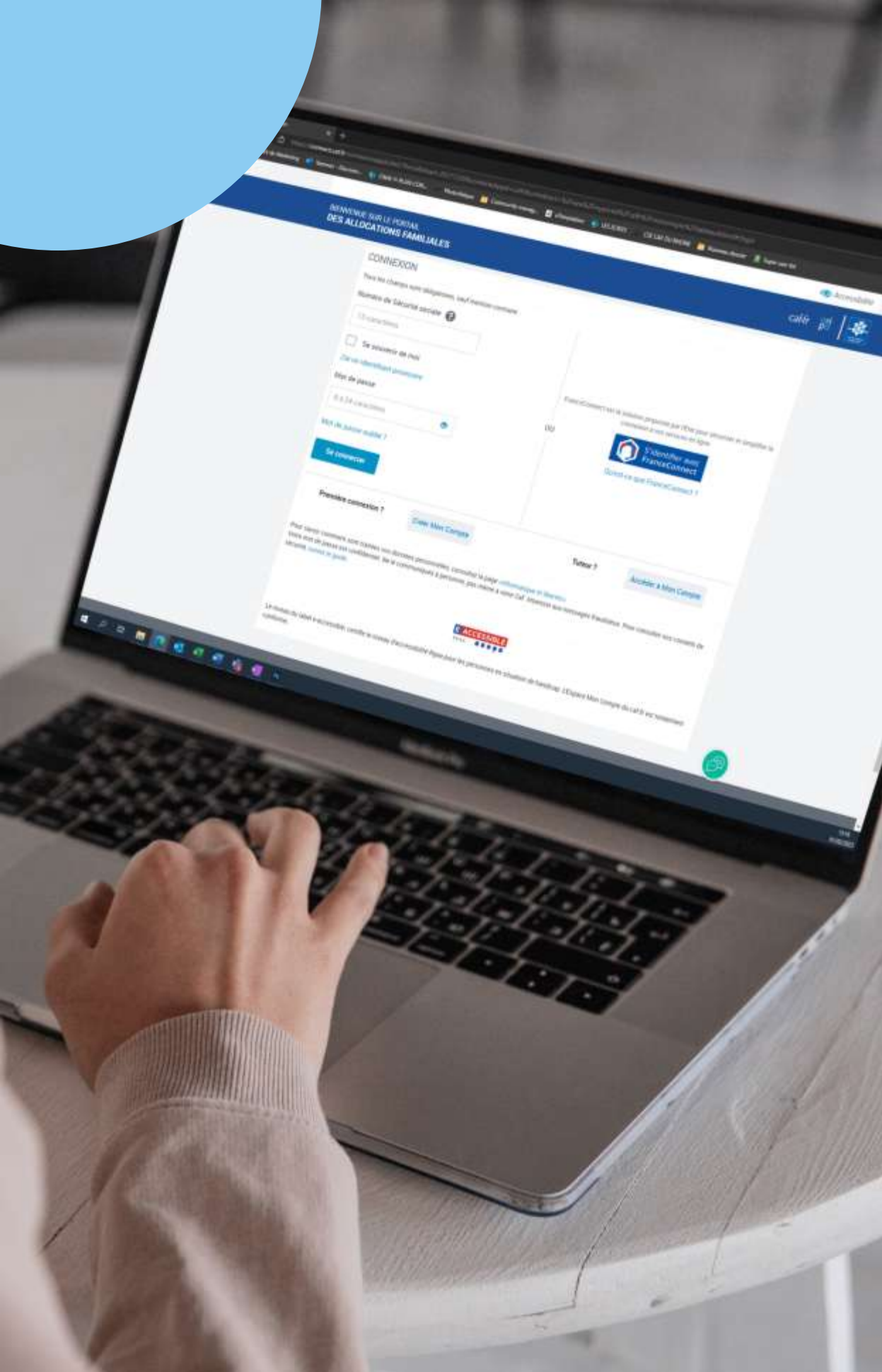


# Accès aux droits, services, démarches... tous les chemins mènent à [caf.fr](https://caf.fr) !





# Programme

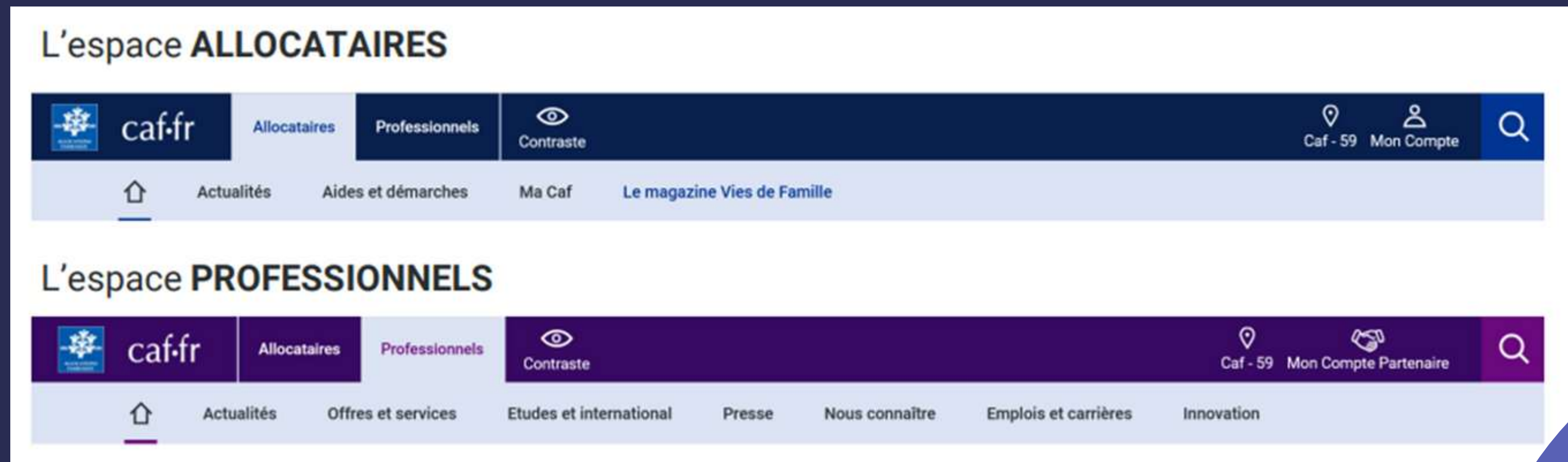
- 1 Caf.fr : ergonomie globale et ses espaces dédiés
- 2 Caf.fr : espace local Caf du Rhône
- 3 Espace "Mon Compte" : connexion à la personne
- 4 Démarches en ligne
- 5 Thématiques et démarches en ligne
- 6 Offre de service du Travail social Caf à destination des familles
- 7 Informations générales et 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 image displays two versions of the caf.fr website interface, illustrating the ergonomic design for different user profiles.

**L'espace ALLOCATAIRES**

This interface features a dark blue header with the 'caf.fr' logo, a navigation menu with 'Allocataires' (selected) and 'Professionnels', and a search bar. Below the header, a light blue navigation bar includes links for 'Actualités', 'Aides et démarches', 'Ma Caf', and 'Le magazine Vies de Famille'. The main content area is white.

**L'espace PROFESSIONNELS**

This interface features a dark purple header with the 'caf.fr' logo, a navigation menu with 'Allocataires' and 'Professionnels' (selected), and a search bar. Below the header, a light blue navigation bar includes links for 'Actualités', 'Offres et services', 'Etudes et international', 'Presse', 'Nous connaître', 'Emplois et carrières', and 'Innovation'. The main content area is white.

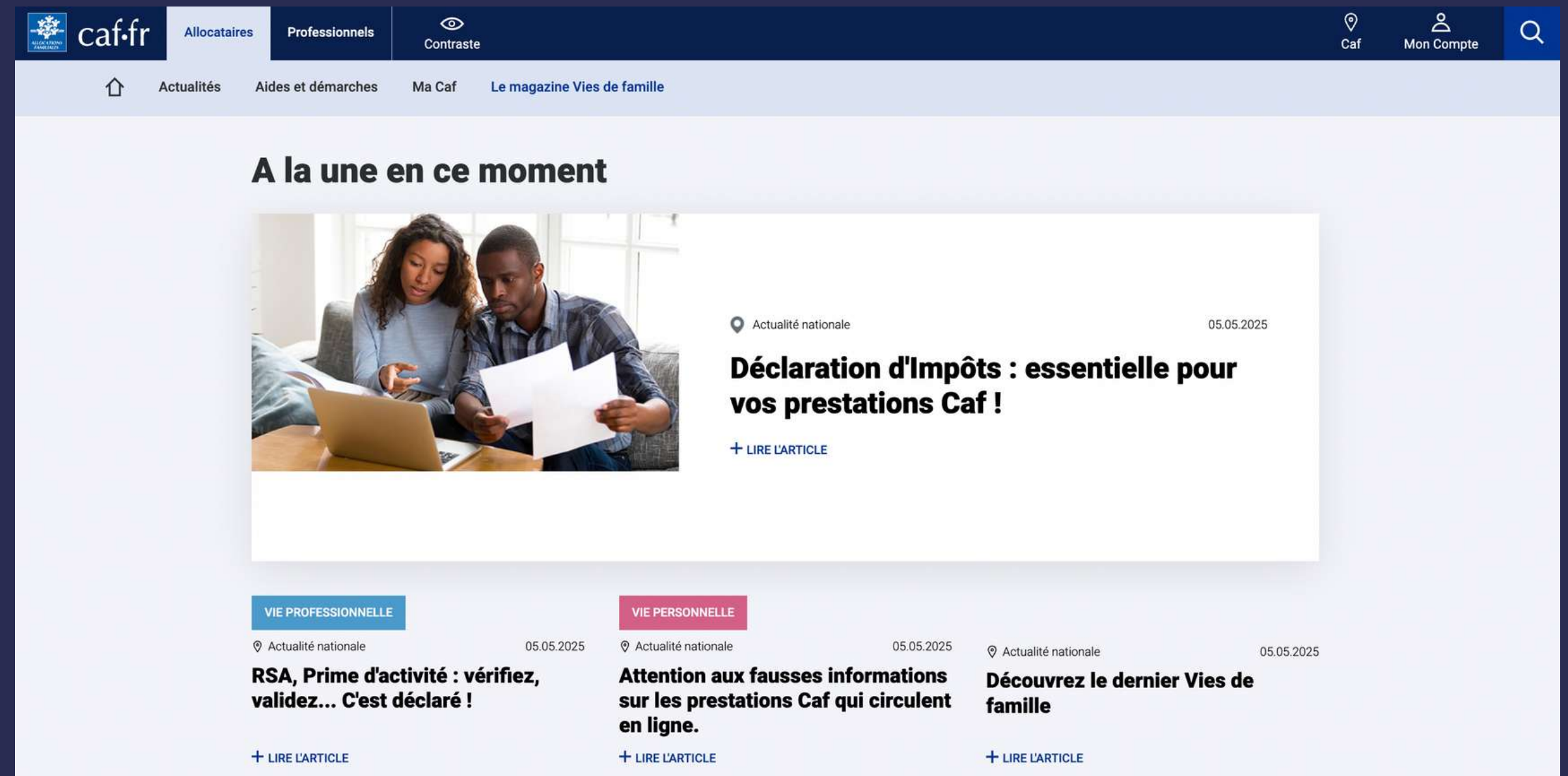
1

# 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 :



1

# Ergonomie globale et les espaces dédiés

## l'espace professionnels



The screenshot shows the Caf.fr website interface. The top navigation bar includes 'caf.fr', 'Allocataires', 'Professionnels', and 'Contraste'. A yellow circle highlights the 'Caf - 69' location selector. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Accueil Professionnels > Offres et services > Partenaires locaux'. The main heading is 'Partenaires locaux' with a location pin icon for 'Caf du Rhône'. Three content cards are displayed:

- 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...
- 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...
- 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...

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.

