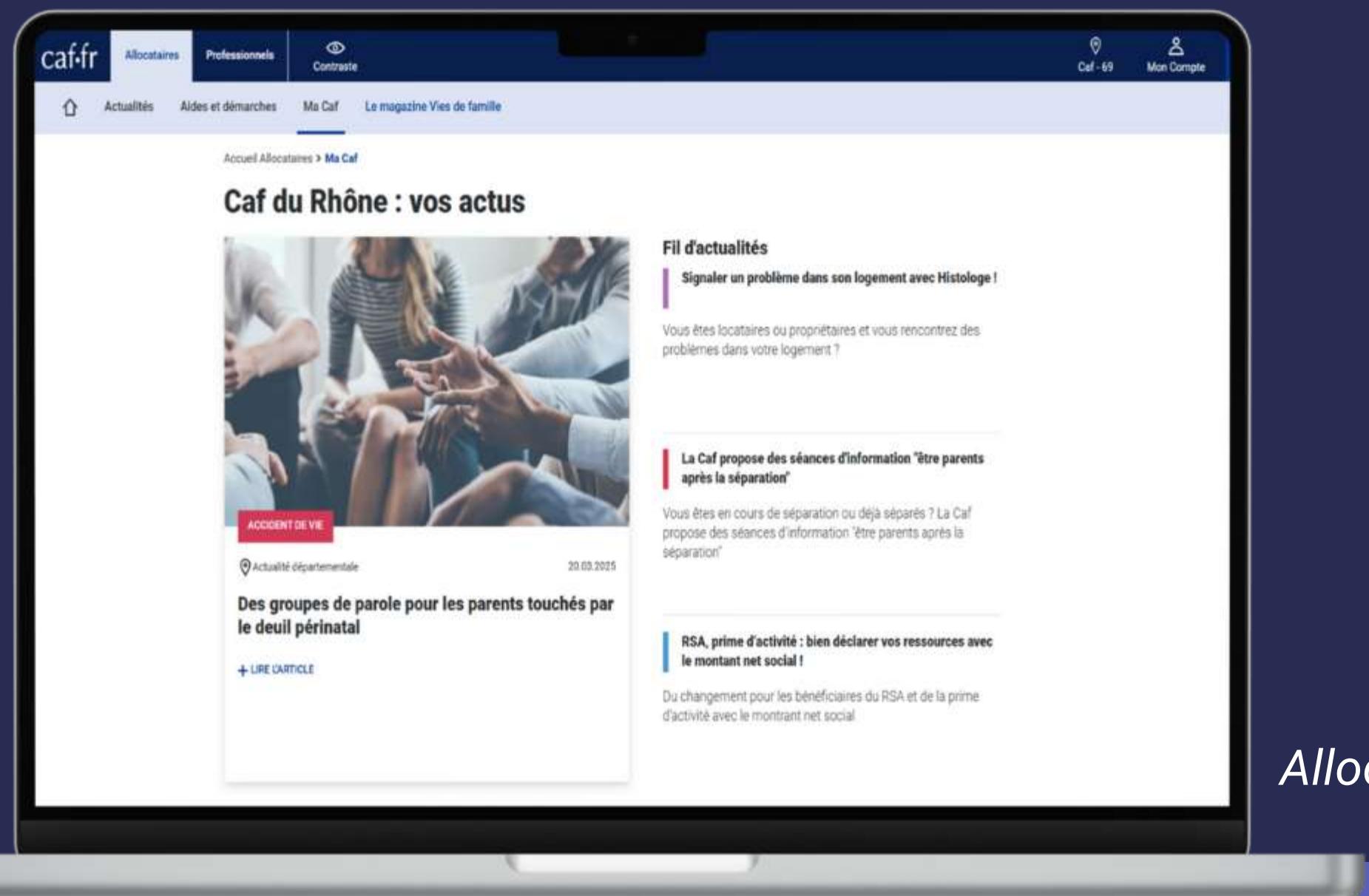
COURS LA VILLE	mardi 9 mai 2023	09:30	Sur site
DECINES	mardi 9 mai 2023	14:45	Sur site
GIVORS	mardi 9 mai 2023	15:15	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	jundi 16 mai 2023	14:30	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	mardi 16 mai 2023	08:00	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	mardi 16 mai 2023	08:15	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	mardi 16 mai 2023	08:30	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	mardi 16 mai 2023	08:30	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site
LYON 3 - Vivier Merle	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site
Maison France Services L'ARBRESLE	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site
Maison France Services TARARE	mardi 16 mai 2023	08:45	Sur site

2

# Espace local “Ma Caf”

Caf du Rhône : liens utiles

Les onglets mis en avant permettent un accès direct à l'information, de façon rapide et simplifiée.  
Nos usagers retrouvent ici l'ensemble des actions et des actualités du territoire.



Allocataires > Ma Caf

2

# Espace local “Ma Caf” Tutoriels

Des tutoriels sont mis à disposition pour accompagner les usagers dans leurs démarches.

Ces fiches récapitulatives permettent d'illustrer les étapes afin de les guider dans l'utilisation des services en ligne.

*Ma Caf > Vous avez besoin d'aide pour nos services en ligne*



**Besoin d'aide pour nos services en ligne ?**

De la connexion à l'utilisation de l'Espace Mon Compte pour gérer votre dossier, faire vos démarches en ligne, suivre leur traitement ou encore vos paiements, retrouvez toutes nos fiches pratiques qui vous guident pas à pas sur caf.fr ou sur l'appli mobile Caf - Mon Compte. Vous pouvez aussi consulter la liste de nos [services en ligne](#) disponibles sur caf.fr ou sur l'appli mobile.

**Naviguer sur caf.fr, me connecter et utiliser l'Espace Mon Compte ou l'appli mobile**

- Découvrir caf.fr
  - Présentation du caf.fr
  - M'informer sur les aides
  - Prendre un rendez-vous en ligne
  - Créer Mon Compte / Crée Mon Compte (version détaillée)
  - Me connecter à Mon Compte
  - Réinitialiser mon mot de passe
- Utiliser Mon Compte
  - Utiliser Mon Compte
  - Donner une autorisation de gestion
  - Transmettre un document justificatif
  - Consulter ou rembourser mes dettes
  - Télécharger une attestation dans Mon Compte
  - Contacter ma Caf par mail
- Utiliser l'appli Caf-Mon Compte
  - Télécharger l'application Caf - Mon Compte (FALC)
  - Me connecter sur l'application Caf - Mon Compte (FALC)
  - Caf Mon Compte : l'application qui va à l'essentiel
  - Découvrir l'application Caf - Mon Compte
  - Télécharger une attestation sur l'appli Caf - Mon Compte



**La page d'accueil Allocataires**

- Que souhaitez-vous faire aujourd'hui ? me propose un accès direct aux démarches les plus fréquentes comme télécharger une attestation.
- Le magazine Vies de famille présente les 3 articles les plus récents du magazine.
- Vous avez des questions ? Mise en avant des questions les plus fréquemment posées au téléphone, en accueil ou sur le Chatbot.
- Nous connaitre me permet de mieux comprendre tous les domaines d'intervention de la Caf.
- Les moyens pour contacter ma Caf sont maintenant directement accessibles sur toutes les pages.
- Je retrouve en pied de page les accès directs aux autres espaces et les liens vers les sites partenaires comme monenfant.fr, pension-alimentaire.caf.fr

**Présentation du caf.fr**

Un site adapté à tous les supports (ordinateur et smartphone) pour simplifier vos démarches et votre recherche d'informations.

**3 espaces dédiés selon les publics**

L'espace ALLOCATAIRES L'espace PARTENAIRES L'espace NOUS CONNAÎTRE

**La page d'accueil Allocataires**

Dès la page d'accueil, j'ai un accès direct et facilité à toutes les rubriques.

- l'Espace Mon Compte,
- les différentes rubriques : actualités, aides et démarches, ma Caf (quand je suis géolocalisé) et magazine Vies de famille
- À la une en ce moment présente 4 actualités nationales et locales mises à jour régulièrement sur les aides, les démarches, de nouveaux services...
- Bonjour, comment la Caf peut vous aider ? Les différentes situations et prestations sont regroupées dans 5 thématiques qui guident mon parcours sur tout le site :
  - Vie personnelle
  - Vie professionnelle
  - Logement
  - Handicap
  - Accidents de vie

Caf - Cnam (Centre national d'appui aux métiers) - MAJ 03/2022

Il est possible de mettre une première démarche en attente, pour la déclaration de grossesse, la demande d'aide au logement et la demande prime d'activité. L'usager a la possibilité de reprendre sa démarche initiale pendant un délai de 30 jours.

2

# Espace local “Ma Caf” Tutoriels

**Une politique d'inclusion pour faciliter l'accès aux services et aux droits des publics fragiles.**

Cette démarche s'inscrit dans une stratégie de relation de service équitable, prenant en compte la diversité des profils et des aptitudes des allocataires. Chaque étape est déclinée pour limiter le risque d'erreur et rassurer l'usager.

## Faire mes démarches en ligne sur caf.fr et sur l'appli mobile

- Simuler ou demander une prestation sur caf.fr**
  - Estimer mes droits et faire une demande de prestation
  - Faire une simulation et une demande de Prime d'activité
  - Faire une simulation et une demande de Rsa
  - Faire une demande d'aide au logement allocataire et non allocataire
  - Faire mes démarches pour le Cmg
  - Sauvegarder ou reprendre une démarche
- Modifier ma situation sur caf.fr**
  - Modifier ma situation dans Mon Compte
  - **Déclarer un changement d'adresse (FALC)**
- Modifier ma situation sur Caf-Mon Compte**
  - Modifier mes coordonnées bancaires
  - Déclarer un changement d'adresse
  - Déclarer un changement professionnel
  - Déclarer un changement familial
  - Déclarer ma grossesse
  - Déclarer une naissance
  - Déclarer une naissance (FALC)
- Faire une déclaration de ressources sur caf.fr**
  - Déclarer mes ressources trimestrielles Rsa
  - Faire une déclaration trimestrielle Rsa (FALC)
  - Déclarer mes ressources trimestrielles Prime d'activité
  - Faire une déclaration trimestrielle Prime d'activité (FALC)
  - Déclarer mon chiffre d'affaires
  - Déclarer mes ressources trimestrielles Aah
  - Faire une déclaration trimestrielle Aah (FALC)
- Faire une déclaration de ressources sur Caf-Mon Compte**
  - Déclarer mes ressources trimestrielles



# 3

# Espace “Mon Compte” : connexion à la personne

**caf-fr TUTORIEL CRÉER MON ESPACE MON COMPTE**



**Si je ne suis pas encore allocataire, je dois créer mon espace personnel pour faire toute demande de prestation.**

**Si je suis un conjoint, une personne à charge d'un foyer allocataire ou un enfant de plus de 15 ans, je peux créer mon espace personnel pour consulter les informations que la Caf possède sur moi.**

❖ Pendant la procédure de création de **Mon Compte**, mes  **coordonnées de contact** sont vérifiées par l'envoi d'un code. Je m'assure d'avoir accès à mon téléphone ou à ma boîte mail pour pouvoir les confirmer.

❖ Si je possède un compte **FranceConnect**, je peux créer **Mon Compte** en suivant les étapes expliquées ici et en renseignant mes identifiants FranceConnect. Ensuite, je peux me connecter en utilisant mon espace personnel **FranceConnect**.

❖ Si je suis un **conjoint sans autorisation de gestion**, **un enfant de plus de 15 ans** ou **une personne à charge d'un foyer allocataire**, la création d'un espace personnel me permet de consulter mes données personnelles, modifier mes coordonnées de contact ou déclarer une séparation si je suis le conjoint du responsable du dossier.

**Bon à savoir !**

❖ La création de mon espace est simple et rapide ! Je suis **guidé** tout au long de la procédure et le **Chatbot** peut lui aussi m'aider si j'ai des difficultés ou des questions. Pour y accéder je clique sur ce bouton  quand je le vois apparaître à l'écran.

❖ Si **mon conjoint** est le **responsable du dossier** et qu'il m'a donné **une autorisation de gestion**, j'ai les **mêmes fonctionnalités et services que lui**. Je peux demander une prestation et **gérer le dossier**.

3

# Espace “Mon Compte” : connexion à la personne

**Créer Mon Compte**

Pour faire une demande de prestation, je dois d'abord créer mon espace personnel si je ne suis pas encore allocataire. Si je fais partie d'un foyer allocataire, je peux aussi créer mon espace personnel.

**Comment créer Mon Compte ?**

- 1 Pour créer **Mon Compte**, je me rends dans la rubrique « **Aides et démarches** ». **À noter** : si je fais partie d'un foyer allocataire, je clique directement sur l'icone « **Mon Compte** » qui se trouve en haut de la page d'accueil de [caf.fr](#). Je passe ensuite à l'étape ③.
- 2 Je clique sur « **Mes démarches** » et je choisis le thème qui m'intéresse dans le bandeau « **Faites une demande de prestation en ligne** ».
- 3 Je choisis la prestation qui correspond à ma situation et je clique sur « **Faire la demande** » puis sur « **Créer un compte** » pour « **commencer** ».
- 4 Je commence par renseigner les informations de mon état civil :
  - mon **numéro de sécurité sociale**,
  - ma **civilité**,
  - mon **nom de naissance**,
  - mes **prénoms**,
  - ma **date de naissance**,
  - mon **lieu de naissance**.
 Si je ne possède pas de numéro de sécurité sociale, un identifiant provisoire me sera fourni.
- 5 Je dois renseigner le **numéro de mon titre d'identité\*** (carte d'identité, titre de séjour, passeport français...). Ce numéro est ensuite vérifié et mon identité confirmée !
 

\* Si je ne possède pas de titre d'identité français, je peux quand même créer Mon Compte en cliquant sur « **Je ne dispose pas d'une pièce d'identité française** ». Une pièce d'identité justificative peut m'être demandée.

**Créer Mon Compte**

**Comment sécuriser Mon Compte ?**

- 6 Je complète mes  **coordonnées de contact** (mon adresse mail ou mon numéro de téléphone portable) puis je clique sur **Envoyer le code**. Je reçois immédiatement un code par mail ou SMS.
- 7 J'indique le code de confirmation dans le champ de saisie puis je clique sur **Valider**.
- 8 Je choisis mon **mot de passe**. Il doit faire entre 10 et 64 caractères et comporter au moins **1 chiffre, 1 lettre majuscule et 1 lettre minuscule**.

