



# ALLOCATAIRE CAF MON MÉMO PRATIQUE



caf.fr

# MÉMO PRATIQUE Allocataire Caf

## ÊTRE ALLOCATAIRE DE LA CAF

Je bénéficie de prestations de la Caf, je suis un allocataire. En tant qu'allocataire, J'ai des droits mais également des devoirs.

### Être allocataire m'engage à :

- ▷ Faire des déclarations sincères, précises et complètes sur ma situation ;
- ▷ Fournir les pièces justificatives demandées dans les meilleurs délais ;
- ▷ Respecter les dates d'envoi des déclarations concernant ma situation ;
- ▷ Informer la Caf spontanément et immédiatement de tout changement intervenant dans ma vie.

### De son côté, la Caf s'engage à :

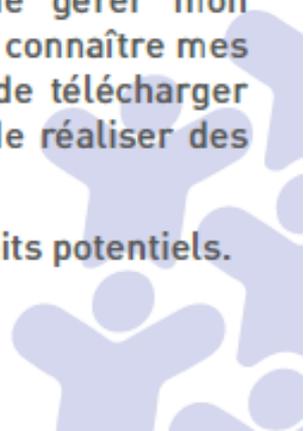
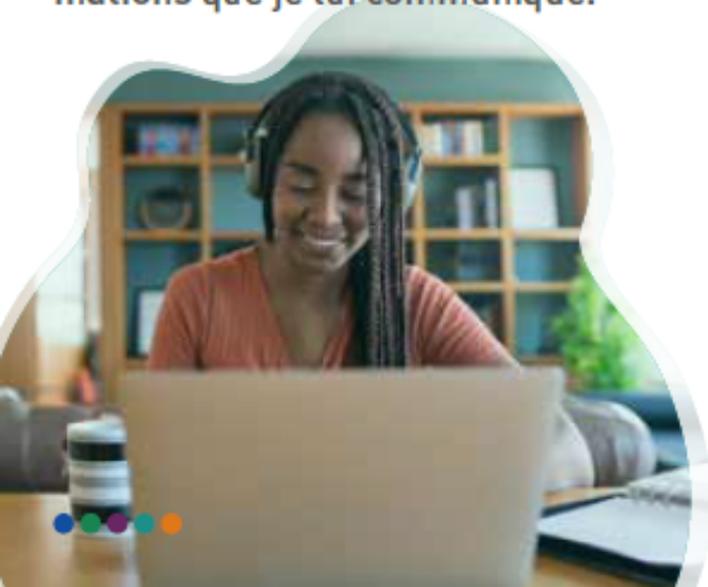
- ▷ Identifier les prestations auxquelles ma situation me donne droit ;
- ▷ Me faire accéder à ces prestations ;
- ▷ Me les verser dans les meilleurs délais et régulièrement tant que j'y ai droit ;
- ▷ Respecter la confidentialité des informations que je lui communique.

## MES BONS REFLEXES CAF

Je signale rapidement tous mes changements de situation : adresse, situation familiale, situation professionnelle, nouveau RIB,... en utilisant les téléprocédures :

### C'EST SIMPLE, PRATIQUE ET RAPIDE !

- ▷ J'effectue dans les temps ma déclaration trimestrielle de ressources pour le Rsa, la Prime d'activité ou l'Aah, afin d'éviter toute interruption dans le paiement de ma prestation.
- ▷ Je déclare mes revenus chaque année pour permettre le calcul de mes nouveaux droits. Les prestations familiales étant majoritairement sous conditions de ressources, elles risquent de ne pas être recalculées automatiquement lors du renouvellement des droits en janvier.
- ▷ J'envoie rapidement les pièces justificatives réclamées par la Caf pour éviter toute rupture de droit ou tout paiement injustifié que je devrai rembourser.
- ▷ Je renseigne mon adresse électronique (e-mail) et mon numéro de téléphone portable sur mon dossier allocataire, pour faciliter les contacts avec les services de la Caf.
- ▷ J'utilise l'appli mobile Caf-Mon compte, un moyen très simple de gérer mon dossier. Elle me permet de connaître mes droits et mes paiements, de télécharger relevés et attestations et de réaliser des démarches en ligne.
- ▷ Je m'informe sur mes droits potentiels.



## Le droit à l'erreur

Je peux à tout moment informer la Caf que je me suis trompé(e) dans une déclaration ou que j'ai oublié de déclarer une information. Cela s'appelle **le droit à l'erreur**.

**ATTENTION !** Je devrai quand même rembourser la Caf si j'ai perçu des aides en trop car **je suis responsable de mes déclarations**. Le droit à l'erreur me permet, en revanche, de **ne pas être sanctionné(e)** pour fraude à condition que mon erreur soit involontaire.