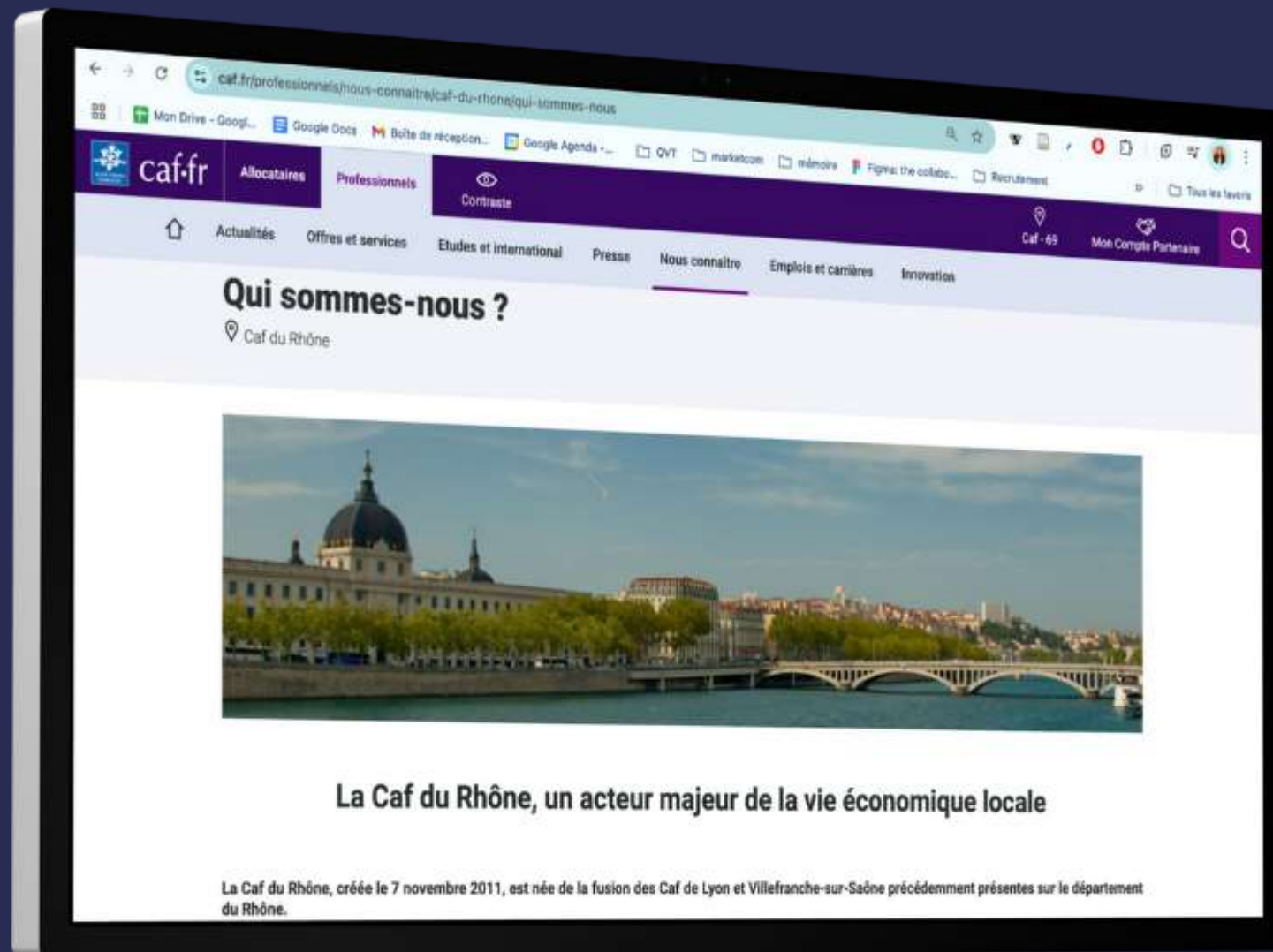
Dans l'espace partenaires locaux, une newsletter est proposée avec les actualités Caf du Rhône qui explique nos actions afin de favoriser l'accès aux droits des usagers.



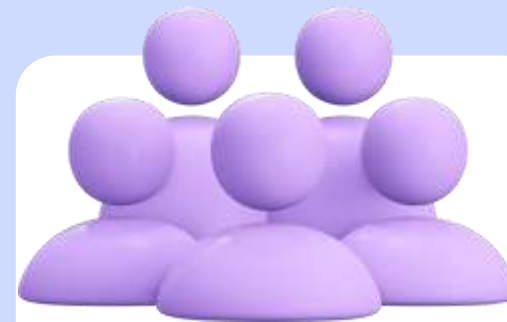
1

# Ergonomie globale et les espaces dédiés

**pour en savoir plus**



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



**437 008**  
allocataires

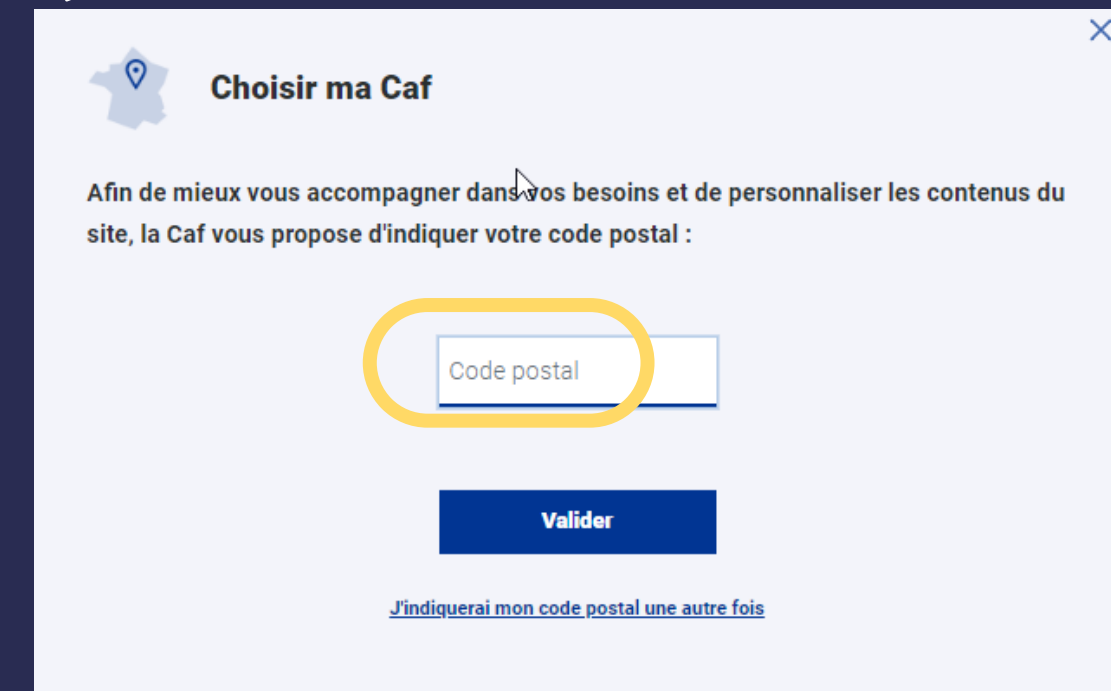
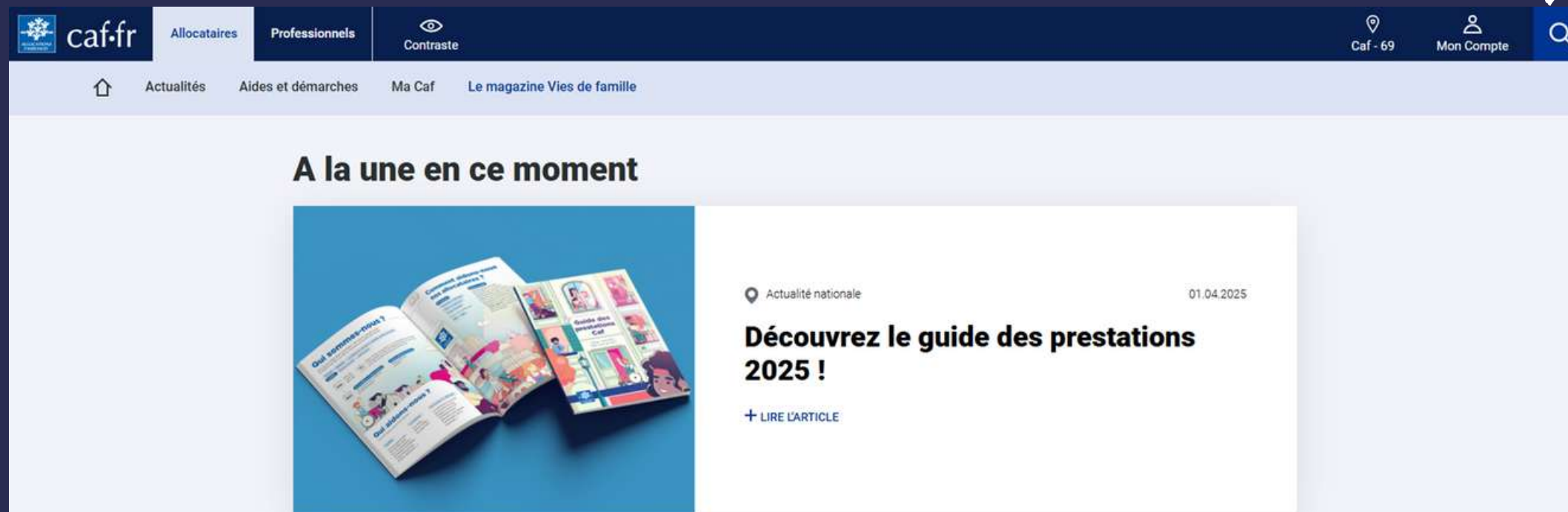
**2 583 238 449 €**  
de prestations légales versées

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

Source : Rapport d'activité 2024

## 2 Espace local “Ma Caf”

accès à l'espace local



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





## 2

# 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](https://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 ?



Contactez  
ma Caf



Prendre un  
rendez-vous



Trouver un  
point d'accueil



Contactez le  
médiateur  
administratif de la  
Caf du Rhône

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
- 05-Je dois transme
- 06-J'ai une deman
- 09-Je dois de l'arge
- 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