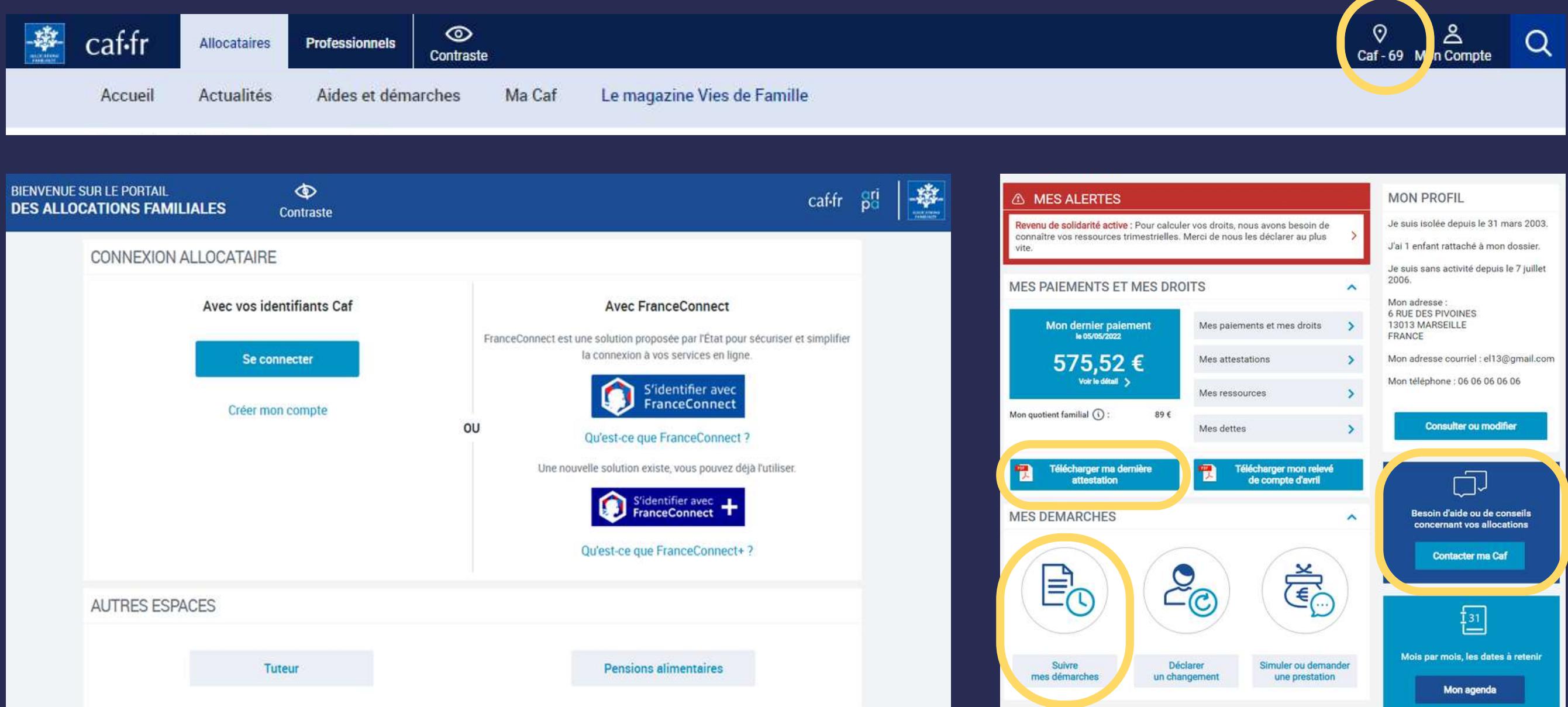
Un récapitulatif de mes informations s'affiche. Je vérifie et je clique sur **Se connecter**. Je saisissais mes **identifiants de connexion** (mon numéro de sécurité sociale ou mon identifiant provisoire et mon mot de passe). Je peux maintenant faire une demande une prestation et suivre mes démarches.

**Bon à savoir !**

- La création de mon espace est simple et rapide ! Je suis **guidé** tout au long de la démarche et le **Chatbot** peut lui aussi m'aider si j'ai des questions.
- Pendant la création de Mon Compte, mes coordonnées de contact sont vérifiées par l'envoi d'un code. Je dois avoir accès à mon téléphone ou à ma messagerie pour les confirmer.
- Je peux aussi créer **Mon Compte** avec **FranceConnect** en suivant les étapes expliquées ici et en renseignant mes identifiants FranceConnect. Ensuite, je peux me connecter en utilisant mon espace personnel **FranceConnect**.
- Si je suis un **conjoint sans procuration**, un **enfant de plus de 15 ans** ou **une personne à charge** faisant partie d'un **foyer allocataire**, la création d'un espace personnel me permet de **consulter mes données personnelles**, **modifier mes coordonnées de contact** ou **déclarer une séparation**.
- Si mon conjoint est le responsable du dossier et qu'il m'a donné **une procuration**, j'ai accès aux **mêmes fonctionnalités** et **services** que lui. Je peux demander une prestation et gérer le dossier.

3

# Espace “Mon Compte” : connexion à la personne



The image shows two screenshots of the Caf.fr website. The top screenshot displays the main navigation bar with links for 'Allocataires', 'Professionnels', 'Contraste', 'Accueil', 'Actualités', 'Aides et démarches', 'Ma Caf', and 'Le magazine Vies de Famille'. A yellow circle highlights the 'Caf - 69 Mon Compte' link in the top right corner. The bottom screenshot shows the 'CONNEXION ALLOCATAIRE' page, which offers two connection methods: 'Avec vos identifiants Caf' (with your Caf identifiers) and 'Avec FranceConnect' (with FranceConnect). Below these, there is information about 'FranceConnect+' and other spaces like 'Tuteur' and 'Pensions alimentaires'. The right side of the bottom screenshot shows the 'Mon Compte' dashboard with sections for 'MES ALERTES', 'MES PAIEMENTS ET MES DROITS' (including a recent payment of 575,52 €), 'MON PROFIL' (profile details), 'MES DEMARCHES' (with options to 'Suivre mes démarches', 'Déclarer un changement', and 'Simuler ou demander une prestation'), and a 'Besoin d'aide ou de conseils concernant vos allocations' section. Three specific buttons in the 'MES DEMARCHES' and 'Besoin d'aide...' sections are highlighted with yellow circles.

Après authentification : possible via France connect ou Caf connect un écran d'accueil général apparaît.

En visuel : le profil tel que connu par nos services, les droits et paiements du dernier mois avec des onglets permettant d'établir une attestation de droit, et l'accès aux différentes démarches possibles.

4

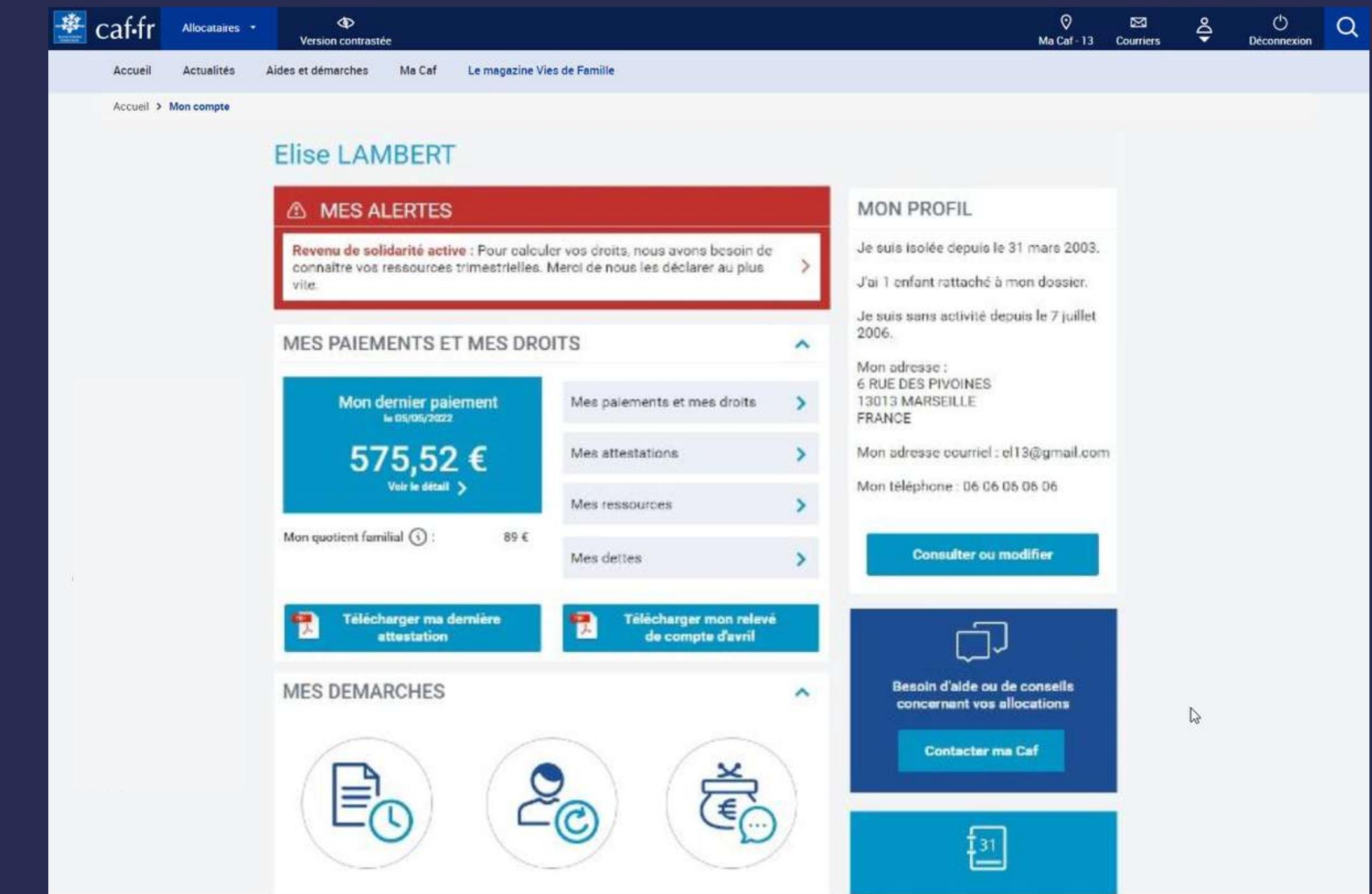
# Faire une démarche en ligne

**mise en situation**

## La page d'accueil de l'espace « Mon Compte »



Madame Lambert doit cliquer sur l'alerte dédiée présente sur la page d'accueil pour déclarer ses ressources trimestrielles de RSA.



The screenshot shows the 'Mon Compte' dashboard for Elise LAMBERT. Key elements include:

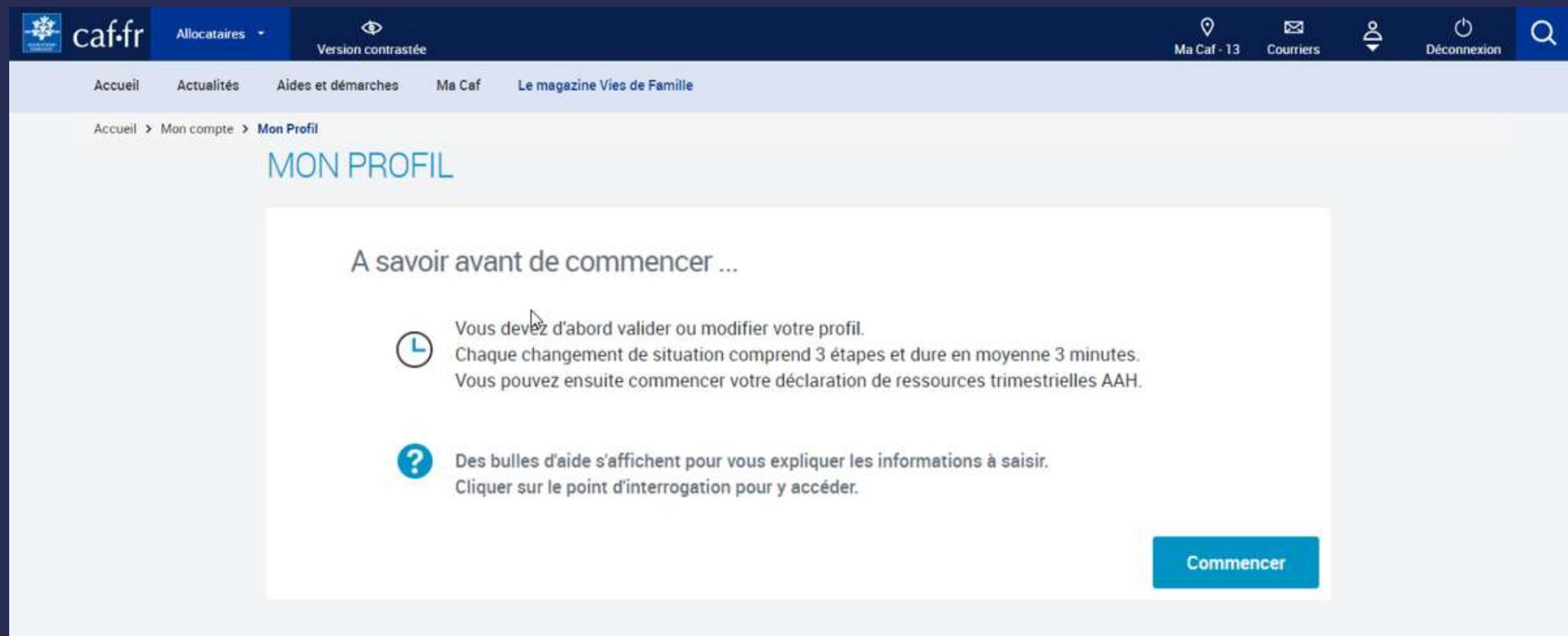
- MES ALERTES:** A red box with an exclamation mark icon and the text "Revenu de solidarité active : Pour calculer vos droits, nous avons besoin de connaître vos ressources trimestrielles. Merci de nous les déclarer au plus vite." with a right-pointing arrow.
- MES PAIEMENTS ET MES DROITS:** A section showing "Mon dernier paiement le 05/05/2022" with a total of "575,52 €" and a "Voir le détail" button. Below it, "Mon quotient familial" is listed as "89 €". To the right are links for "Mes paiements et mes droits", "Mes attestations", "Mes ressources", and "Mes dettes", each with a right-pointing arrow. A "Consulter ou modifier" button is also present.
- Télécharger ma dernière attestation** and **Télécharger mon relevé de compte d'avril** buttons.
- MES DEMARCHE**: Three circular icons representing different types of requests or documents.
- MON PROFIL**: Information about the user's status (isolée since March 2003, 1 child), activity (since July 2006), address (6 Rue des Pivoines, 13013 Marseille, France), email (el13@gmail.com), and phone number (06 06 06 06 06).
- Besoin d'aide ou de conseils concernant vos allocations** and **Contactez ma Caf** button.
- A small calendar icon with the number "31" at the bottom right.