## Caf.fr, POUR TOUTES MES DEMARCHES EN LIGNE !

En tant qu'allocataire, je peux accéder à mon dossier depuis l'**espace "Mon Compte"**, avec mon numéro de sécurité sociale et mon mot de passe.

Grâce à mon adresse mail, j'ai accès à toutes les téléprocédures du **caf.fr**.

**Tout ce que je peux faire sur caf.fr :**

- ▷ Déclarer mes changements de situation ;
- ▷ Suivre mes démarches ;
- ▷ Transmettre mes pièces justificatives (ex mon RIB\*) ;
- ▷ Consulter mes paiements ;
- ▷ Déclarer mes ressources trimestrielles et annuelles ;
- ▷ Simuler ou demander une prestation ;
- ▷ Télécharger une attestation de paiement.

### PRATIQUE

Lors d'une demande de prestation en ligne, un récapitulatif m'indique les informations déclarées et les pièces justificatives éventuelles à fournir.

Je peux joindre ces pièces au format dématérialisé dans l'**espace "Mon Compte"**, rubrique "**Suivre mes démarches**" ou dans l'**application mobile Caf-Mon compte**. Je peux visualiser des tutos vidéo associés à chaque prestation pour m'aider dans ma démarche.

**À noter que je ne pourrai plus modifier les données saisies après les avoir validées.**

### QUE FAIRE SI JE PERDS MON MOT DE PASSE CAF ?

En cliquant sur "**Mot de passe oublié**" de l'**espace "Mon compte"**, je peux recevoir tout de suite un mot de passe provisoire par sms et créer un nouveau mot de passe pour accéder à mon dossier. En revanche, si je n'ai pas donné mon numéro de téléphone mobile à la Caf, je demande à recevoir le mot de passe par courrier.

Pour connaître la liste des services en ligne, je vais sur le **caf.fr** dans "**Aides et démarches**" puis "**La Caf et vous**" et "**Besoin d'aide pour nos services en ligne ?**"

**\* À noter : sans RIB, pas de versement de prestations. Si vous avez changé de compte, pensez à fournir un nouveau RIB rapidement ou à utiliser la téléprocédure sur caf.fr.**

# MÉMO PRATIQUE Allocataire Caf

## COMMENT CONTACTER MA CAF ?

La Caf met à ma disposition différents modes de contacts afin de faciliter nos échanges. Pour avoir des informations sur mon dossier, joindre un conseiller de la Caf ou encore prendre un rendez-vous, je peux utiliser les services suivants :

 **Plateforme téléphonique**  
au **3230** (service gratuit + prix appel)  
Lundi, mardi : **7h30 à 15h**  
Mercredi, vendredi : **7h30 à 14h30**  
Jeudi : **7h30 à 16h**

 **www.caf.fr** **24h/24 7j/7**  
Depuis mon Espace "*Mon compte*"

 **Appli mobile "*caf mon compte*"**  
**24h/24 7j/7**

 **Espaces multi-services**  
des centres d'accueil Caf :

▲ Les Abymes  
Lundi, mardi, jeudi : **8h à 16h**  
Mercredi et vendredi : **8h à 13h30**

▲ Basse Terre  
Lundi, mardi, jeudi : **8h à 16h**  
Mercredi et vendredi : **8h à 13h30**

▲ Marie Galante  
Lundi, mardi, jeudi : **8h à 12h30 - 14h à 16h**  
Mercredi et vendredi : **8h à 12h30**

 **L'accueil sur rendez-vous**  
Rendez-vous en accueil physique  
(je prends rendez-vous sur [caf.fr](http://caf.fr)).

 **Rendez-vous personnalisé par téléphone**

Pour être accompagné dans mes démarches en ligne au **3230** (service gratuit + prix appel) :

Lundi, mardi : **7h30 à 15h**  
Mercredi, vendredi : **7h30 à 14h30**  
Jeudi : **7h30 à 16h**

### ÊTES-VOUS SÛR(E) QUE VOTRE QUESTION NÉCESSITE UN RENDEZ-VOUS ?

Sur le [Caf.fr](http://Caf.fr), vous pouvez obtenir les réponses aux questions que vous vous posez et réaliser vos démarches en ligne.

### Les espaces FRANCE SERVICES

**29 espaces et 5 bus**

France Services sur tout le territoire pour m'accompagner dans mes démarches administratives.

Je retrouve les adresses sur :  
**[www.france-services.gouv.fr](http://www.france-services.gouv.fr)**  
et sur **[www.caf.fr](http://www.caf.fr)**