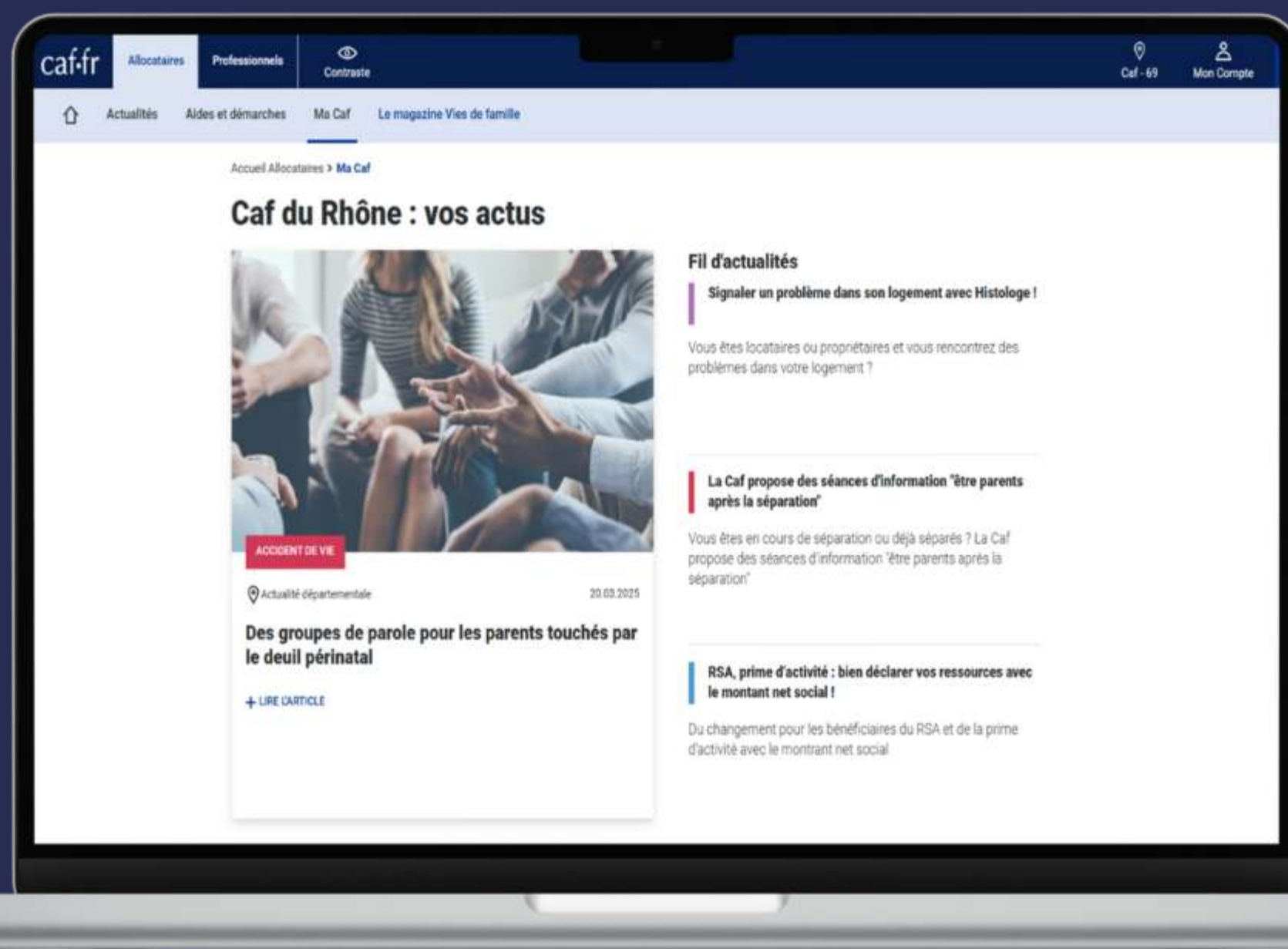
Filtres	Date et Site	Heure	Mode	Résumé
Mode de contact	mardi 9 mai 2023 Maison France Services TARARE	09:30	Sur site	Motif : J'attends un enfant
	mardi 9 mai 2023 Maison France Services TARARE	14:45	Sur site	
	mardi 9 mai 2023 Maison France Services TARARE	15:15	Sur site	
Lieux	lundi 15 mai 2023 LYON 3 - Vivier Merle	14:30	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 LYON 3 - Vivier Merle	08:00	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 LYON 3 - Vivier Merle	08:15	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 DECINES	08:30	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 LYON 3 - Vivier Merle	08:30	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 DECINES	08:45	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 GIVORS	08:45	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 LYON 3 - Vivier Merle	08:45	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 LYON 3 - Vivier Merle	08:45	Sur site	
	mardi 16 mai 2023 LYON 3 - Vivier Merle	08:45	Sur site	

Retrouvez le guide « pas à pas » de la prise de rdv sur [caf.fr](https://caf.fr)

## 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*



caf.fr Allocations Professionnels Contraste Caf - 69 Mon Compte

Accueil Actualités Aides et démarches Ma Caf Le magazine Vies de Famille

Accueil Allocataires > Actualités > La Caf et vous > Besoin d'aide pour nos services en ligne ?

## La Caf et vous

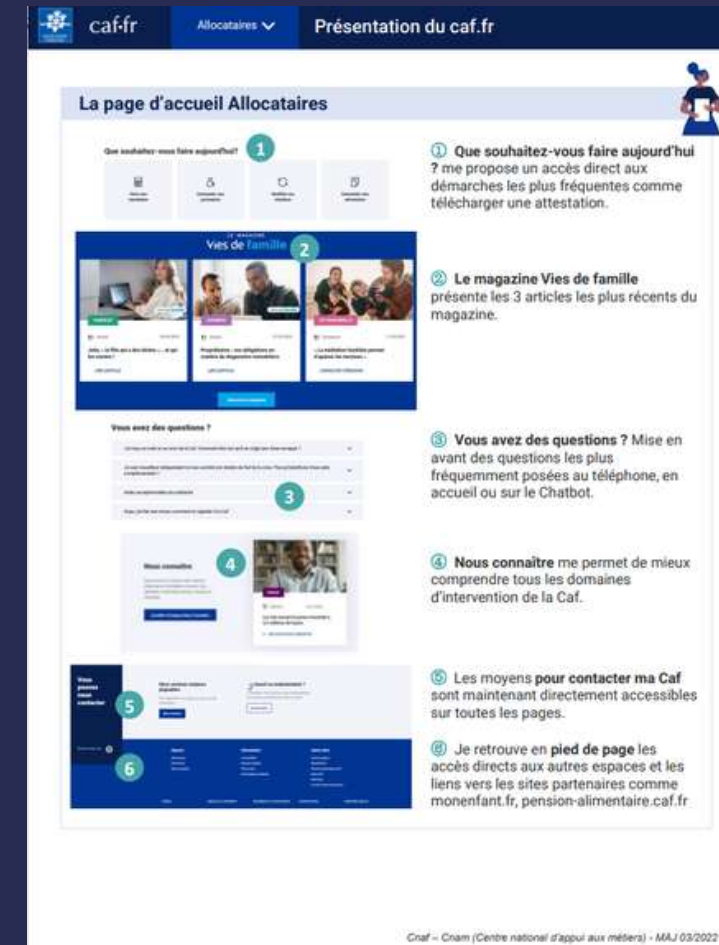
L'actu au sens large pour tous

### 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	Utiliser Mon Compte	Utiliser l'appli Caf-Mon Compte
<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation du caf.fr</li> <li>M'informer sur les aides</li> <li>Prendre un rendez-vous en ligne</li> <li>Créer Mon Compte / Créer Mon Compte (version détaillée)</li> <li>Me connecter à Mon Compte</li> <li>Réinitialiser mon mot de passe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser Mon Compte</li> <li>Donner une autorisation de gestion</li> <li>Transmettre un document justificatif</li> <li>Consulter ou rembourser mes dettes</li> <li>Télécharger une attestation dans Mon Compte</li> <li>Contacteur ma Caf par mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Télécharger l'application Caf - Mon Compte (FALC)</li> <li>Me connecter sur l'application Caf - Mon Compte (FALC)</li> <li>Caf Mon Compte : l'application qui va à l'essentiel</li> <li>Découvrir l'application Caf - Mon Compte</li> <li>Télécharger une attestation sur l'appli Caf - Mon Compte</li> </ul>



caf.fr Allocations Présentation du caf.fr

## La page d'accueil Allocataires

Que souhaitez-vous faire aujourd'hui ?

1. Que souhaitez-vous faire aujourd'hui ? me propose un accès direct aux démarches les plus fréquentes comme télécharger une attestation.
2. Le magazine Vies de famille présente les 3 articles les plus récents du magazine.
3. Vous avez des questions ? Mise en avant des questions les plus fréquemment posées au téléphone, en accueil ou sur le Chatbot.
4. Nous connaître me permet de mieux comprendre tous les domaines d'intervention de la Caf.
5. Les moyens pour contacter ma Caf sont maintenant directement accessibles sur toutes les pages.
6. 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



caf.fr Allocations 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

1. 3 espaces **ALLOCATAIRES**, **PARTENAIRES** et **NOUS CONNAÎTRE** accessibles par un menu déroulant en haut de la page d'accueil du site.

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.

1. L'Espace Mon Compte, les différentes rubriques :
  - actualités,
  - aides et démarches,
  - ma Caf (quand je suis géolocalisé)
  - magazine Vies de famille
2. À la une en ce moment présente 4 actualités nationales et locales mises à jour régulièrement sur les aides, les démarches, de nouveaux services...
3. 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

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.

Bon à savoir !

❖ 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**.

❖ 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**.

❖ 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 de **déclarer une séparation** si je suis le conjoint du responsable du dossier.




# Espace “Mon Compte” : connexion à la personne

caf-fr Allocations 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'icône « **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.

caf-fr Allocations 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.



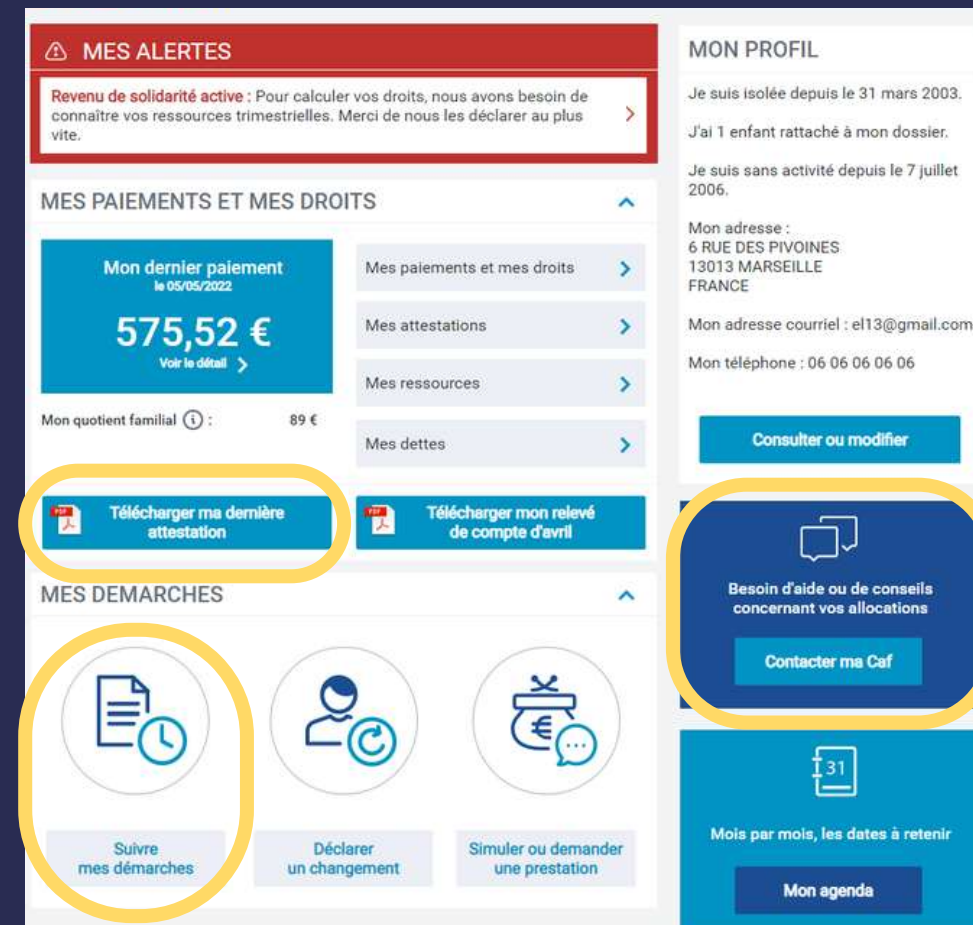
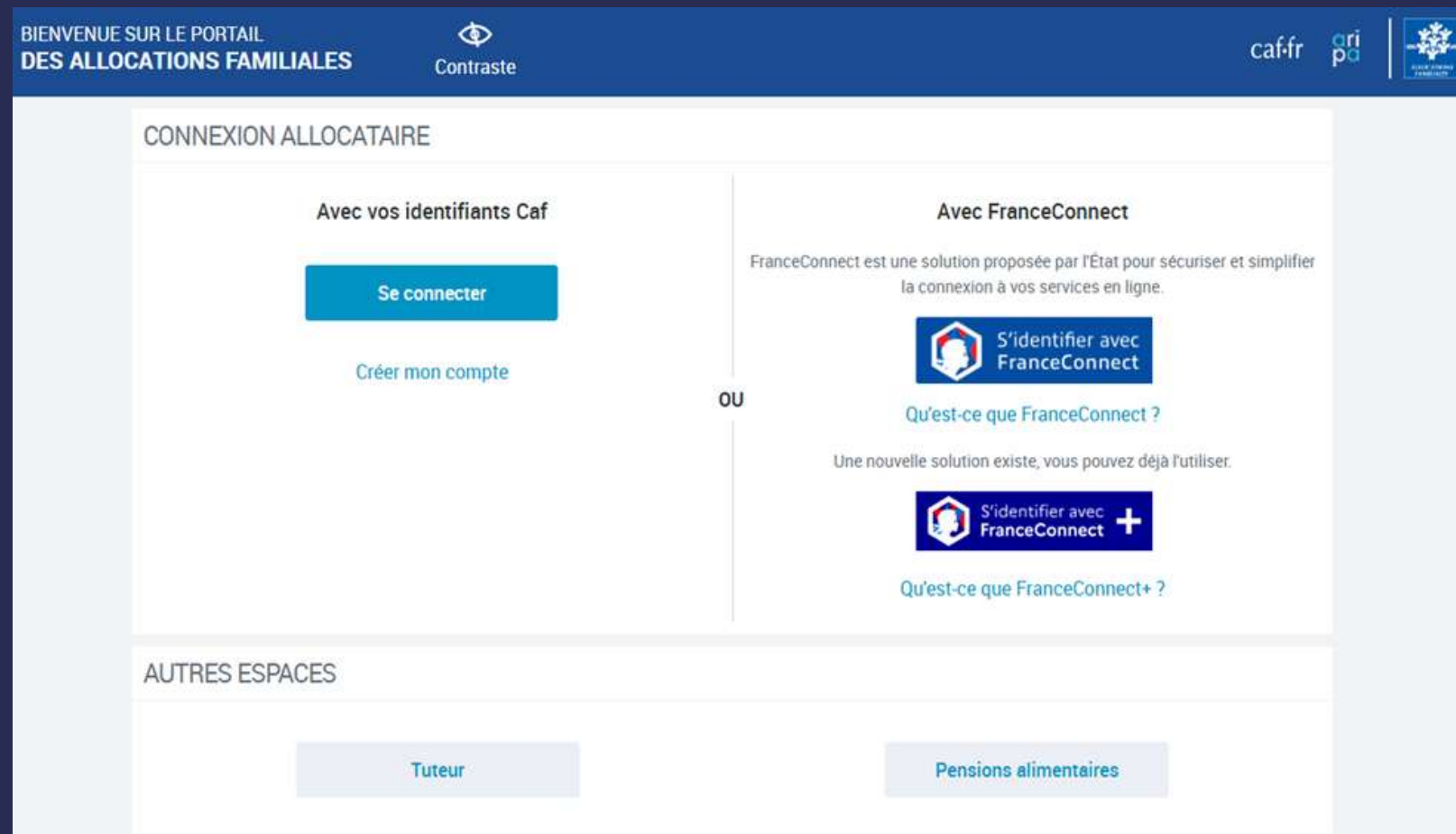
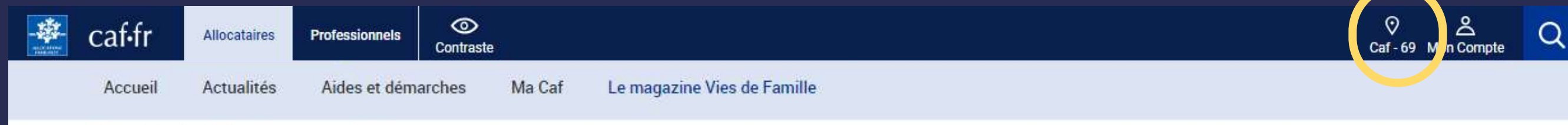
Un récapitulatif de mes informations s'affiche. Je vérifie et je clique sur **Se connecter**. Je saisis mes **identifiants de connexion** (mon numéro de sécurité sociale ou mon identifiant provisoire et mon mot de passe). Je peux maintenant faire une demande une prestation et suivre mes démarches.