4

# Faire une démarche en ligne

mise en situation

## Première étape : la validation du profil



The screenshot shows the 'Mon Profil' section of the caf.fr website. At the top, there's a header with the caf.fr logo, navigation links like 'Accueil', 'Actualités', 'Aides et démarches', 'Ma Caf', and 'Le magazine Vie de Famille'. Below that, a breadcrumb trail reads 'Accueil > Mon compte > Mon Profil'. The main content area is titled 'MON PROFIL' and contains a section titled 'A savoir avant de commencer ...'. It includes two bullet points: one about validating the profile and another about help bubbles. A blue 'Commencer' button is at the bottom right.

Comme pour toutes les démarches effectuées sur le caf.fr, Mme Lambert est avisée qu'elle doit vérifier et actualiser si nécessaire les informations connues sur son profil.



4

# Faire une démarche en ligne

**mise en situation**

## Première étape : la validation du profil

caf.fr Allocataires Version contrastée Ma Caf - 13 Courriers Déconnexion Accueil Actualités Aides et démarches Ma Caf Le magazine Vies de Famille Accueil > Mon compte > Mon Profil

### MON PROFIL

Pour valider l'ensemble des éléments de votre dossier, cliquer sur « Confirmer mon profil ». Votre profil a changé ? Pour mettre à jour votre situation, cliquez sur le crayon.

**SITUATION FAMILIALE** 

**MME ELISE LAMBERT**  
née le 3 septembre 1977  
isolée depuis le 31 mars 2003

**SITUATION PROFESSIONNELLE** 

**MME ELISE LAMBERT**  
Sans activité  
Depuis le 7 juillet 2006

**ENFANTS ET AUTRES PERSONNES** 

**Bastien LAMBERT**  
né le 10 septembre 2006, réside en France  
Scolarisé dans un établissement depuis le 1er septembre 2012

**DÉCLARER UNE GROSSESSE** 

**ADRESSE** 

6 RUE DES PIVOINES  
13013 MARSEILLE  
FRANCE  
Depuis le 1 septembre 2003

**DÉCLARER UNE NAISSANCE** 

**ADRESSE MAIL ET TÉLÉPHONES** 

Mail : el13@gmail.com  
Téléphones : 06 06 06 06 06

**Confirmer mon profil** 

Les éléments du profil sont modifiables en cliquant sur l'icône stylo de la rubrique concernée.



4

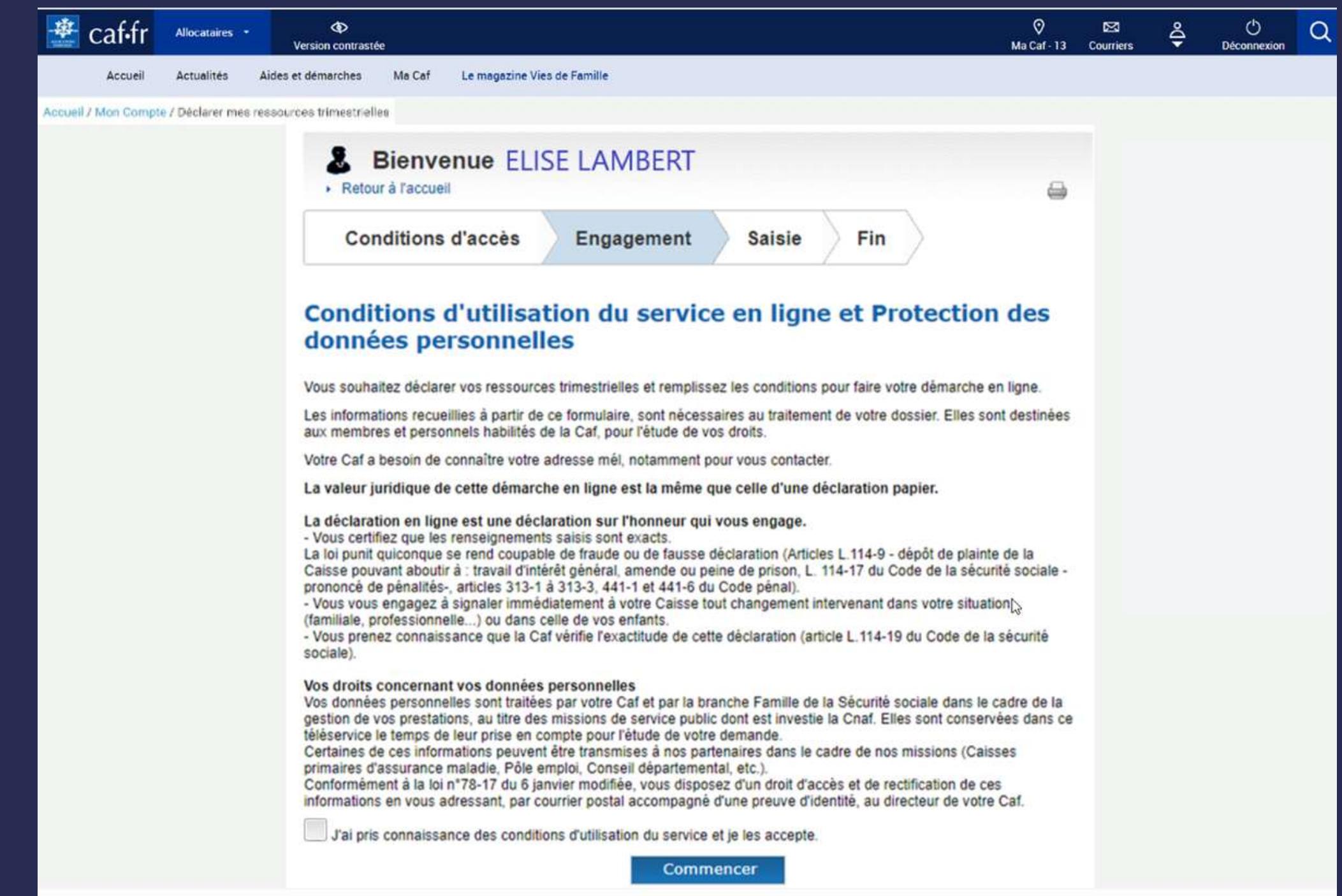
# Faire une démarche en ligne

mise en situation

## La déclaration trimestrielle RSA



Après avoir validé son profil, Mme Lambert doit accepter les conditions générales d'utilisation avant de commencer sa déclaration trimestrielle.



Bienvenue ELISE LAMBERT

Conditions d'accès Engagement Saisie Fin

**Conditions d'utilisation du service en ligne et Protection des données personnelles**

You soudez déclarer vos ressources trimestrielles et remplissez les conditions pour faire votre démarche en ligne. Les informations recueillies à partir de ce formulaire, sont nécessaires au traitement de votre dossier. Elles sont destinées aux membres et personnels habilités de la Caf, pour l'étude de vos droits.

Votre Caf a besoin de connaître votre adresse mél, notamment pour vous contacter.

La valeur juridique de cette démarche en ligne est la même que celle d'une déclaration papier.

La déclaration en ligne est une déclaration sur l'honneur qui vous engage.

- Vous certifiez que les renseignements saisis sont exacts.
- La loi punit quiconque se rend coupable de fraude ou de fausse déclaration (Articles L.114-9 - dépôt de plainte de la Caisse pouvant aboutir à : travail d'intérêt général, amende ou peine de prison, L. 114-17 du Code de la sécurité sociale - prononcé de pénalités-, articles 313-1 à 313-3, 441-1 et 441-6 du Code pénal).
- Vous vous engagez à signaler immédiatement à votre Caisse tout changement intervenant dans votre situation (familiale, professionnelle...) ou dans celle de vos enfants.
- Vous prenez connaissance que la Caf vérifie l'exactitude de cette déclaration (article L.114-19 du Code de la sécurité sociale).

**Vos droits concernant vos données personnelles**

Vos données personnelles sont traitées par votre Caf et par la branche Famille de la Sécurité sociale dans le cadre de la gestion de vos prestations, au titre des missions de service public dont est investie la Cnaf. Elles sont conservées dans ce téléservice le temps de leur prise en compte pour l'étude de votre demande.

Certaines de ces informations peuvent être transmises à nos partenaires dans le cadre de nos missions (Caisses primaires d'assurance maladie, Pôle emploi, Conseil départemental, etc.).

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier modifiée, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces informations en vous adressant, par courrier postal accompagné d'une preuve d'identité, au directeur de votre Caf.

J'ai pris connaissance des conditions d'utilisation du service et je les accepte.

Commencer

4

# Faire une démarche en ligne

mise en situation

## Première étape : préremplissage des ressources

### 1<sup>ère</sup> étape : accès aux ressources récupérées

Cette page présente toutes les ressources récupérées automatiquement.

L'**éditorial** apporte des précisions sur

- les ressources affichées (uniquement celles perçues en France),
- la possibilité de les modifier en cas d'erreur
- toute modification donnera lieu à un contrôle.

Ressources  
récupérées

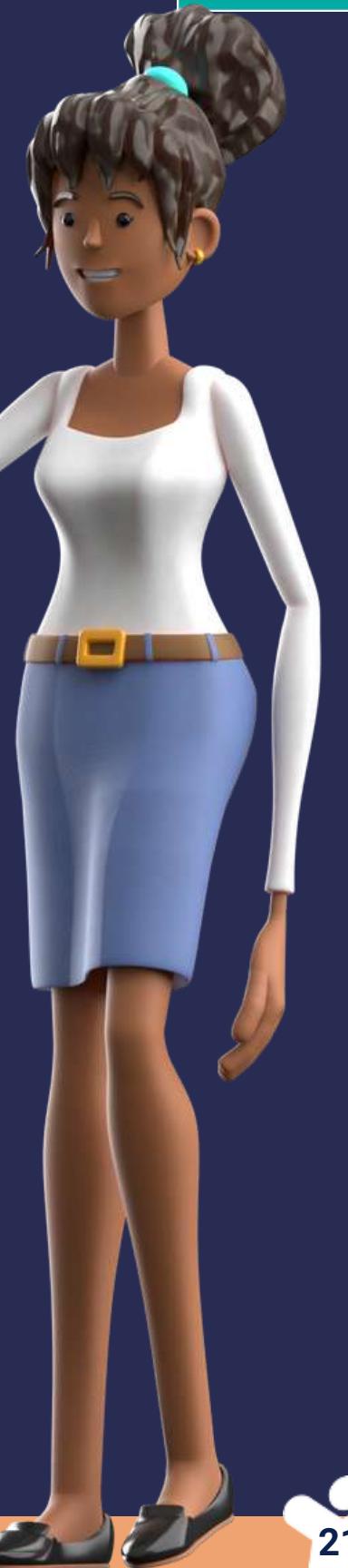
Accès à la correction des ressources  
(Signalement)

Le bouton « *Quitter* » amène vers un pop-up d'abandon de démarche.

Le bouton « *Continuer* » amène vers la page « *Déclarer mes ressources trimestrielles* » 2<sup>ème</sup> étape de la nouvelle téléprocédure

MES RESSOURCES PRÉ-REMPLIES		
Les ressources sont affichées en montant net social. Elles ont été récupérées directement auprès de votre employeur ou de votre organisme verseur de prestation. Vous devez les vérifier et cliquer sur le bouton Continuer. En cas d'erreur(s), vous pouvez modifier les montants ou ajouter/supprimer une ressource.  Attention : Toute modification donnera lieu à un contrôle.  Cette page présente uniquement les revenus d'activité salariée et les revenus de remplacement perçus en France.		
<b>DURANT</b>		
<b>Salaires</b>		
	Septembre 2023	Octobre 2023
Caisse d'allocations familiales de Meurthe et Moselle	350 €	350 €
Sopra Steria	350 €	0 €
Capgemini	300 €	150 €
	Novembre 2023	
<b>Indemnités de chômage</b>		
<b>France travail</b>		
	Septembre 2023	Octobre 2023
	1124	00 €
	Novembre 2023	
Nous n'avons récupéré aucune des ressources suivantes :		
• Indemnités journalières de maternité, paternité, adoption • Pension retraite et rente • Pension invalidité • Indemnités maladie longue maladie AT MP		
Des info bulles sont positionnées sur tous les types de ressources.		
Vous constatez une erreur ?		
<a href="#">Quitter</a> <a href="#">Continuer</a>		

Simplification de la démarche : les ressources pré-remplies contribuent également au calcul du juste droit.