### 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



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.

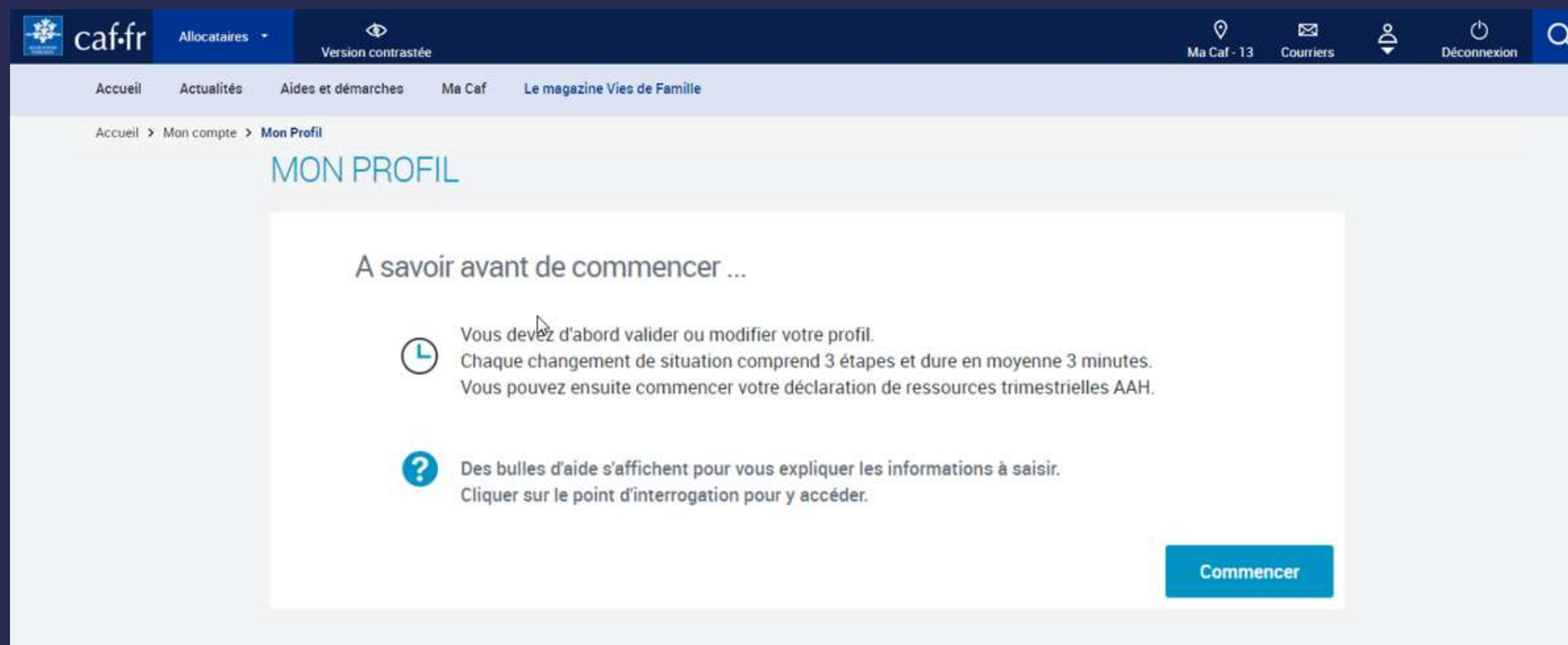
The screenshot shows the 'Mon Compte' page for Elise LAMBERT on the caf.fr website. The page has a dark blue header with the 'caf.fr' logo and navigation links. The main content area is white and contains several sections: 'MES ALERTES' with a red banner for 'Revenu de solidarité active', 'MES PAIEMENTS ET MES DROITS' showing a payment of 575,52 €, 'MES DEMARCHES' with icons for document, user, and payment, and 'MON PROFIL' with personal information. A blue button 'Consulter ou modifier' is visible next to the profile information. At the bottom, there is a blue button 'Besoin d'aide ou de conseils concernant vos allocations' and a 'Contacter ma Caf' button.



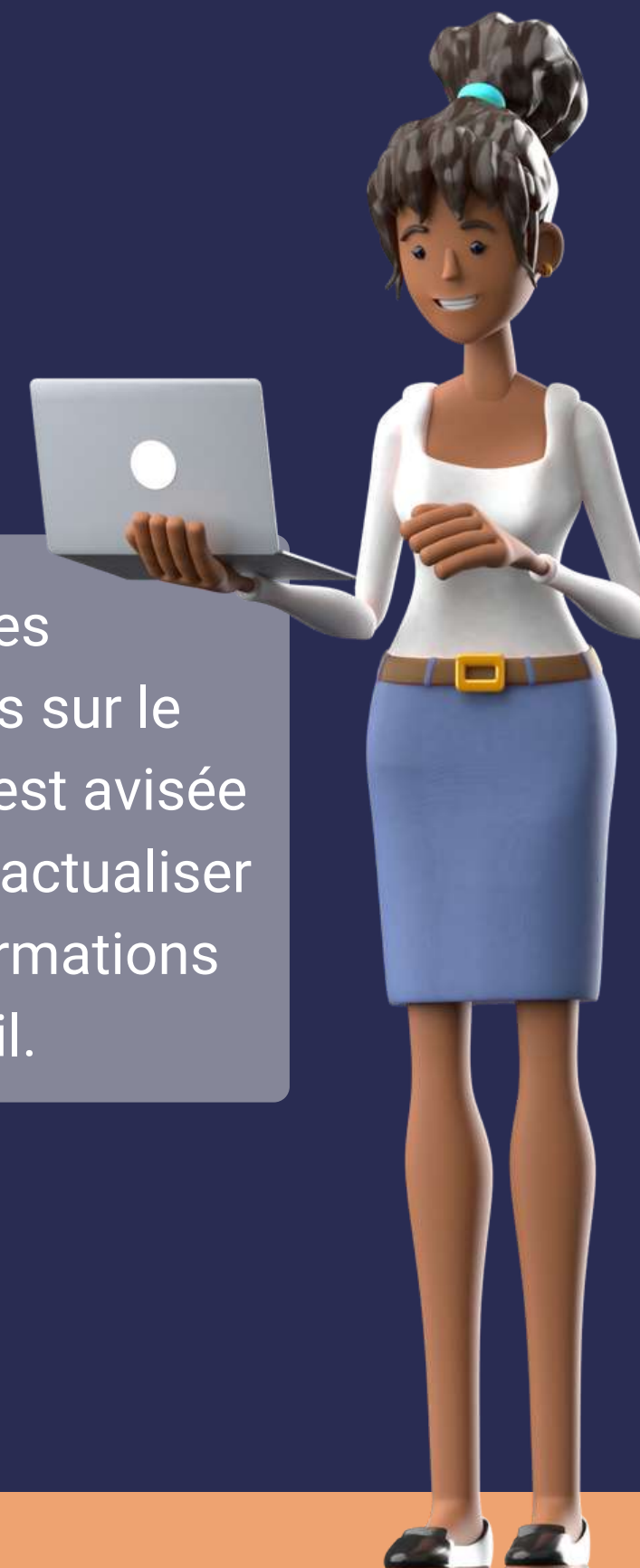
# 4 Faire une démarche en ligne

## Première étape : la validation du profil

mise en situation



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

## Première étape : la validation du profil

mise en situation

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

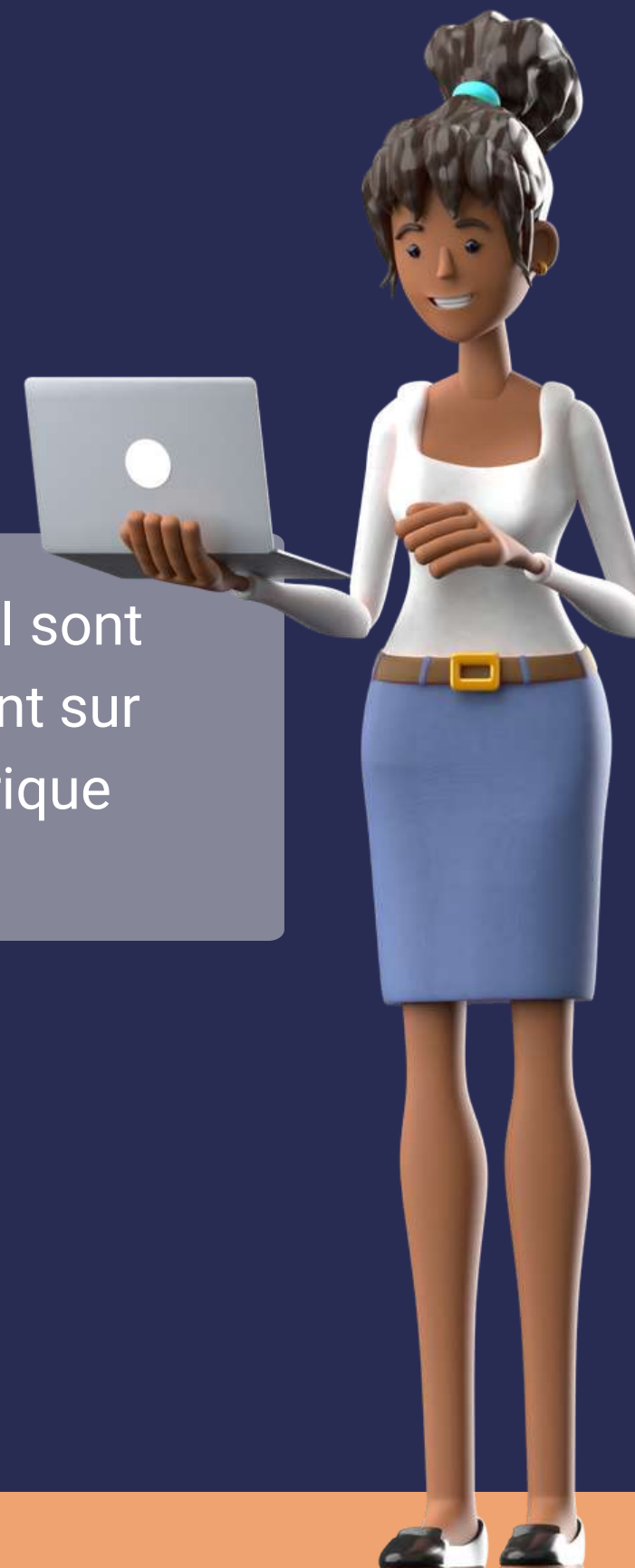
### MON PROFIL

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

<b>SITUATION FAMILIALE</b> ✎ <b>MME ELISE LAMBERT</b> née le 3 septembre 1977 isolée depuis le 31 mars 2003	<b>SITUATION PROFESSIONNELLE</b> ✎ <b>MME ELISE LAMBERT</b> Sans activité Depuis le 7 juillet 2006
<b>ENFANTS ET AUTRES PERSONNES</b> ✎ <b>Bastien LAMBERT</b> né le 10 septembre 2006, réside en France Scolarisé dans un établissement depuis le 1er septembre 2012	
<b>DÉCLARER UNE GROSSESSE</b> ✎	<b>DÉCLARER UNE NAISSANCE</b> ✎
<b>ADRESSE</b> ✎ 6 RUE DES PIVOINES 13013 MARSEILLE FRANCE Depuis le 1 septembre 2003	<b>ADRESSE MAIL ET TÉLÉPHONES</b> ✎ 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.

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 / Déclarer mes ressources trimestrielles

**Bienvenue ELISE LAMBERT**  
Retour à l'accueil

Conditions d'accès Engagement Saisie Fin

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

Vous souhaitez 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

## Première étape : préremplissage des ressources

mise en situation

### ➤ 1 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)

**LES 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.

**DURANT**

**Salaires**

	Septembre 2023	Octobre 2023	Novembre 2023
Ceasse d'allocation familiale de Meurthe et Moselle	350 €	350 €	350 €
Sopra Steria	350 €	0 €	350 €
Cegemini	300 €	150 €	350 €

**Indemnités de chômage**

	Septembre 2023	Octobre 2023	Novembre 2023
France travail	112 €	88 €	-

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 ?

Quitter Continuer

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

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





# 4 Faire une démarche en ligne

## Deuxième étape : partie déclarative

mise en situation

The screenshot shows the 'Déclarer mes ressources trimestrielles' page on the Caf.fr website. The page has a navigation bar with 'caf.fr', 'Allocataires', 'Professionnels', and 'Contraste'. Below the navigation bar, there are links for 'Actualités', 'Aides et démarches', 'Ma Caf', and 'Le magazine Vie de Famille'. The main heading is 'Déclarer mes ressources trimestrielles'. Below this, there are four steps: 1. ACCES, 2. SAISIE (highlighted), 3. RECAPITULATIF, and 4. FIN. The user's name 'CLEMENT' is displayed. A note states: 'Tous les champs sont obligatoires, sauf mention contraire'. The section 'Ressources à déclarer' indicates the declaration covers the months of May, June, and July 2024. A list of resources to declare is shown with checkboxes: 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, and Aucune ressource sur ces 3 mois. Buttons for 'Quitter' and 'Continuer' are at the bottom.

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

The screenshot shows the '2ème étape : ressources à déclarer' page. It features a list of resources to declare with checkboxes: 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, and Aucune ressource sur ces 3 mois. Each item has a question mark icon next to it.



# 4 Faire une démarche en ligne

mise en situation


## Récapitulatif

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

DECLARER MES RESSOURCES TRIMESTRIELLES

1 ACCES 2 SAISIE 3 RECAPITULATIF 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 €

Cotisations solidaires (montants bruts) :

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

Vous avez indiqué les précisions suivantes pour confirmer votre déclaration :

Un commentaire

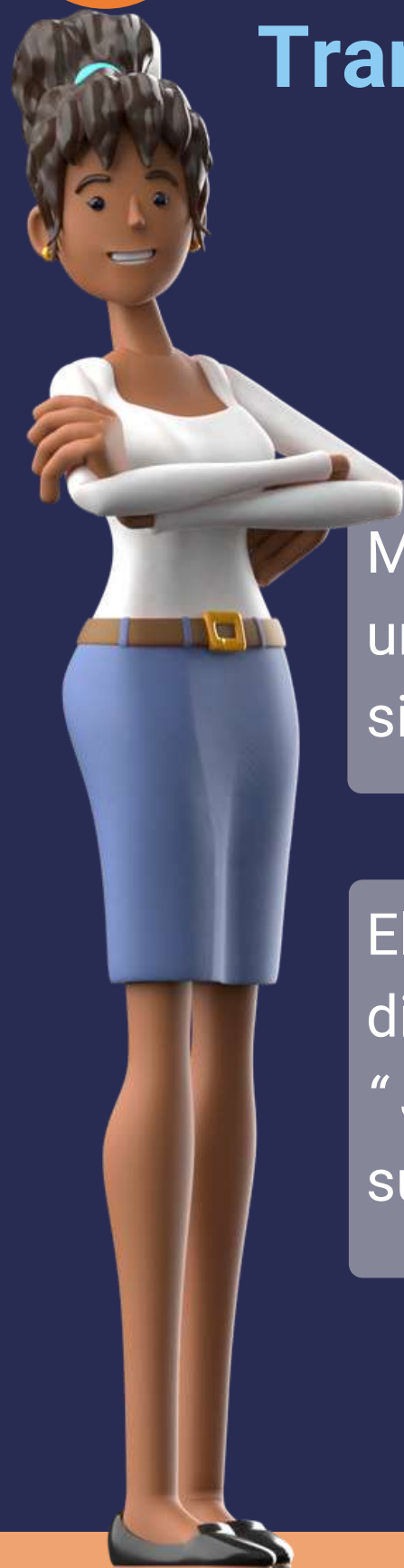
Quitter Valider



# 4 Faire une démarche en ligne

## Transmettre un document

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 “À transmettre”.

**TRANSMETTRE UN DOCUMENT**

TRANSMETTRE UN DOCUMENT CONCERNANT :

- Votre relevé d'identité bancaire (RIB)
- Votre changement de situation (ex: situation familiale, déclaration de grossesse...)
- Vos ressources (ex: Rsa, prime d'activité, aide au logement, etc...)
- Votre demande d'aide aux victimes de violence conjugale
- Vos autres documents**

1

**TRANSMETTRE UN DOCUMENT**

INFORMATION

Exemples de document :

- 1 quittance et 1 bulletin de salaire = 2 documents différents.
- 3 bulletins de salaire = 1 document.

Format : .jpg, .pdf, .png, .svg ou .gif  
Taille maximum : 5 Mo par document.

CHOISIR VOS DOCUMENTS

2

Déposer un document

Quel type de document souhaitez-vous ajouter ? (ex: bulletins de salaire, quittance de loyer...)

Bulletins de salaire, Quittance de loyer...

3

Annuler Valider

**TRANSMETTRE UN DOCUMENT**

INFORMATION

Exemples de document :

- 1 quittance et 1 bulletin de salaire = 2 documents différents.
- 3 bulletins de salaire = 1 document.

Format : .jpg, .pdf, .png, .svg ou .gif  
Taille maximum : 5 Mo par document.

BULLETIN DE SALAIRE

4

CHOISIR VOS DOCUMENTS

Envoyer

4

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.

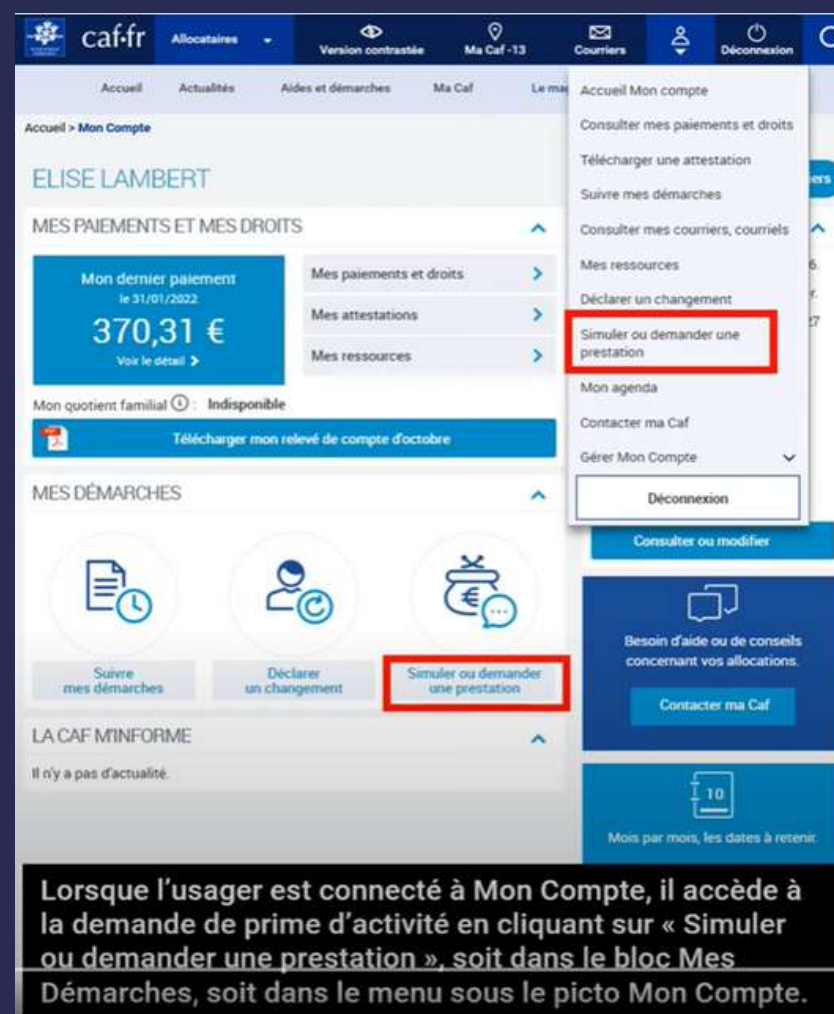
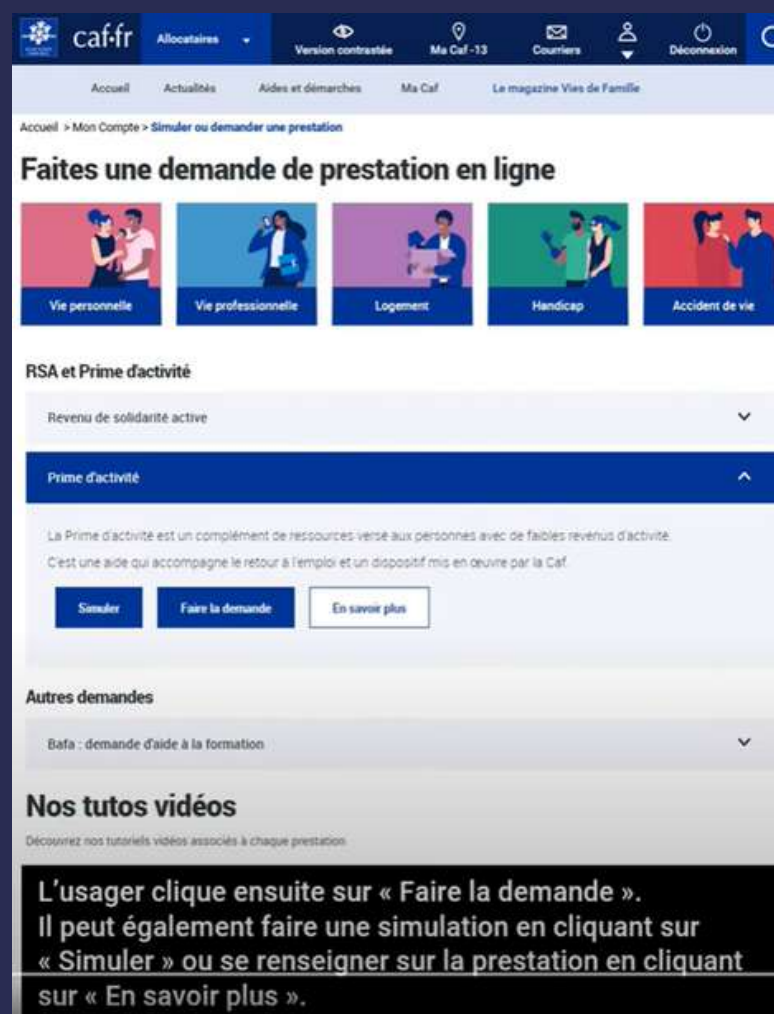
# 4 Faire une démarche en ligne