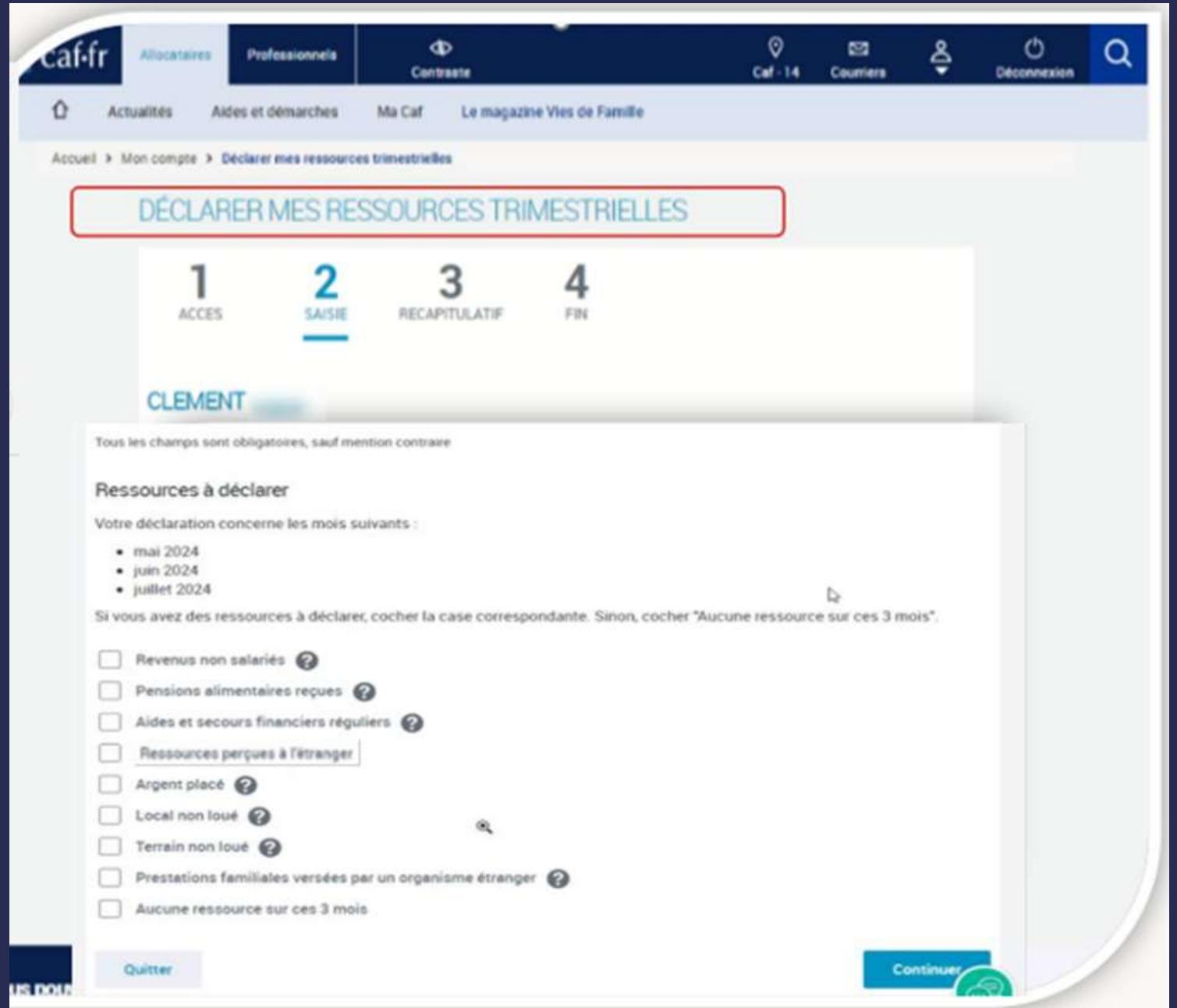


4

# Faire une démarche en ligne

mise en situation

## Deuxième étape : partie déclarative



Actualités Aides et démarches Ma Caf Le magazine Vie de Famille

Accueil > Mon compte > Déclarer mes ressources trimestrielles

DÉCLARER MES RESSOURCES TRIMESTRIELLES

1 ACCES 2 SAISIE 3 RECAPITULATIF 4 FIN

CLEMENT

Tous les champs sont obligatoires, sauf mention contraire

Ressources à déclarer

Votre déclaration concerne les mois suivants :

- mai 2024
- juin 2024
- juillet 2024

Si vous avez des ressources à déclarer, cocher la case correspondante. Sinon, cocher "Aucune ressource sur ces 3 mois".

Revenus non salariés ?

Pensions alimentaires reçues ?

Aides et secours financiers réguliers ?

Ressources perçues à l'étranger ?

Argent placé ?

Local non loué ?

Terrain non loué ?

Prestations familiales versées par un organisme étranger ?

Aucune ressource sur ces 3 mois ?

Continuer 

Quitter

➤ 2<sup>ème</sup> étape : ressources à déclarer

Revenus non salariés ?

Pensions alimentaires reçues ?

Aides et secours financiers réguliers ?

Autres ressources ?

Argent placé ?

Ressources perçues à l'étranger

Prestations familiales versées par un organisme étranger ?

Propriétés non louées

Aucune ressource sur ces 3 mois

L'usager doit cocher la nature des revenus à déclarer en plus des revenus préaffichés.

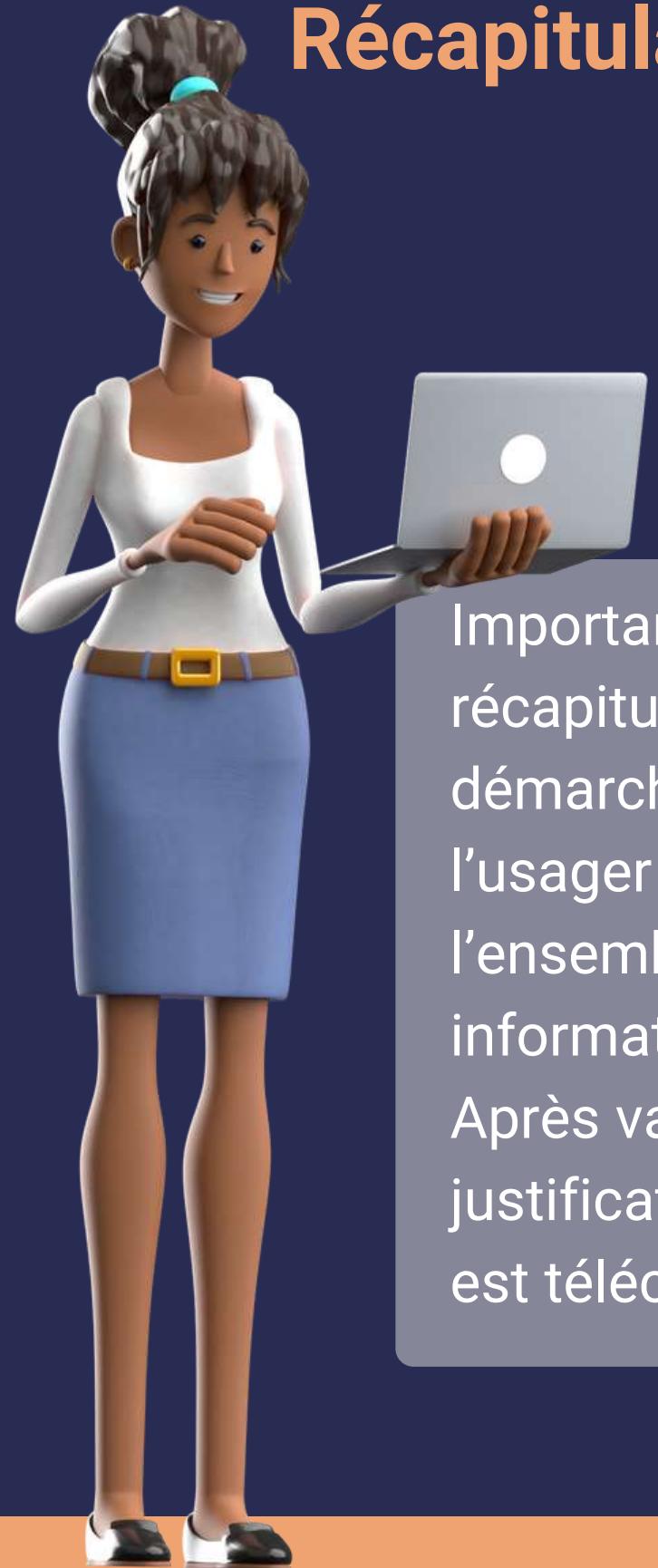


4

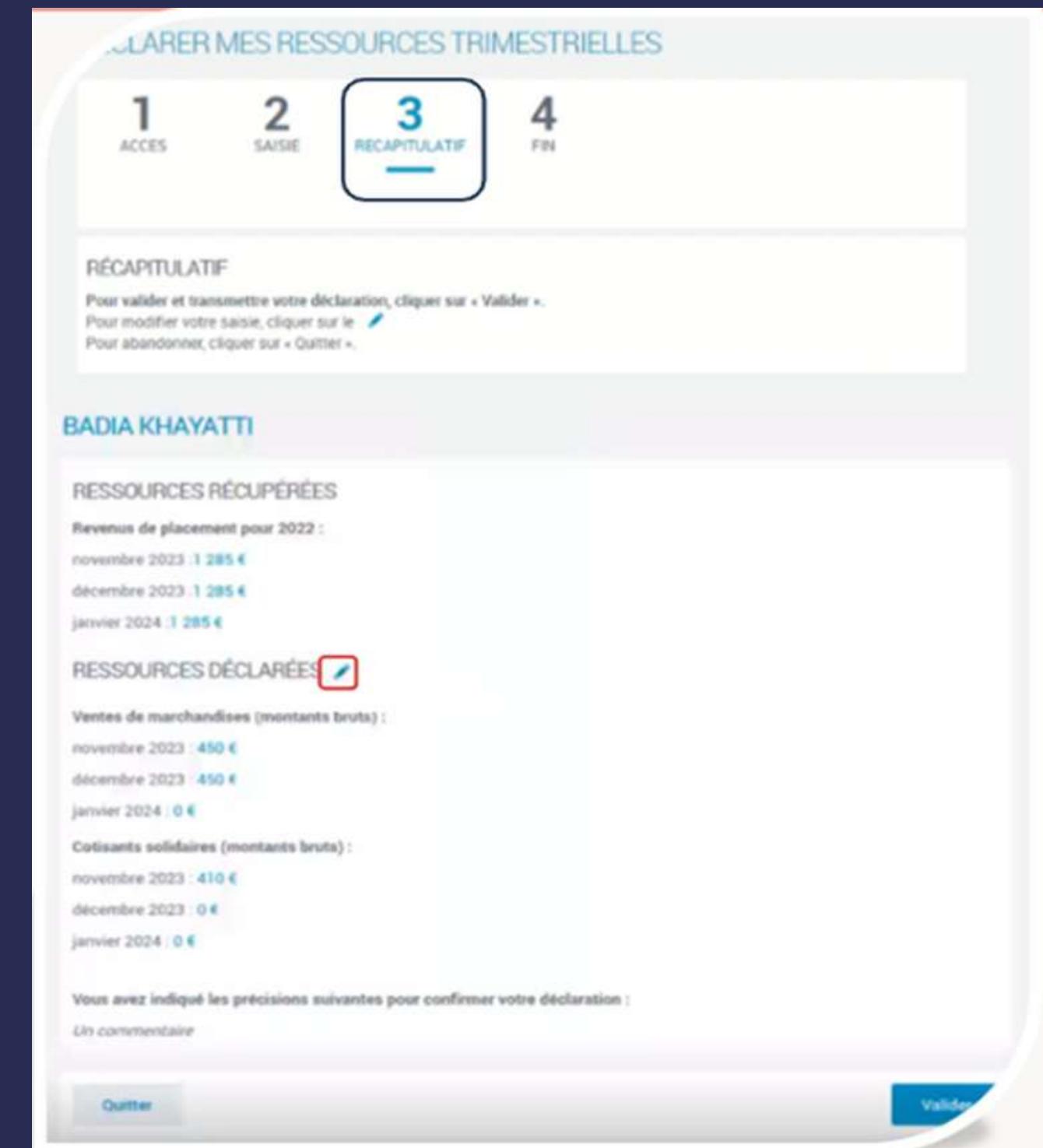
# Faire une démarche en ligne

mise en situation

## Récapitulatif



Important : le récapitulatif de la démarche permet à l'usager de vérifier l'ensemble des informations transmises. Après validation, un justificatif de démarche est téléchargeable.



CLARER MES RESSOURCES TRIMESTRIELLES

1 ACCÈS    2 SAISIE    3 RÉCAPITULATIF    4 FIN

RÉCAPITULATIF

Pour valider et transmettre votre déclaration, cliquer sur « Valider ». Pour modifier votre saisie, cliquer sur le  Pour abandonner, cliquer sur « Quitter ».