mise en situation

## Faire une demande de Prime d'Activité

Accessible en toute autonomie depuis caf.fr, ou directement dans l'espace personnel.

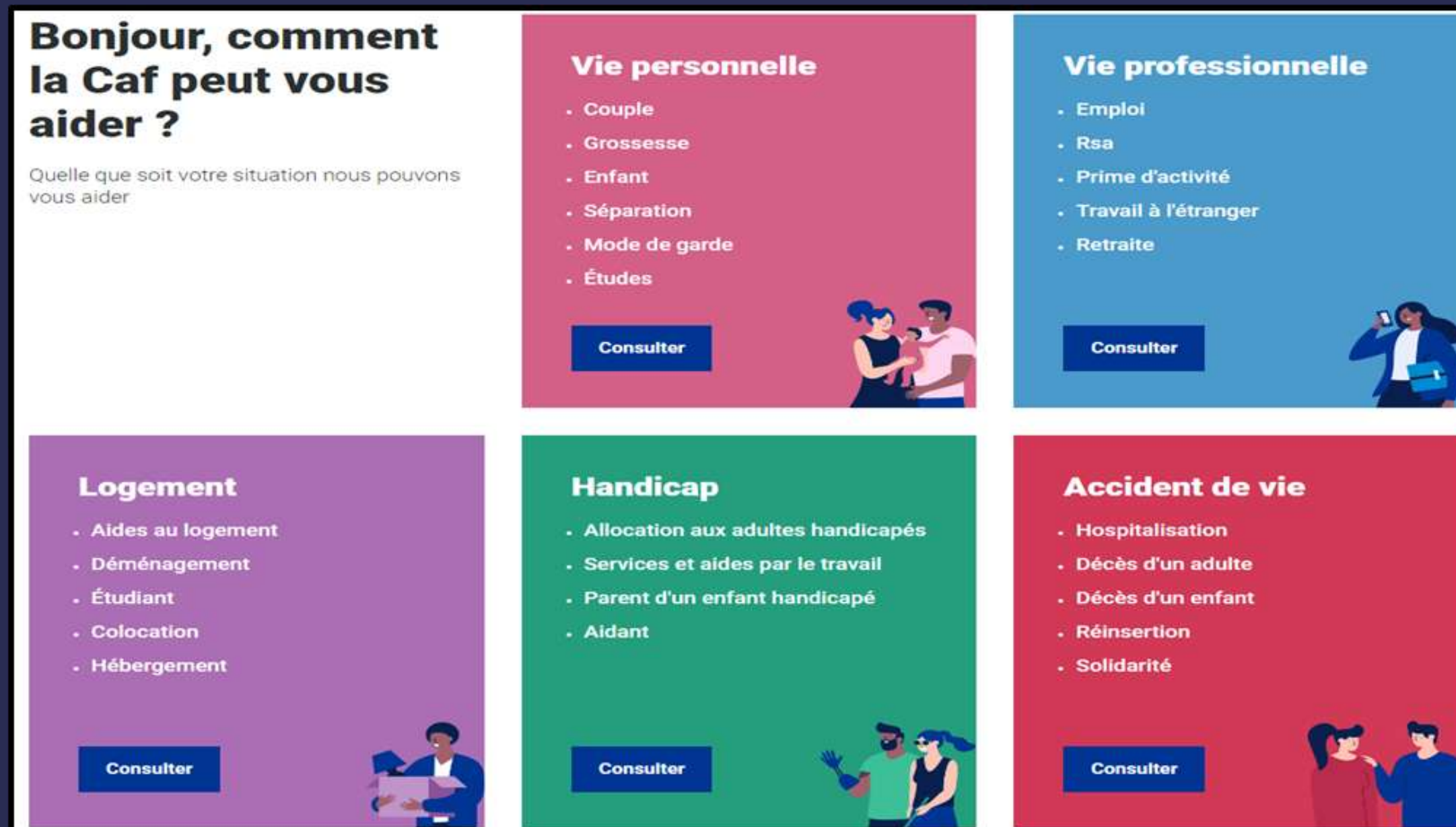
**Important :** l'ensemble des revenus sont déclaratifs au moment de la première demande.





# 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.

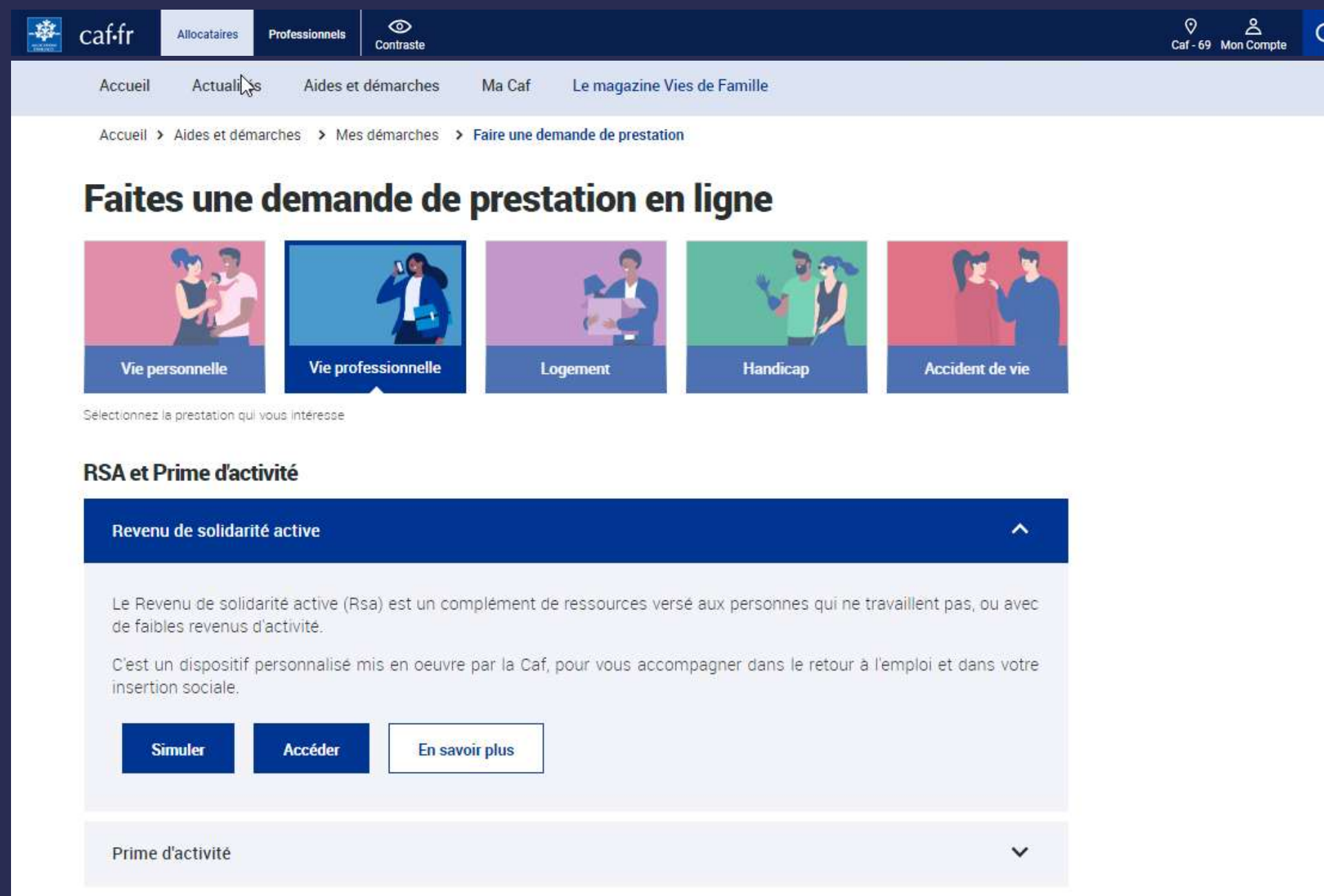


Accessible sur la page d'accueil du portail [Caf.fr](https://www.caf.fr)

# 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 Caf.fr website interface. At the top, there's a navigation bar with 'caf.fr', 'Allocataires', 'Professionnels', and 'Contraste'. Below this is a secondary navigation bar with 'Accueil', 'Actualités', 'Aides et démarches', 'Ma Caf', and 'Le magazine Vies de Famille'. The main content area is titled 'Faites une demande de prestation en ligne' and features five colorful icons representing different life themes: 'Vie personnelle', 'Vie professionnelle', 'Logement', 'Handicap', and 'Accident de vie'. Below these icons, there's a section for 'RSA et Prime d'activité'. The 'Revenu de solidarité active' section is expanded, showing a description of the RSA and buttons for 'Simuler', 'Accéder', and 'En savoir plus'. The 'Prime d'activité' section is partially visible at the bottom.

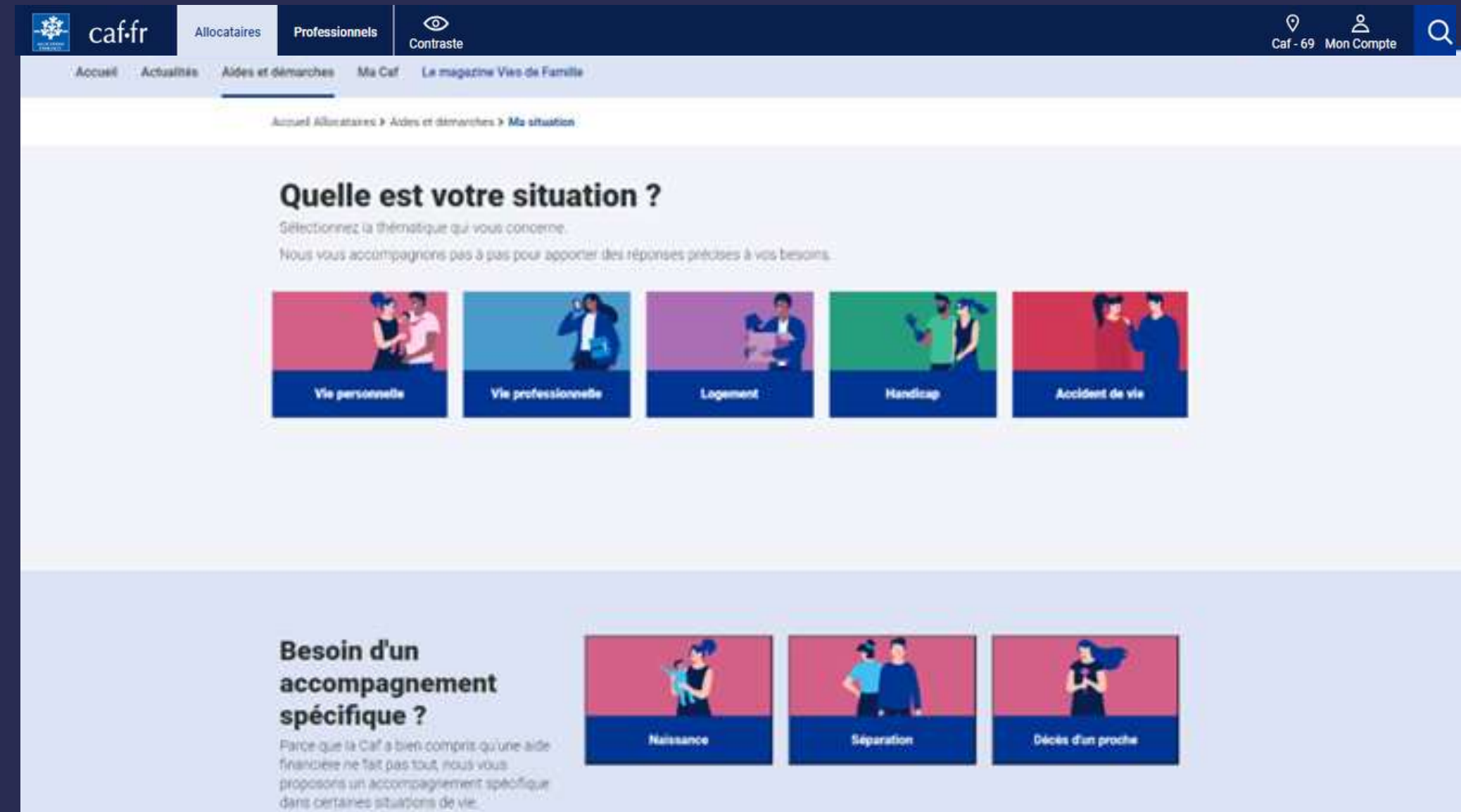


# 5 Mes démarches : 5 thématiques

## 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'utilisateur** tout au long de sa relation avec la Caf et faciliter ses démarches
- ➡ **Orienter les usagers** vers d'autres services publics ou partenaires locaux



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 :

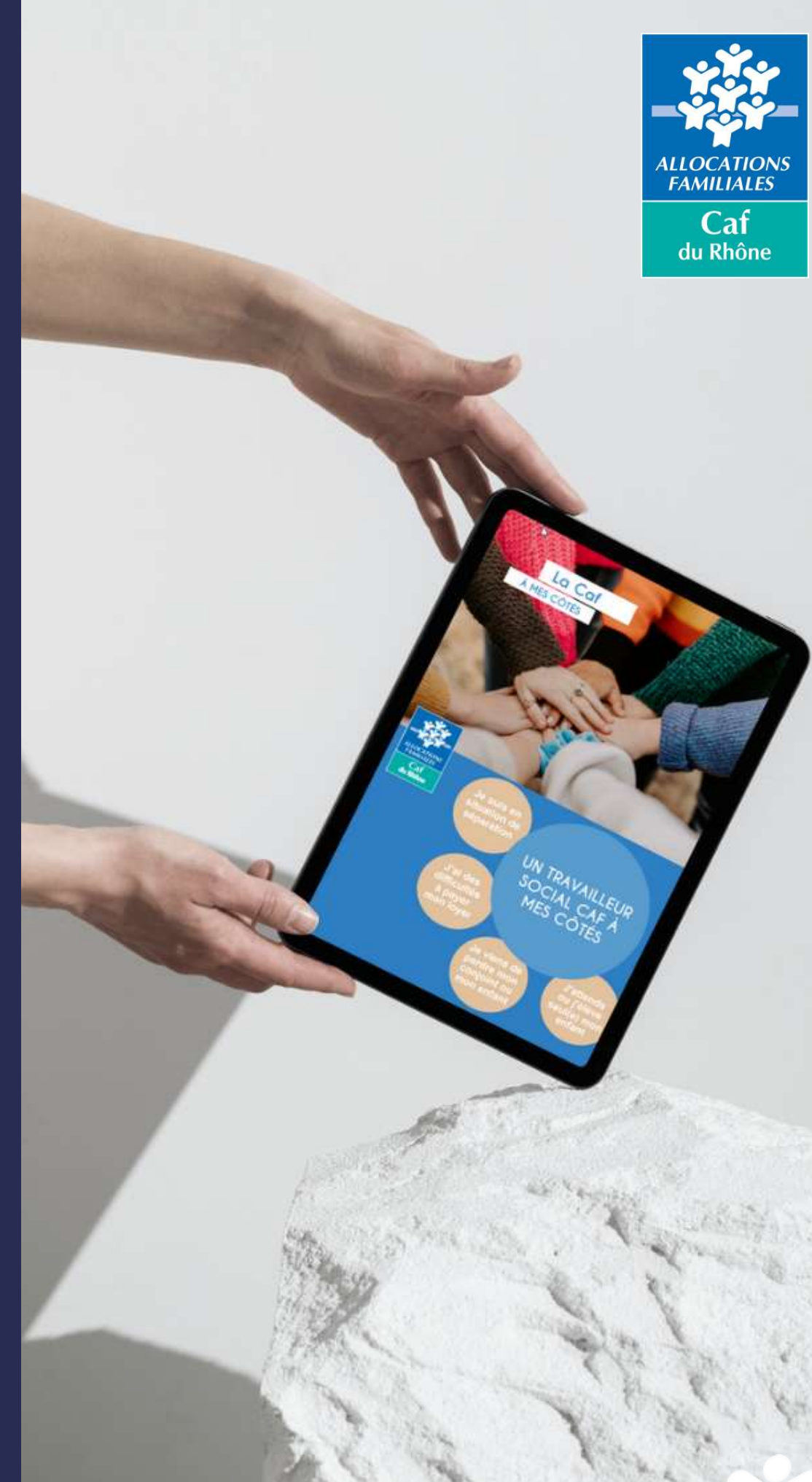
- Fiche accès au logement
- Fiche accompagnement personnalisé
- Fiche aide à domicile
- Fiche aide financière
- Fiches espaces de rencontre
- Fiche médiation Familiale
- Fiche séances d'informations
- Fiche violences conjugales

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 événements fragilisants.

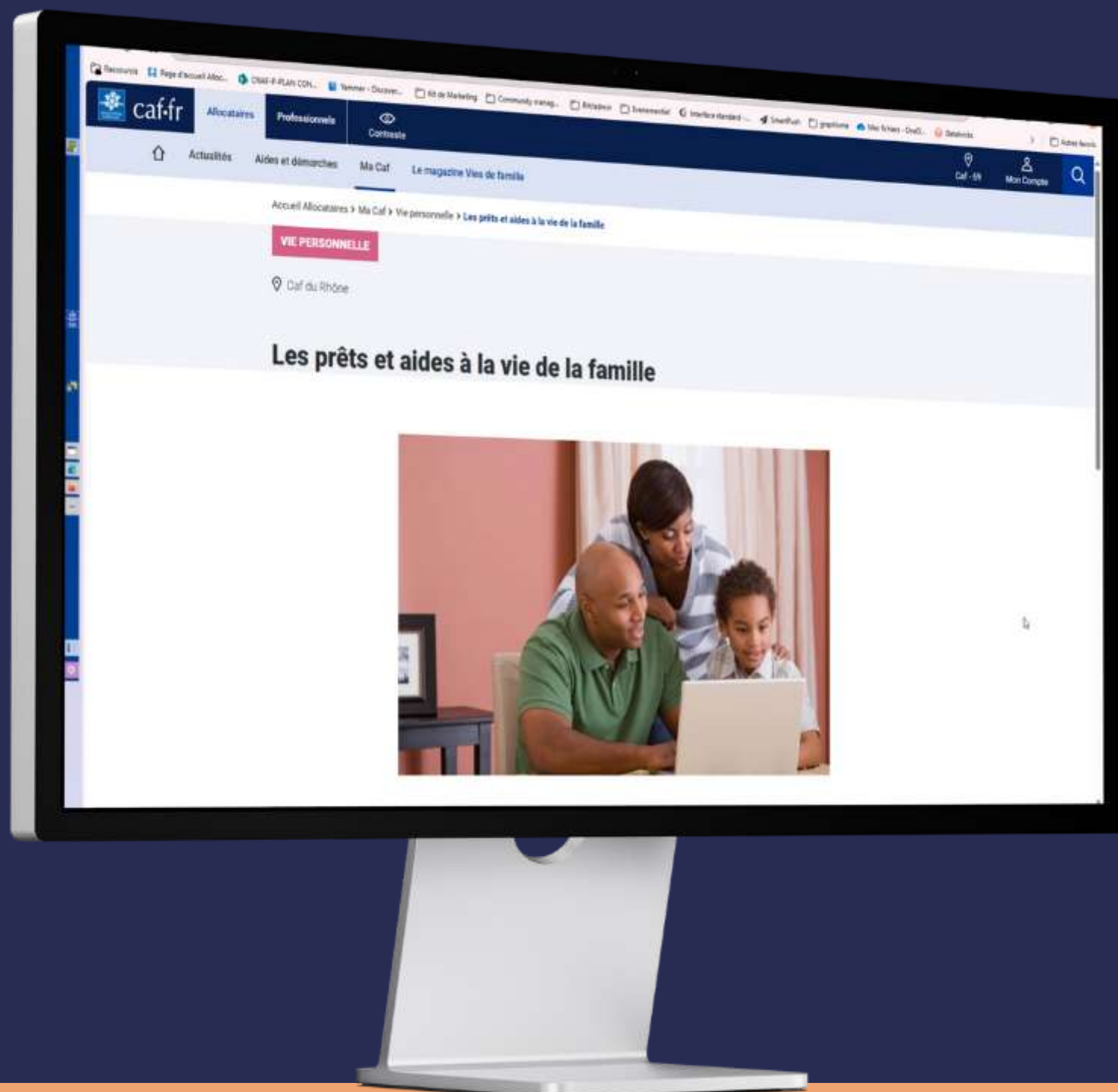
Le flyer qui regroupe toutes les informations