BADIA KHAYATTI

RESSOURCES RÉCUPÉRÉES

Revenus de placement pour 2022 :

- novembre 2023 : 1 285 €
- décembre 2023 : 1 285 €
- janvier 2024 : 1 285 €

RESSOURCES DÉCLARÉES 

Ventes de marchandises (montants bruts) :

- novembre 2023 : 450 €
- décembre 2023 : 450 €
- janvier 2024 : 0 €

Cotisants solidaires (montants bruts) :

- novembre 2023 : 410 €
- décembre 2023 : 0 €
- janvier 2024 : 0 €

Vous avez indiqué les précisions suivantes pour confirmer votre déclaration :

Un commentaire

[Quitter](#) [Valider](#)

4

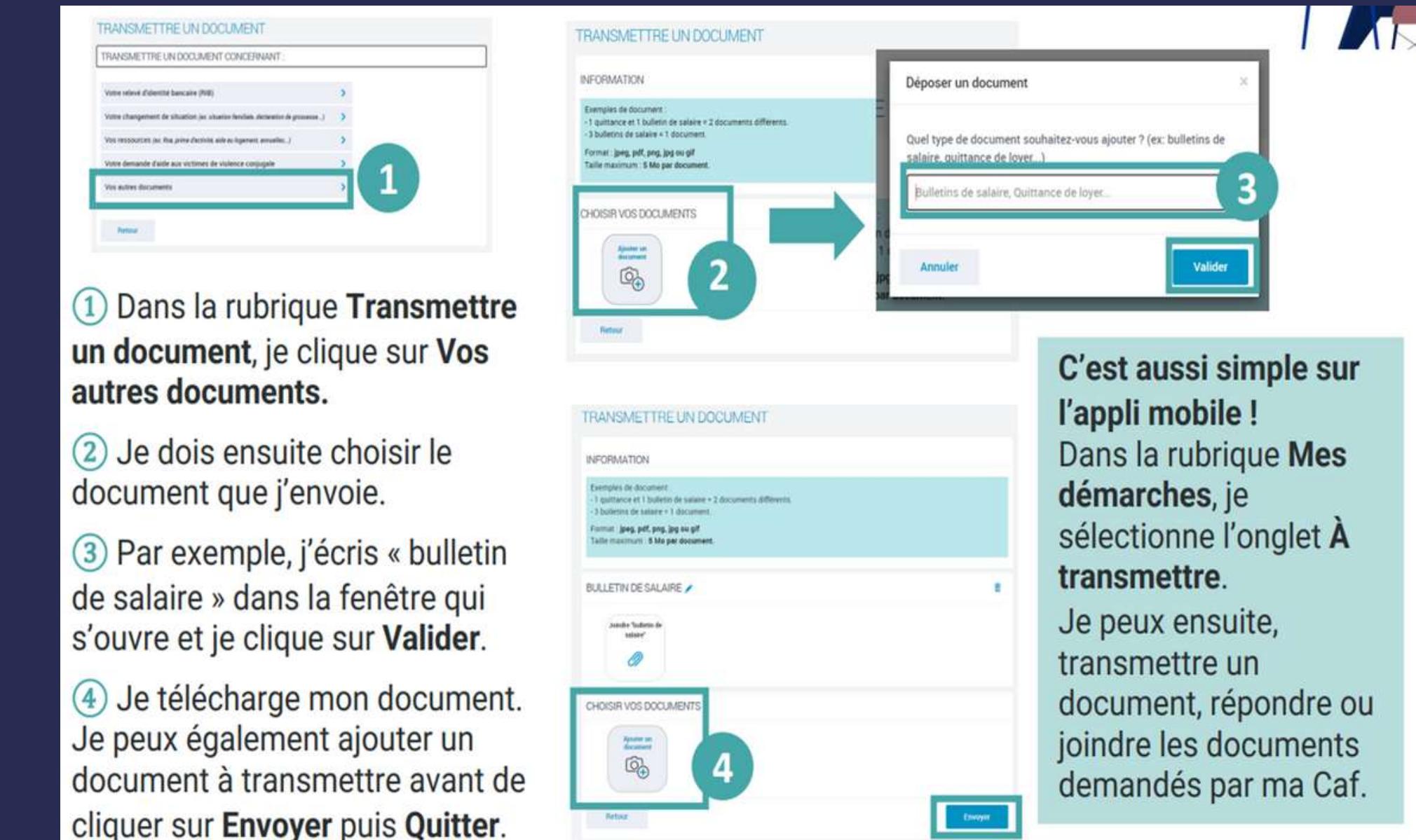
# Faire une démarche en ligne

mise en situation



Madame Lambert doit transmettre un document pour mettre à jour sa situation.

Elle peut envoyer un justificatif directement en ligne dans “Suivre mes démarches” en cliquant sur l’onglet “A transmettre”.



**①** Dans la rubrique **Transmettre un document**, je clique sur **Vos autres documents**.

**②** Je dois ensuite choisir le document que j’envoie.

**③** Par exemple, j’écris « bulletin de salaire » dans la fenêtre qui s’ouvre et je clique sur **Valider**.

**④** Je télécharge mon document. Je peux également ajouter un document à transmettre avant de cliquer sur **Envoyer** puis **Quitter**.

C'est aussi simple sur l'appli mobile !  
Dans la rubrique **Mes démarches**, je sélectionne l'onglet **À transmettre**. Je peux ensuite, transmettre un document, répondre ou joindre les documents demandés par ma Caf.

4

# Faire une démarche en ligne mise en situation

## Faire une demande de Prime d'Activité

Accessible en toute autonomie depuis [caf.fr](http://caf.fr), ou directement dans l'espace personnel.



**Important :** l'ensemble des revenus sont déclaratifs au moment de la première demande.



**Faites une demande de prestation en ligne**

- Vie personnelle
- Vie professionnelle** (highlighted with a red box)
- Logement
- Hébergement
- Accident de vie

RSA et Prime d'activité

Revenu de solidarité active

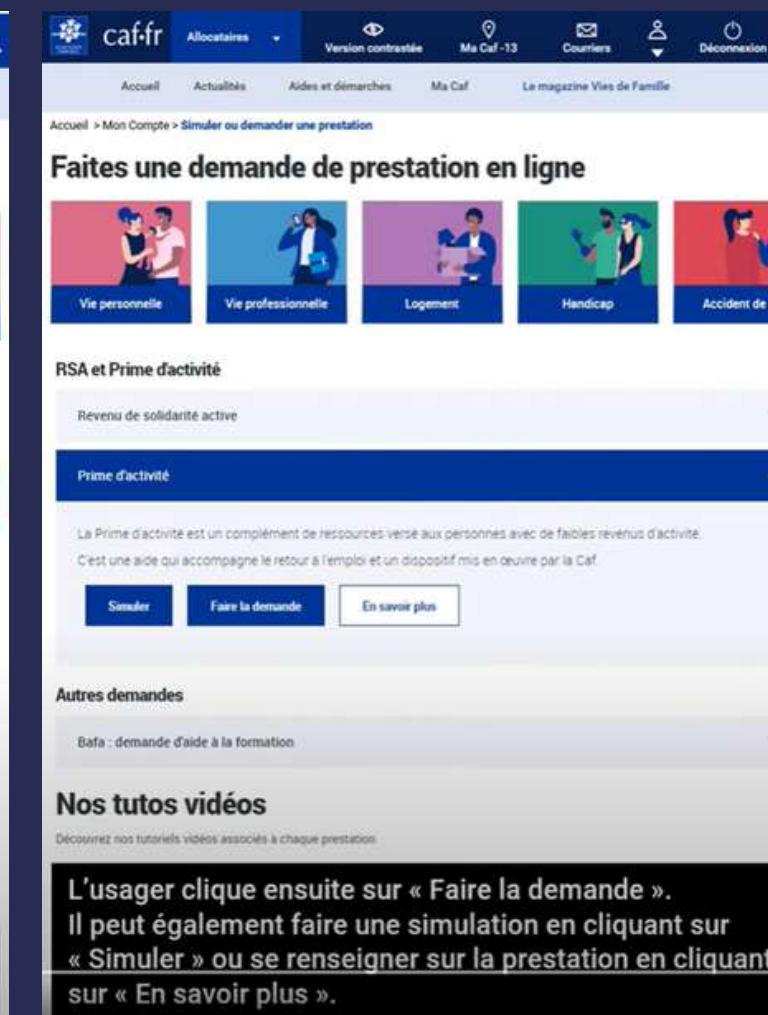
Prime d'activité

Autres demandes

Bafa : demande d'aide à la formation

Nos tutos vidéos

Après avoir cliqué sur la thématique vie professionnelle, l'usager clique sur la rubrique « Prime d'activité ».



**Faites une demande de prestation en ligne**

- Vie personnelle
- Vie professionnelle
- Logement
- Handicap
- Accident de vie

RSA et Prime d'activité

Revenu de solidarité active

Prime d'activité

La Prime d'activité est un complément de ressources versé aux personnes avec de faibles revenus d'activité. C'est une aide qui accompagne le retour à l'emploi et un dispositif mis en œuvre par la Caf.

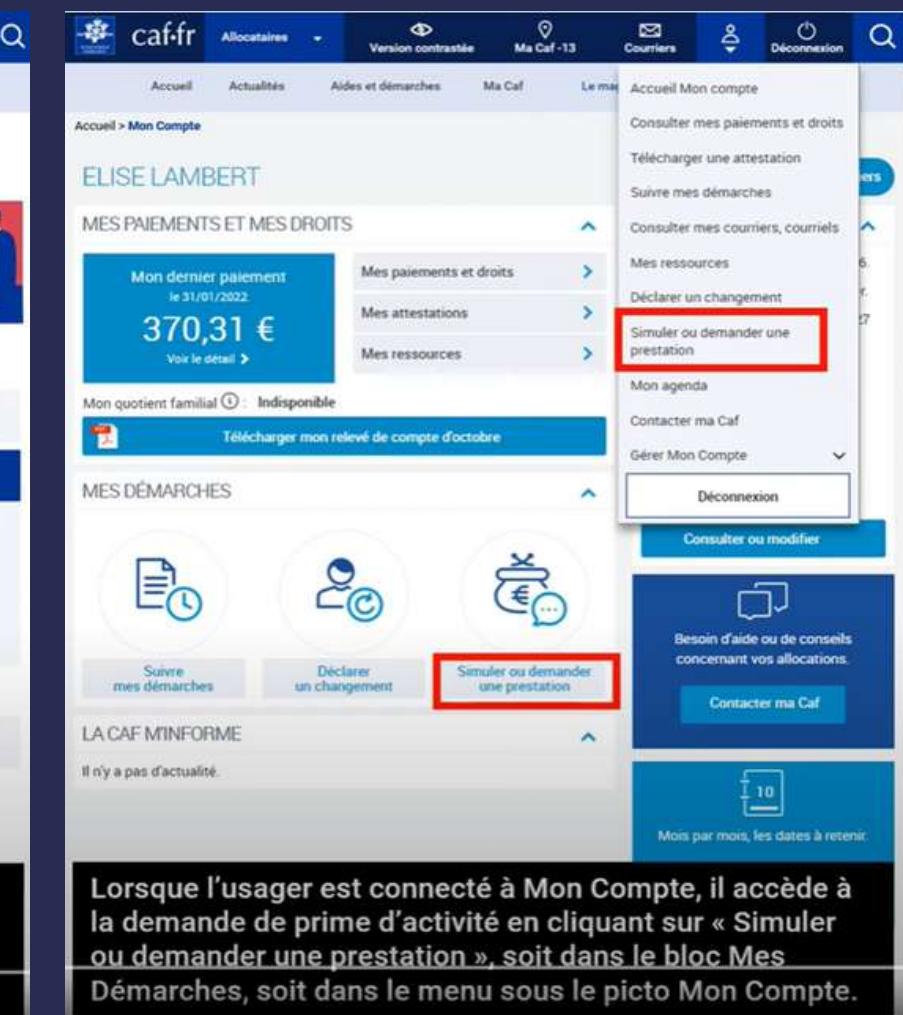
Simuler Faire la demande En savoir plus

Autres demandes

Bafa : demande d'aide à la formation

Nos tutos vidéos

L'usager clique ensuite sur « Faire la demande ». Il peut également faire une simulation en cliquant sur « Simuler » ou se renseigner sur la prestation en cliquant sur « En savoir plus ».



Accueil Mon Compte

ELISE LAMBERT

MES PAIEMENTS ET MES DROITS

Mon dernier paiement le 31/01/2022 : 370,31 € Voir le détail

Mes paiements et droits

Mes attestations

Mes ressources

Mon quotient familial : Indisponible

Télécharger mon relevé de compte d'octobre

MES DÉMARCHES

Surveiller mes démarches Déclarer un changement Simuler ou demander une prestation

LA CAF M'INFORME

Il n'y a pas d'actualité.

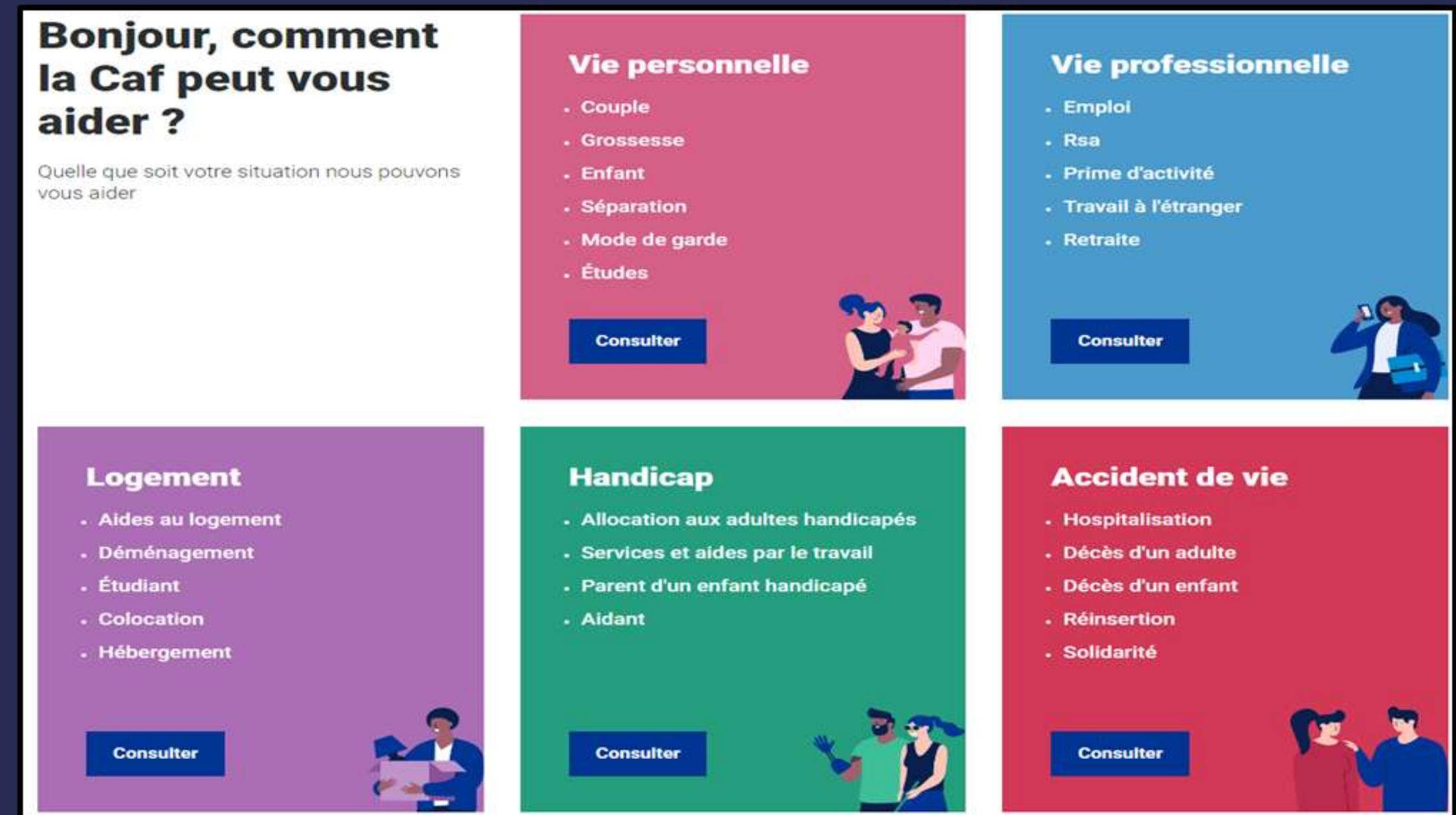
Besoins d'aide ou de conseils concernant vos allocations : Contacter ma Caf

Mois par mois, les dates à retenir.

Lorsque l'usager est connecté à Mon Compte, il accède à la demande de prime d'activité en cliquant sur « Simuler ou demander une prestation », soit dans le bloc Mes Démarches, soit dans le menu sous le picto Mon Compte.

# 5 Mes démarches : 5 thématiques

Afin de simplifier les démarches des usagers, un accès par thématiques est désormais disponible. Ainsi, en fonction de la situation, l'allocataire peut directement accéder aux informations, et aux démarches en lien avec ses besoins.



**Bonjour, comment la Caf peut vous aider ?**

Quelle que soit votre situation nous pouvons vous aider

**Vie personnelle**

- Couple
- Grossesse
- Enfant
- Séparation
- Mode de garde
- Études

**Vie professionnelle**

- Emploi
- RSA
- Prime d'activité
- Travail à l'étranger
- Retraite

**Logement**

- Aides au logement
- Déménagement
- Étudiant
- Colocation
- Hébergement

**Handicap**

- Allocation aux adultes handicapés
- Services et aides par le travail
- Parent d'un enfant handicapé
- Aidant

**Accident de vie**

- Hospitalisation
- Décès d'un adulte
- Décès d'un enfant
- Réinsertion
- Solidarité

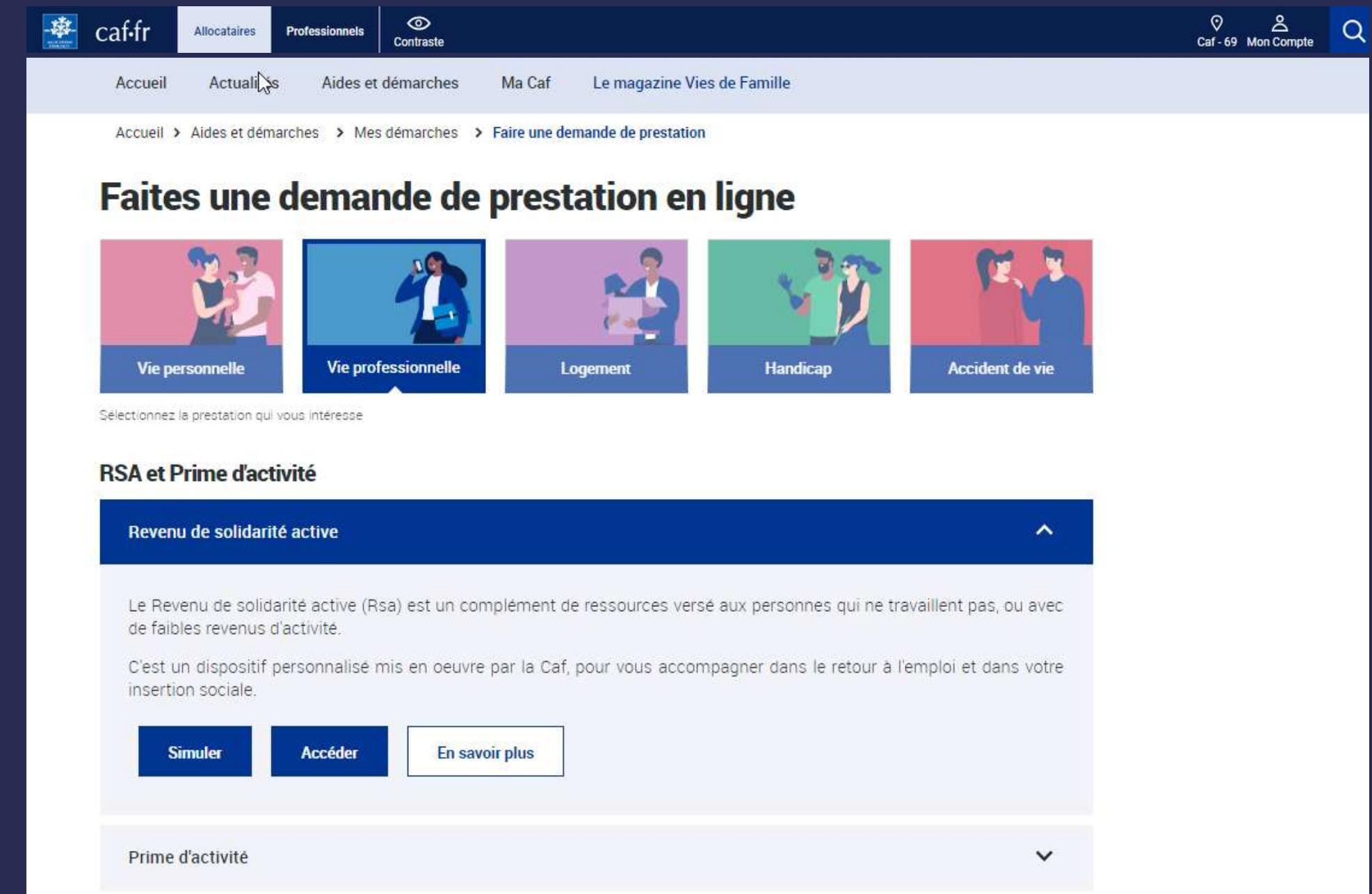


Accessible sur la page d'accueil du portail **Caf.fr**

# 5 Mes démarches : 5 thématiques

Les demandes de prestations sont disponibles en toute autonomie sur Caf.fr. Les téléprocédures favorisent le traitement informatisé de l'information et contribuent à limiter le risque d'indus. En effet, une campagne de communication est réalisée tout au long de l'année envers nos usagers pour les inciter à déclarer tout changement de situation dans leur espace personnel Caf.fr.

*Aides et démarches > Mes démarches > Vie professionnelle*



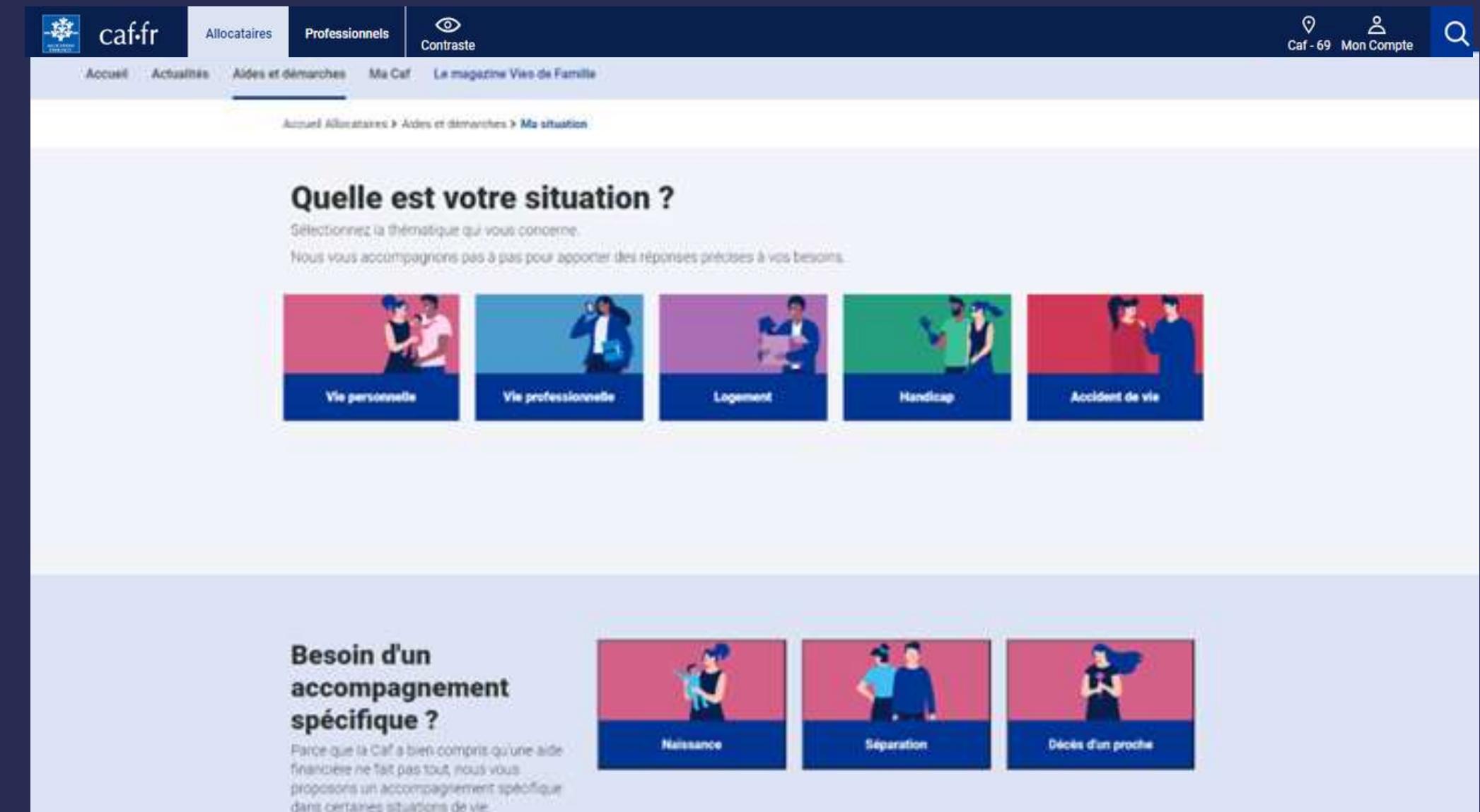
The screenshot shows the official website of the French National Institute of Social Security (INSS) at [caf.fr](http://caf.fr). The top navigation bar includes links for 'Accueil', 'Actualités', 'Allocataires', 'Professionnels', 'Contraste', 'Caf - 69 Mon Compte', and a search icon. Below the navigation, a breadcrumb trail indicates the user's path: Accueil > Aides et démarches > Mes démarches > Faire une demande de prestation. The main content area features a large heading 'Faites une demande de prestation en ligne' and five categories represented by icons: 'Vie personnelle' (couple), 'Vie professionnelle' (woman on phone), 'Logement' (couple), 'Handicap' (two people), and 'Accident de vie' (couple). A sub-section titled 'RSA et Prime d'activité' is expanded, showing information about the 'Revenu de solidarité active'. It describes RSA as a supplement to resources for those not working or with low activity income, and highlights its role in employment and social integration. Buttons for 'Simuler', 'Accéder', and 'En savoir plus' are available. Another section, 'Prime d'activité', is partially visible below.

# 5 Mes démarches : 5 thématiques

## Les parcours usagers

Les parcours usagers répondent à plusieurs objectifs :

- 👉 Garantir **une relation Caf/usager plus simple et efficace**
- 👉 Identifier, par évènement, l'ensemble des services délivrés par la Caf : informations, démarches et droits, conseil, accompagnement ou orientation
- 👉 Répondre de **manière globale** à la situation de vie de la personne
- 👉 Accompagner **l'usager** tout au long de sa relation avec la Caf et faciliter ses démarches
- 👉 Orienter les **usagers** vers d'autres services publics ou partenaires locaux



**Quelle est votre situation ?**  
 Sélectionnez la thématique qui vous concerne.  
 Nous vous accompagnons pas à pas pour apporter des réponses précises à vos besoins.

**Besoin d'un accompagnement spécifique ?**  
 Parce que la Caf a bien compris qu'une aide financière ne fait pas tout, nous vous proposons un accompagnement spécifique dans certaines situations de vie.

# 6

# Offre de service du Travail social à destination des familles

Retrouvez sur une même page l'ensemble de l'offre d'accompagnement social de la Caf, avec ses fiches thématiques

Consulter les fiches d'informations par thématiques :

- [Fiche accès au logement](#)
- [Fiche accompagnement personnalisé](#)
- [Fiche aide à domicile](#)
- [Fiche aide financière](#)
- [Fiches espaces de rencontre](#)
- [Fiche médiation Familiale](#)
- [Fiche séances d'informations](#)
- [Fiche violences conjugales](#)

A la Caf du Rhône :

**38 travailleurs sociaux**

répartis sur l'ensemble du territoire qui accompagnent au quotidien les familles.

Des aides financières individuelles et des actions collectives et partenariales pour soutenir nos publics face à des évènements fragilisants.