# 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.

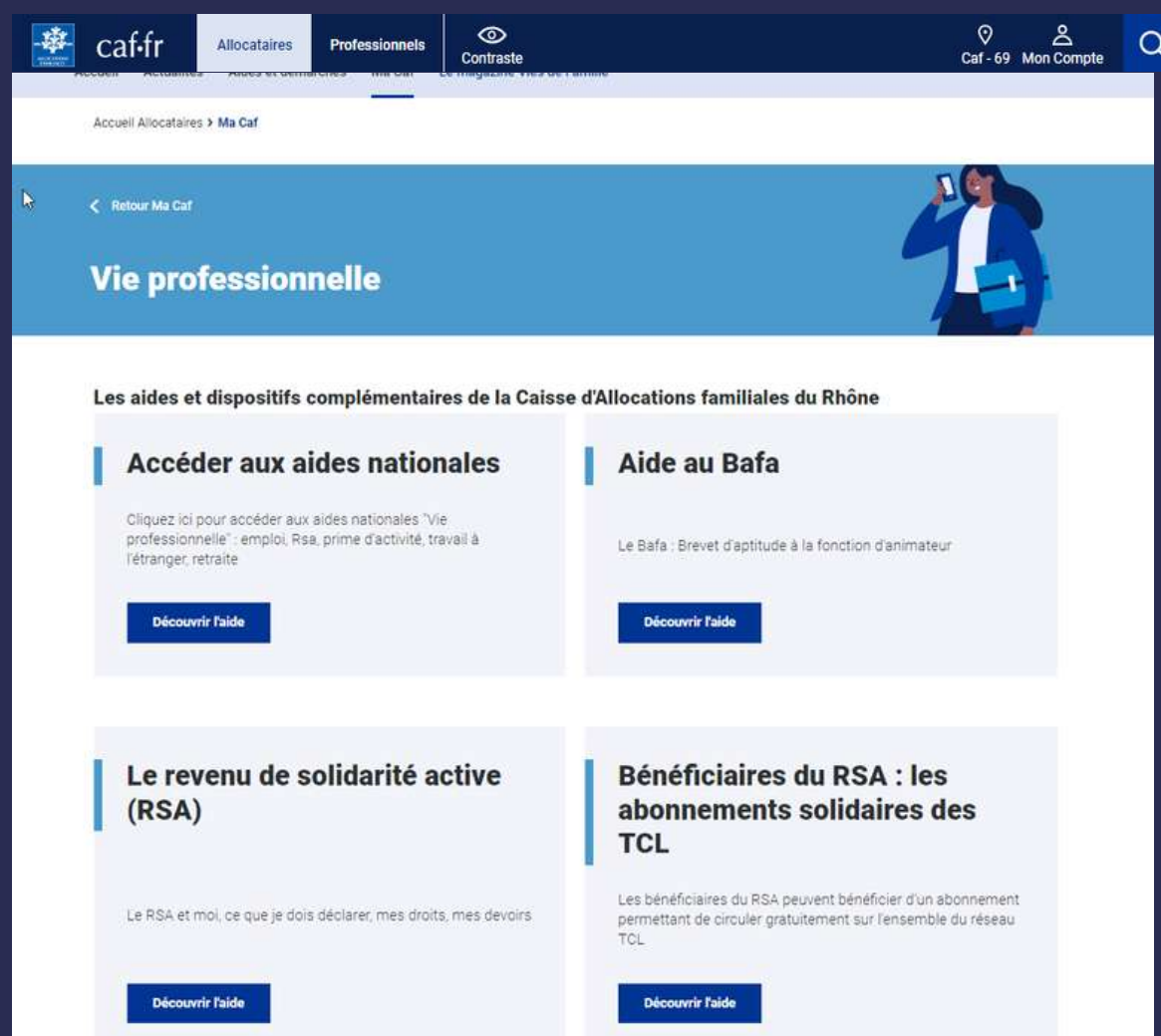


[Demande Notice PAVF 2025 \(pdf\)](#)



# 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'utilisateur est informé du déroulé de la demande, ainsi que du travail collaboratif entre nos organismes.





# 8 Communication caf.fr

Sur l'espace partenaires locaux

The screenshot shows the 'Partenaires locaux' page for the Caf du Rhône. The page features a navigation bar with links to 'Actualités', 'Offres et services', 'Etudes et international', 'Presse', 'Nous connaître', 'Emplois et carrières', and 'Innovation'. Below the navigation bar, the page is titled 'Partenaires locaux' with a location pin icon for 'Caf du Rhône'. The main content area displays six featured items in a grid:

- 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. [Consulter](#)
- 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. [Consulter](#)
- 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. [Consulter](#)
- 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 :

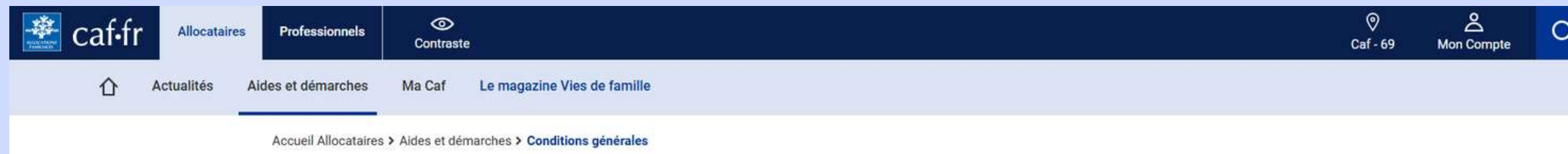
- > Le schéma des services aux familles
- > Le RIAS
- > Toutes nos actualités grâce à notre newsletter.

# 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 réflexes 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'utilisateur sont incomplètes, inexactes ou déclarées tardivement, des prestations peuvent être versées à tort. Si l'utilisateur 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'utilisateur à d'éventuelles sanctions.

**Attention !** Plus l'utilisateur 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'utilisateur 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.



## 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'utilisateur peut envoyer en dématérialisé un document justificatif que la Caf demande.  
Pour répondre à une demande de la Caf, rendez-vous sur caf.fr ou l'appli mobile Caf - Mon Compte, c'est simple, rapide et sécurisé.

exemple :  
page Mes Démarches

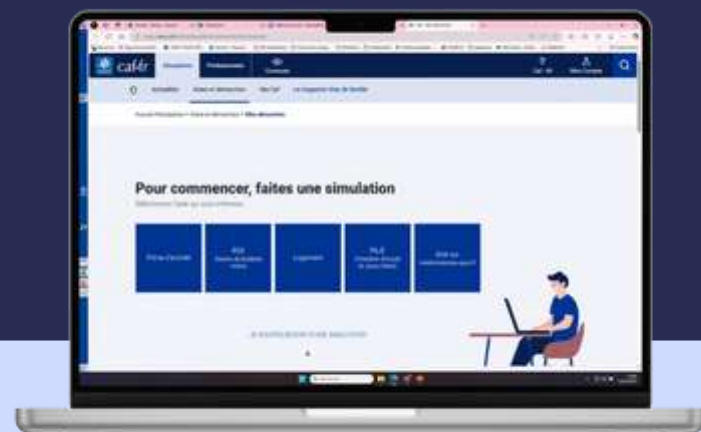
#### À SAVOIR

- 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



### Pour devenir allocataire

L'utilisateur doit effectuer une demande de prestation en procédant à la création de son compte personnel sur 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 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'utilisateur 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](#)



# On récapitule

## Orienter l'utilisateur en fonction de son profil

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



### Autonome

L'orienter sur 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



### Besoin d'un accompagnement social :

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

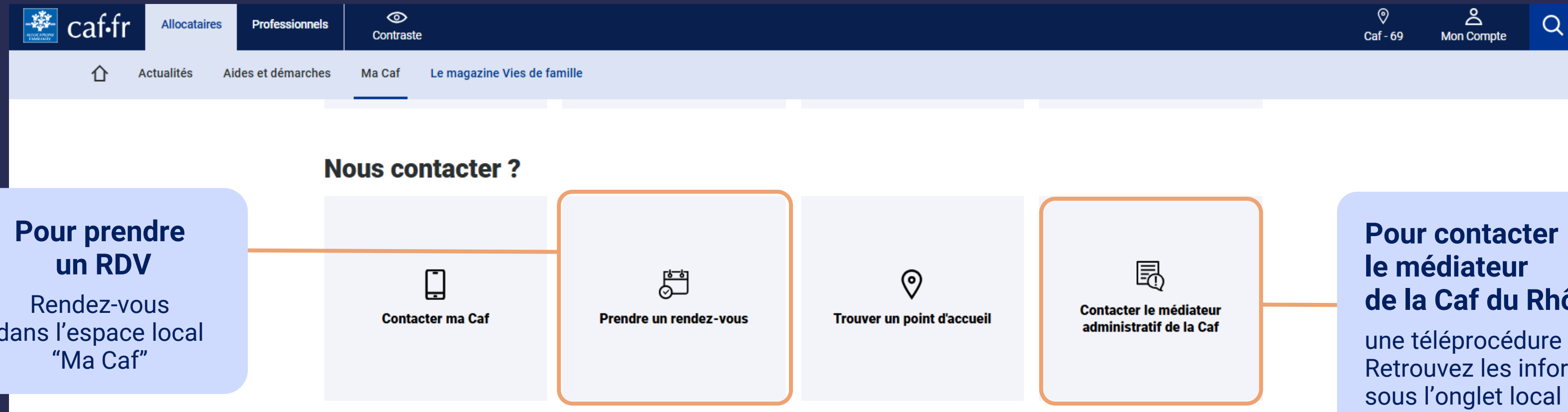
[Accueil Allocataires](#) > [Ma Caf](#) > [Actualités départementales](#) > [Offre de service du travail social Caf à destination des familles](#)





# 10 On récapitule

## Orienter l'utilisateur en fonction de son profil



### Pour prendre un RDV

Rendez-vous dans l'espace local "Ma Caf"

### Pour contacter le médiateur de la Caf du Rhône

une téléprocédure existe. Retrouvez les informations sous l'onglet local dédié

### 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

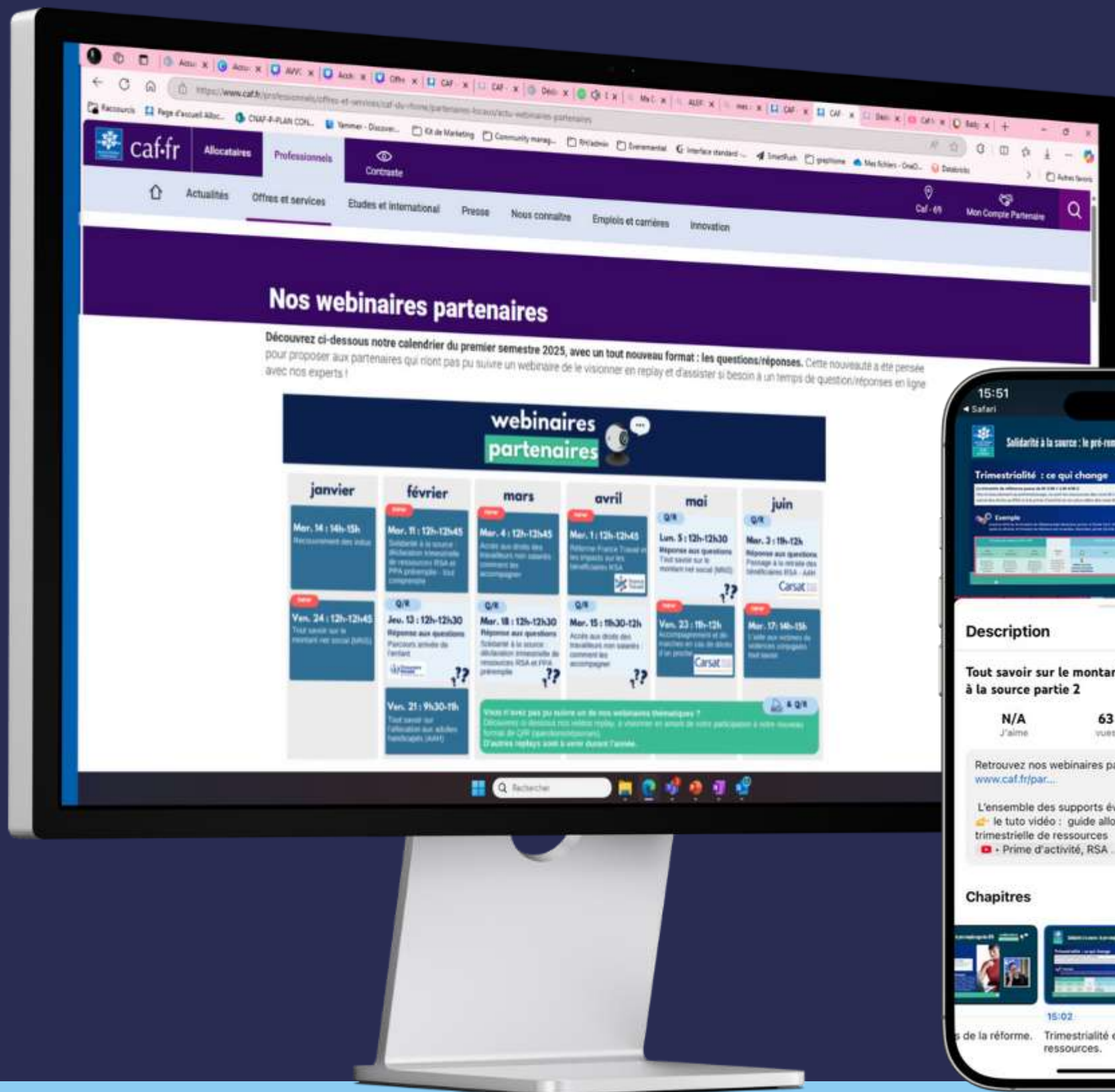
Le guide national des prestations Caf

[Découvrir le guide](#)





# 11 Nos webinaires partenaires



nos replays !

NEW



## En savoir plus :

Les experts de la Caf vous informent

**Vous 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**