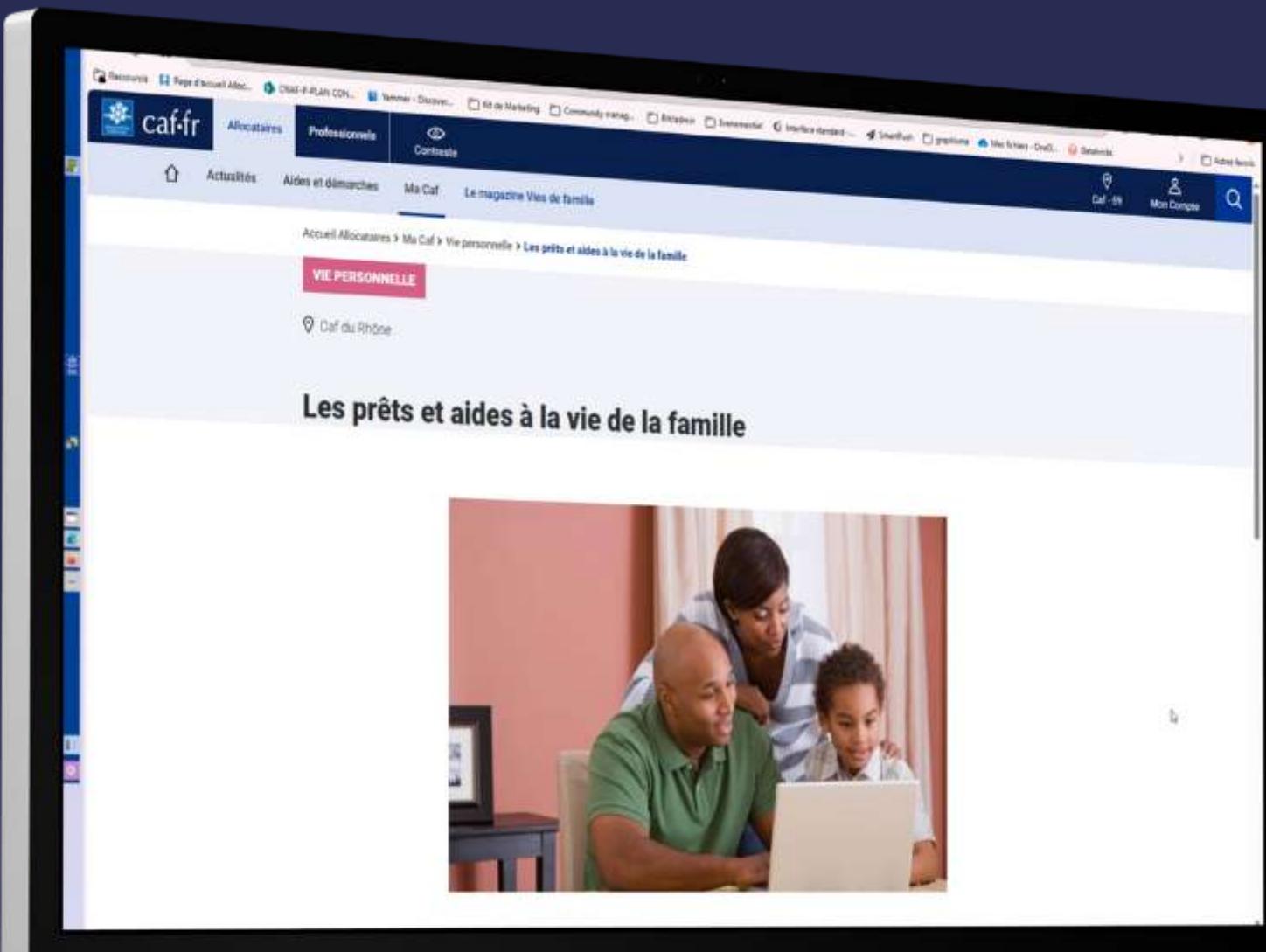
Le flyer qui regroupe toutes les informations



# 6

# Offre de service du Travail social à destination des familles

Les prêts et aides à la vie de famille



Un **flyer explicatif** est à disposition, ainsi que le formulaire de demande à télécharger, compléter et retourner à nos services.

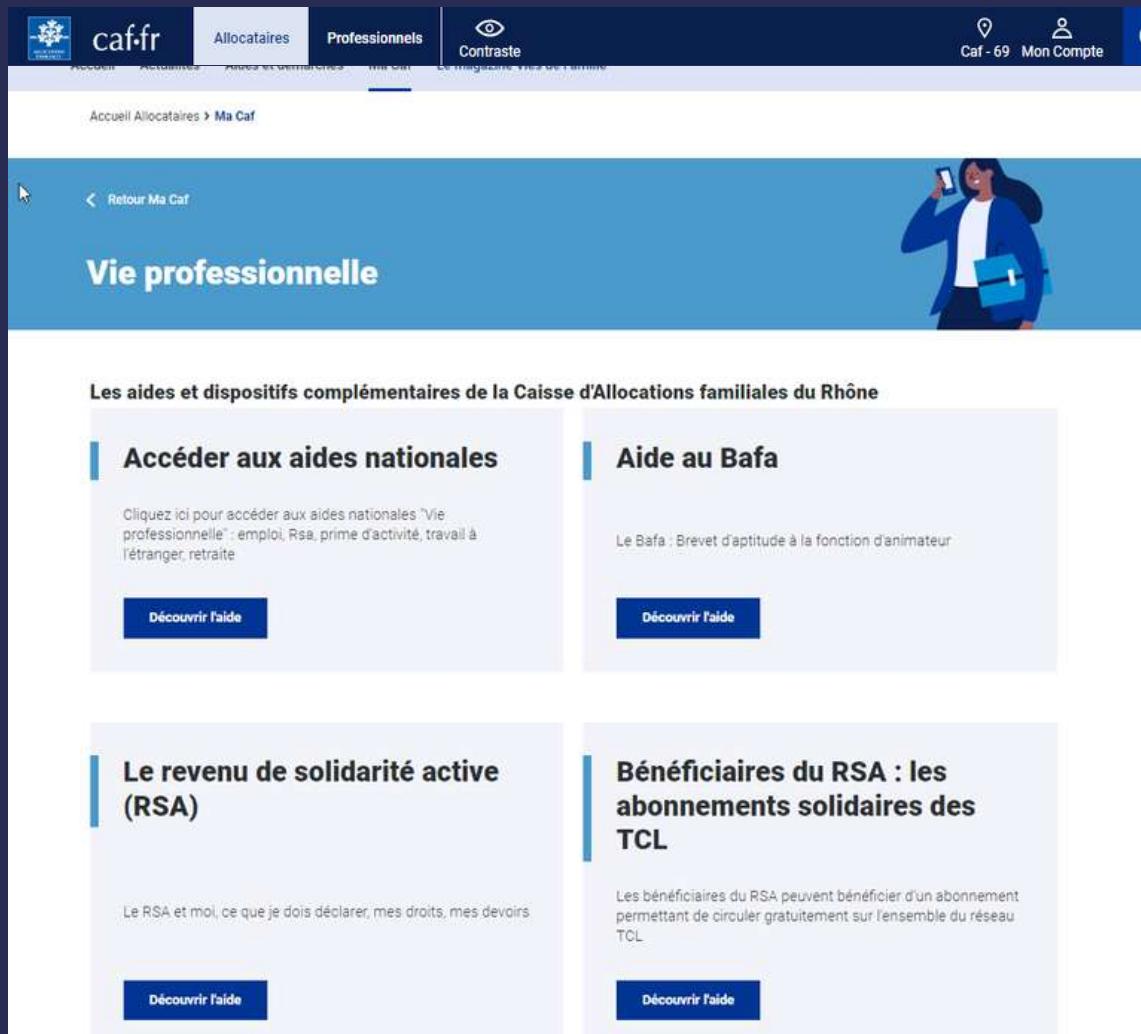


 [Demande Notice PAVF 2025 \(pdf\)](#)



# Informations générales et orientation vers les partenaires

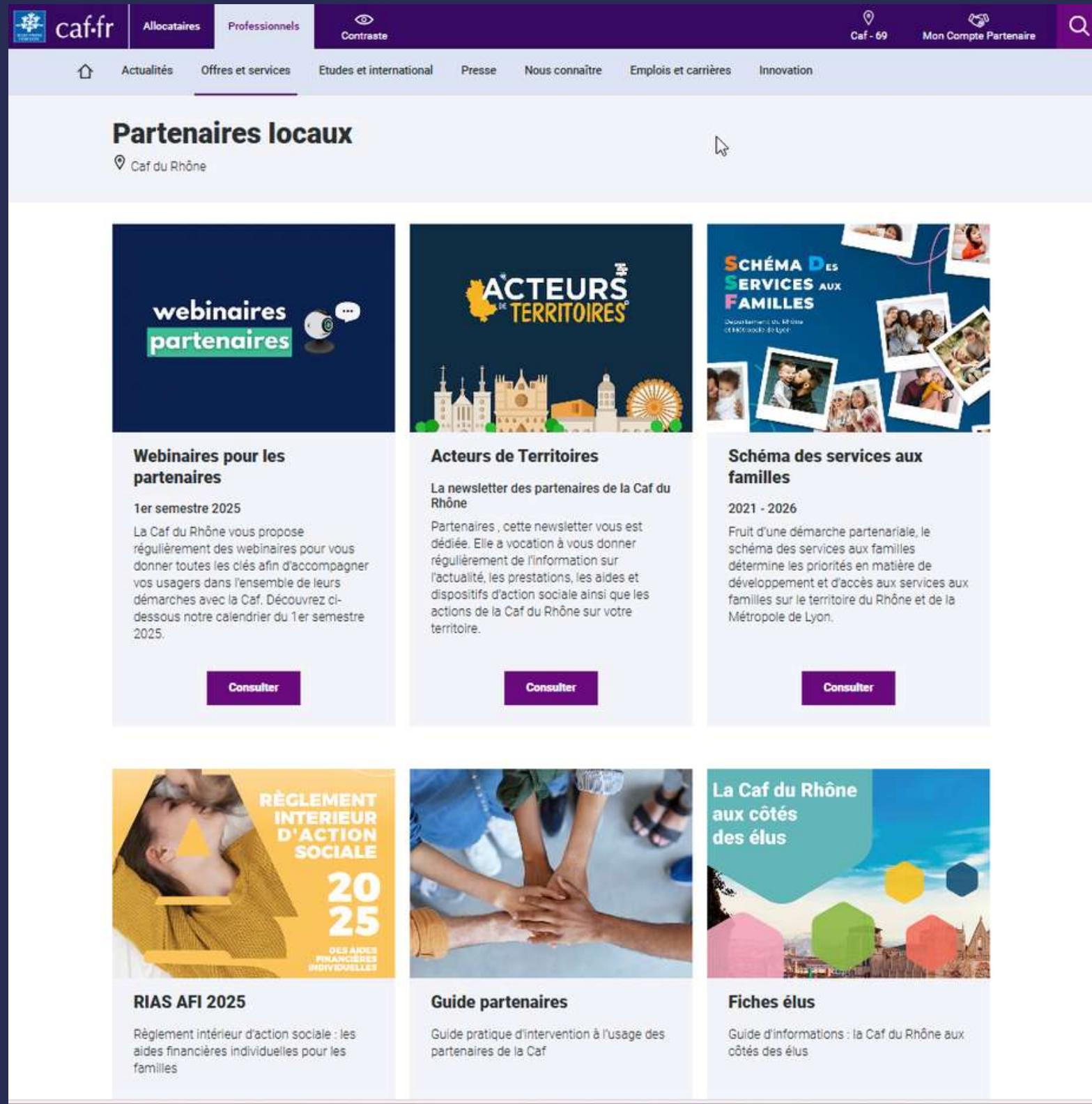
La Caf travaille avec de nombreux partenaires. Un objectif clair : se coordonner entre acteurs locaux pour accompagner les familles et simplifier leur prise en charge. Ainsi, en cas de besoins d'informations sur le RSA ou l'AAH par exemple, l'usager est informé du déroulé de la demande, ainsi que du travail collaboratif entre nos organismes.



The screenshot shows the 'Ma Caf' interface. At the top, there's a navigation bar with links for 'Accès', 'Allocataires', 'Professionnels', 'Contraste', 'Caf - 69', and 'Mon Compte'. Below this, a blue header bar says 'Vie professionnelle' and features an illustration of a person holding a phone and a folder. The main content area is titled 'Les aides et dispositifs complémentaires de la Caisse d'Allocations familiales du Rhône'. It contains four sections: 'Accéder aux aides nationales' (with a link to 'Bafa'), 'Le revenu de solidarité active (RSA)' (with a link to 'RSA'), 'Aide au Bafa' (with a link to 'Découvrir l'aide'), and 'Bénéficiaires du RSA : les abonnements solidaires des TCL' (with a link to 'Découvrir l'aide'). Each section has a small descriptive text and a 'Découvrir l'aide' button.

# 8 Communication caf.fr

Sur l'espace partenaires locaux



**Partenaires locaux**

Actualités Offres et services Etudes et international Presse Nous connaître Emplois et carrières Innovation

Mon Compte Partenaire

caf.fr Allocataires Professionnels Contraste

Partenaires locaux

CAF DU RHÔNE

**webinaires partenaires**

Webinaires pour les partenaires

1er semestre 2025

La Caf du Rhône vous propose régulièrement des webinaires pour vous donner toutes les clés afin d'accompagner vos usagers dans l'ensemble de leurs démarches avec la Caf. Découvrez ci-dessous notre calendrier du 1er semestre 2025.

**Acteurs de Territoires**

La newsletter des partenaires de la Caf du Rhône

Partenaires, cette newsletter vous est dédiée. Elle a vocation à vous donner régulièrement de l'information sur l'actualité, les prestations, les aides et dispositifs d'action sociale ainsi que les actions de la Caf du Rhône sur votre territoire.

**Schéma des services aux familles**

2021 - 2026

Fruit d'une démarche partenariale, le schéma des services aux familles détermine les priorités en matière de développement et d'accès aux services aux familles sur le territoire du Rhône et de la Métropole de Lyon.

**RIAS AFI 2025**

Règlement intérieur d'action sociale : les aides financières individuelles pour les familles

**Guide partenaires**

Guide pratique d'intervention à l'usage des partenaires de la Caf

**Fiches élus**

Guide d'informations : la Caf du Rhône aux côtés des élus

Retrouvez dans l'espace des partenaires locaux :

- > Le schéma des services aux familles
- > Le RIAS
- > Toutes nos actualités grâce à notre newsletter.

# 8 Communication caf.fr

Une question sur une prestation légale et familiale ?

**Depuis l'espace « Allocataire »**  [CAF - Conditions générales](#)

Accueil Allocataire > Aides et démarches > Conditions générales



**Depuis l'espace « Professionnels »**  [CAF - Accompagnement des allocataires](#)

Accueil Professionnels > Offres et services > Accompagnement des allocataires



# 9

# Les bons reflexes partenaires

## Prévention des indus

### Partenaires, Les 4 bons réflexes à rappeler aux usagers !

#### 1 Déclarer immédiatement tout changement de situation

Pour tous les membres du foyer, que ce changement soit temporaire, ponctuel ou court.

#### 2 Signaler les erreurs !

Il est possible de se tromper dans les déclarations.  
Il faut informer sa Caf en cas d'erreurs.

#### 3 Déclarer juste, être exact !

Sur la base des justificatifs de revenus, pas de déclaration approximative.

#### 4 Répondre aux sollicitations de la Caf

Une démarche sans réponse peut engendrer un droit non calculé ou une suspension du dossier.

### Déclarer immédiatement tout changement de situation

La Caf étudie les droits et calcule le montant des aides à partir des informations que les usagers déclarent.

Si les dossiers allocataires sont à jour, alors les droits valorisés sont justes. Les aides sont ainsi personnalisées pour s'adapter au mieux aux besoins des allocataires.

Si les informations du dossier de l'usager sont incomplètes, inexactes ou déclarées tardivement, des prestations peuvent être versées à tort.

Si l'usager n'y avait pas droit, il doit alors rembourser l'aide reçue en trop. Tout droit indûment perçu doit être remboursé à la Caf et peut même exposer l'usager à d'éventuelles sanctions.

**Attention !** Plus l'usager tarde à déclarer, plus la somme à rembourser peut être importante.

La Caf étant garante du bon versement des fonds publics, elle vérifie de ce fait l'exactitude des déclarations des allocataires.

#### NOTRE CONSEIL

Déclarer immédiatement un changement de situation sans attendre un contact de la Caf ou une future démarche .

### Signaler une erreur

#### Un allocataire pense avoir commis une erreur de déclaration ? Que faire ?

À tout moment l'usager peut informer la Caf qu'il s'est trompé dans une déclaration ou qu'il a oublié de déclarer une information. Cela s'appelle le droit à l'erreur.

Si l'allocataire ne peut pas déclarer son erreur via une téléprocédure, il doit alors rédiger un mail dans la rubrique « Nous contacter ».

Attention, l'allocataire doit tout de même rembourser la Caf s'il a perçu des aides en trop !

#### À SAVOIR

Le bon réflexe pour déclarer tout changement de situation : [caf.fr](http://caf.fr) ou l'appli mobile Caf-Mon Compte, disponibles 24h/24 et 7j/7.

# 9

# Les bons reflexes partenaires

## Prévention des indus

### Déclarer juste, être exact !

#### Effectuer les démarches nécessaires au calcul des droits !

- Toutes les ressources des membres du foyer réclamées par la Caf sont à déclarer. La prise en compte des ressources des membres du foyer est différente en fonction de la prestation calculée.
- Avant toute déclaration, l'allocataire doit vérifier les informations concernant son dossier, les confirmer ou signaler un changement.
- Depuis janvier 2024, le montant net social (MNS) vient remplacer le montant net perçu pour les déclarations RSA et Prime d'activité.
- Le MNS est à déclarer sur le mois de perception (exemple si salaire de mars perçu en avril, MNS de mars à déclarer en avril). À compter de mars 2025, le MNS sera pré-affiché, et correspondra au mois de versement.

#### Éviter les erreurs lors des déclarations trimestrielles de ressources (DTR)

##### RSA

- ▶ Déclarer le montant net social. Si cela n'apparaît pas sur les documents, l'usager doit continuer à déclarer le net perçu avant prélèvements à la source.

##### Ajouter :

- Acompte
- Retenue sur prêts
- Saisie sur salaire
- ...

##### Déduire :

- Prime de crèche
- Remboursement de transport
- Frais kilométriques
- Prime de panier
- Indemnités de repas
- ...

Le travailleur indépendant doit déclarer son chiffre d'affaires brut et net.

**Penser à déclarer toutes vos natures de revenus :**  
congés payés, pensions alimentaires, revenus de placement, les indemnités de chômage, assurance maladie, Mutualité Sociale Agricole...

##### Prime d'activité

- ▶ Déclarer le montant net social.

##### AAH

- ▶ Déclarer les revenus nets imposables.

# 9

# Les bons reflexes partenaires

## Prévention des indus

### Répondre aux sollicitations de la Caf

Une démarche de la Caf qui reste sans réponse peut engendrer un droit non calculé ou une suspension du dossier !

L'usager peut envoyer en dématérialisé un document justificatif que la Caf demande.

Pour répondre à une demande de la Caf, rendez-vous sur [caf.fr](http://caf.fr) ou l'appli mobile Caf - Mon Compte, c'est simple, rapide et sécurisé.

exemple :  
page Mes Démarches



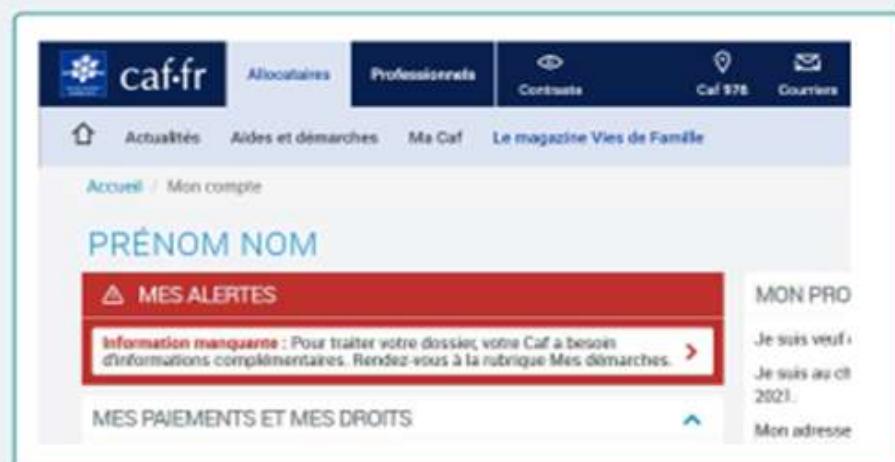
#### À SAVOIR

- Utiliser la fonction «transmettre un document» pour envoyer un document non demandé par la Caf mais nécessaire à l'étude du dossier.
- Les informations déclaratives ne nécessitent pas l'envoi systématique de documents justificatifs.

### Les alertes Mon Compte

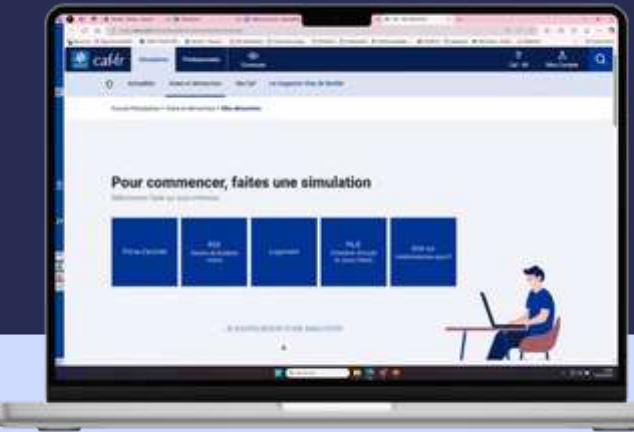
Les alertes visibles dès la connexion à Mon Compte permettent d'informer les usagers. Elles leur rappellent par exemple une échéance ou l'envoi d'un document justificatif nécessaire au bon calcul de leurs droits.

exemple :  
page d'accueil  
de Mon Compte



# 10 On récapitule

## Pour guider l'usager en fonction de ses besoins et comprendre la situation



### Pour devenir allocataire

L'usager doit effectuer une demande de prestation en procédant à la création de son compte personnel sur [caf.fr](http://caf.fr) : *Aides et démarches > accéder à mes démarches > Sélectionner la prestation > Demande ou simulation*

 [Mes démarches Caf](#)



### Pour déclarer un changement de situation

Important : tous les changements sont à déclarer à la Caf au moment où ils interviennent, sur l'espace Mon Compte via [caf.fr](http://caf.fr) ou l'appli mobile.

 [Fiche pratique : déclarer changement de situation](#)



### Besoin d'aide pour nos services en ligne ?

Retrouvez nos tutoriels et guides « pas à pas » et toutes les informations pour déclarer en toute sécurité son changement de situation, ses ressources ...

 [Nos fiches pratiques](#)



### Ma Caf me réclame :

**Une démarche sans réponse est un droit non calculé !** Des alertes sont disponibles sur « Mon Compte » et permettent d'informer l'usager qu'une information est manquante ou qu'une démarche est à réaliser

 [Tutoriel : transmettre un document à la Caf](#)

### Un allocataire pense avoir fait une erreur :

*A tout moment il peut informer la Caf qu'il s'est trompé dans une déclaration ou qu'il a oublié de déclarer une information : cela s'appelle le droit à l'erreur.* [Lien vers la rubrique dédiée](#)

10

# On récapitule

## Orienter l'usager en fonction de son profil

Pour effectuer ses démarches numériques et administratives, l'usager est :



### Autonome

L'orienter sur [caf.fr](http://caf.fr), vers son espace personnel Mon Compte ou sur les pages d'aides en ligne. Si nécessaire, lui proposer de prendre contact avec la Caf, par l'envoi d'un mail ou d'un entretien téléphonique. Sous la rubrique « Nous Contacter », retrouvez l'ensemble de nos offres d'accueil et modes de contact

[L'ensemble des modes de contact](#)



### Partiellement autonome

Besoin d'aide au numérique ou d'aide administrative : retrouvez nos offres d'accueil dans un [guide pratique](#) mis en ligne sur le [caf.fr](http://caf.fr)



### Besoin d'un accompagnement social :

Une fiche de contact peut être saisie en ligne et un travailleur social Caf vous contacte

[Accueil Allocataires > Ma Caf > Actualités départementales > Offre de service du travail social Caf à destination des familles](#)



10

# On récapitule

## Orienter l'usager en fonction de son profil





caf.fr

Allocataires

Professionnels

Contraste

Caf - 69

Mon Compte

Actualités

Aides et démarches

Ma Caf

Le magazine Vies de famille

## Nous contacter ?

Pour prendre un RDV  
Rendez-vous dans l'espace local "Ma Caf"

Contacter ma Caf

Prendre un rendez-vous

Trouver un point d'accueil

Contacter le médiateur administratif de la Caf

Pour contacter le médiateur de la Caf du Rhône une téléprocédure est en cours. Retrouvez les informations sous l'onglet local de votre espace local.



# Le guide allocataire

Pour tout savoir sur les prestations, les démarches...  
Mais aussi : un “dico Caf” pour mieux comprendre les notions utilisées

 [Découvrir le livret nouvel allocataire](#)

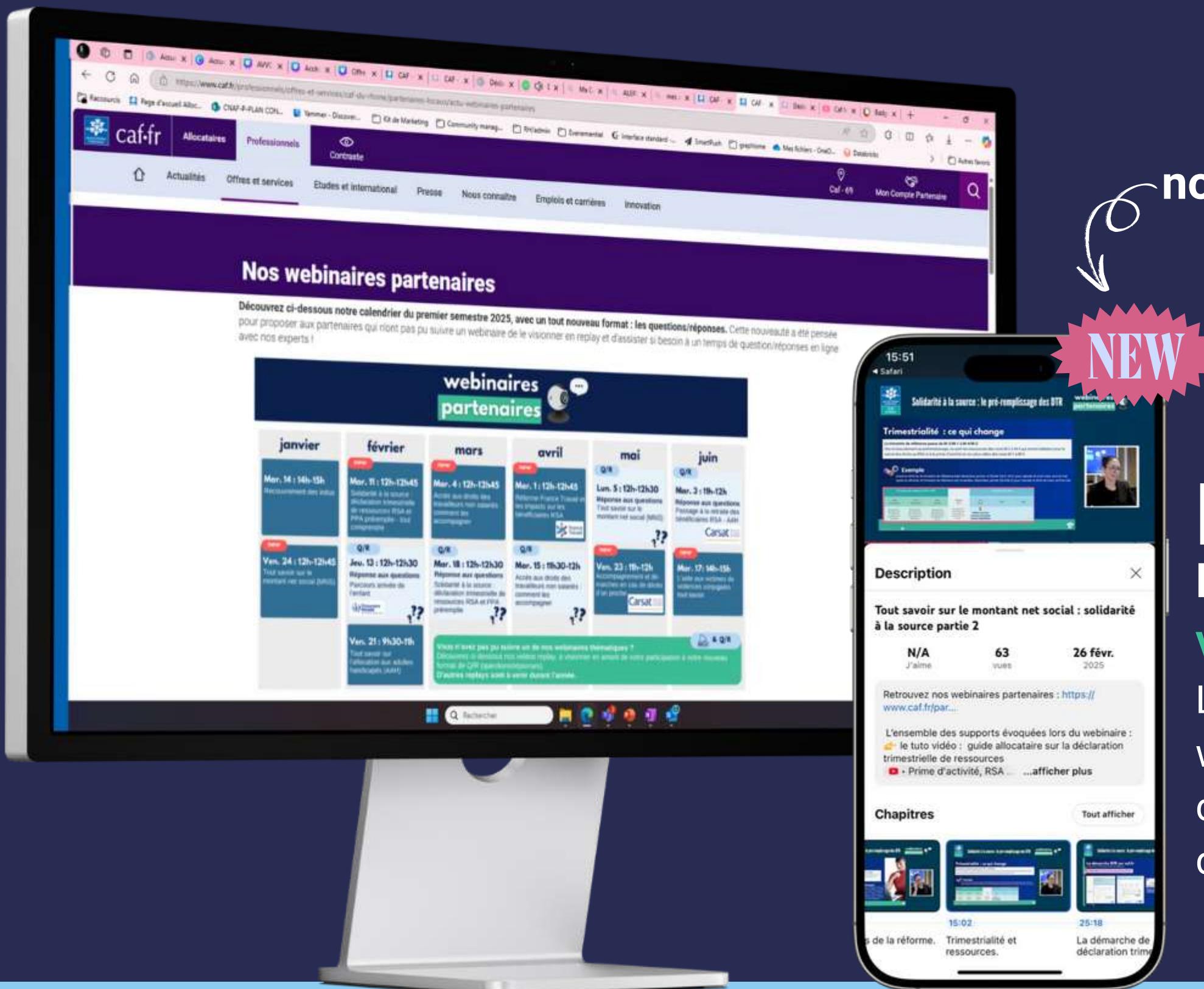


# Le guide des prestations

## Le guide national des prestations Caf

## Découvrir le guide

# 11 Nos webinaires partenaires



nos replays !

NEW

**En savoir plus :**  
**Les experts de la Caf vous informent**

**You êtes partenaire de la Caf du Rhône**

La Caf du Rhône vous propose régulièrement des webinaires pour vous donner toutes les clés afin d'accompagner vos usagers dans l'ensemble de leurs démarches avec la Caf.

# Pour plus d'informations et d'actualités



Abonnez vous à notre newsletter  
partenaires bimestrielle



Suivez-nous sur LinkedIn



Suivez-nous sur X  
(anciennement Twitter)



Merci pour votre attention