



BONJOUR!



Certifiée Iso 9001 : 2008  
Labellisée Marianne

Bienvenue  
à la Caf des  
Hauts-de-Seine  
**Un guide**  
pour mieux vous aider...  
à percevoir vite et  
régulièrement  
vos prestations





## LA CAF EST...

# Un organisme privé qui assure un service public

### Elle remplit deux missions :

#### verser les prestations qui :

- aident à l'éducation des enfants. Elles sont attribuées sans condition de ressources (allocation de soutien familial pour le parent isolé qui assume seul la charge d'un ou plusieurs enfants) ou sous condition de ressources (allocation de rentrée scolaire, allocations familiales, complément familial pour les familles de trois enfants à charge et plus)
- participent à certaines dépenses lors de la naissance d'un enfant. Il s'agit de la prestation d'accueil du jeune enfant et de ses compléments (pour la garde d'enfant par un(e) assistant(e) maternel(le) agréé(e) ou au domicile des parents, ou encore, en cas de cessation ou réduction de l'activité professionnelle du ou des parent(s) : Pre-pare)
- participent aux frais de logement (aides au logement)
- complètent ou apportent un complément de ressources lorsqu'une personne ou un enfant est handicapé (allocation aux adultes handicapés, allocation d'éducation de l'enfant handicapé), ou lorsqu'un enfant est gravement malade ou accidenté (allocation journalière de présence parentale)
- garantissent un revenu minimum pour les personnes en situation de précarité (revenu de solidarité active, prime d'activité)



#### mettre en œuvre une politique d'action sociale en

- prenant en charge une partie de la participation des parents qui font garder leur(s) jeune(s) enfant(s) en crèche, halte-garderie...
- permettant aux familles à faibles ressources de partir en vacances dans des centres labellisés
- aidant les parents à assurer leur rôle, en appuyant les actions mises en place par des partenaires, notamment celles développées dans le cadre des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas), et en soutenant les services de médiation familiale
- améliorant le cadre de vie des familles aux revenus modestes
- participant à la prévention des impayés de loyer et des expulsions des familles qui peuvent être confrontées à ces situations

*Les droits et les conditions d'accès aux différentes allocations sont fixés par la loi*

# ➔ AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS AIDER

## Vous avez des informations à nous transmettre ?

- ➔ Pour tout contact avec votre Caf, n'oubliez pas d'indiquer votre numéro de dossier allocataire (7 chiffres)
- ➔ Utilisez la rubrique « Mon Compte » du site internet [www.caf.fr](http://www.caf.fr)
- ➔ Votre conseiller peut enregistrer certaines informations par téléphone (ex. : changement d'adresse ou de situation professionnelle...)



## Gagnez du temps avec [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Internet, c'est plus rapide !



Application pour smartphone et tablette : Caf-Mon compte

## Votre situation familiale ou professionnelle change

Informez-nous immédiatement de tout changement, par internet, téléphone ou par courrier. Vous éviterez ainsi l'interruption de vos paiements ou l'obligation de remboursement

## Pour être prise en compte,

toute information que vous nous communiquez par courrier doit être datée et signée





# AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS AIDER

## Vous changez de banque

Télédeclarez vos nouvelles coordonnées bancaires sur le [caf.fr](http://caf.fr) ou adressez-nous immédiatement un relevé d'identité bancaire



Votre Caf ne vous demandera jamais de lui communiquer le numéro de votre carte ou votre code bancaire

Si vous recevez un mail ou un message téléphonique en ce sens, surtout n'y répondez pas

En cas de doute, téléphonez à la Caf



## Vous ne percevez plus le RSA, la prime d'activité ou l'allocation aux adultes handicapés (AAH)

et votre situation n'a pas changé ?

Assurez-vous que vous nous avez bien transmis votre déclaration trimestrielle de ressources ([www.caf.fr](http://www.caf.fr))

## Pour éviter la suspension de vos paiements

Avant de déménager, signalez-nous, par internet, par téléphone, ou par courrier, la date du déménagement et votre nouvelle adresse

Si une lettre nous revient avec la mention PND (pli non-distribuable), le versement de vos prestations sera interrompu



# ➔ AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS AIDER

## Le temps des déclarations

Vous devez simplement nous adresser régulièrement les déclarations qui garantissent vos droits

### Chaque mois

vous percevez le complément de libre choix du mode de garde :

➔ renvoyez au centre Pajemploi, le volet social du carnet qu'il vous a fait parvenir

### Chaque trimestre

vous percevez le RSA, l'AAH ou la prime d'activité :

➔ complétez votre déclaration trimestrielle de ressources sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

### Chaque année

vous bénéficiez de l'aide au logement étudiant (ALE) :

**pour le 15 juin (au plus tard)**

➔ complétez l'attestation de situation étudiant sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

### Vous bénéficiez de l'ARS

**pour le 30 septembre**

➔ attestez de la situation pour vos enfants de 16 à 18 ans par le [caf.fr](http://caf.fr), rubrique « Mon Compte », ou par l'application pour smartphone « Caf-Mon compte »



## Communiquez-nous votre adresse mail et votre numéro de téléphone



Ils nous permettent de vous contacter rapidement pour vous informer ou vous demander des informations complémentaires

Attention, pour effectuer vos télédéclarations sur le site [caf.fr](http://caf.fr), vous devez avoir communiqué votre adresse mail à la Caf





# LA CAF EN LIGNE

## Le site internet :

→ [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



RAPIDE FIABLE PROCHE DE VOUS

## Les applications pour smartphone et tablette :

→ Caf - Mon compte



→ Caf - Mon enfant



## Le serveur vocal :

→ disponible, 24 heures sur 24

→ le 0810 25 92 10 (0,06 euro/min. plus coût de l'appel)



## Les bornes interactives :

→ installées à l'accueil de certains centres d'assurance maladie

→ une borne est aussi disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 au

- 83 avenue de Stalingrad à Colombes
- 70-88 rue Paul Lescop à Nanterre
- 3 avenue Léon Gambetta à Montrouge



*Et aussi,*



## [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr) :

→ pour vous conseiller, orienter vos recherches, vous aider à trouver la solution de garde la plus adaptée à votre situation, le service de soutien aux parents le plus proche

## Réseaux sociaux :

→ pour suivre au plus près l'actualité de la Caf

→ obtenir des informations pratiques pour faciliter votre vie quotidienne

→ pour suivre en images l'actualité de la Caf



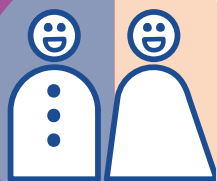
# → LA CAF EN LIGNE

	CAF.FR*	SERVEUR VOCAL**	APPLICATION « CAF-MON COMPTE »*	BORNE INTERACTIVE**
<b>OBTENIR</b>				
une attestation de paiement ou le calcul de votre quotient familial pour un mois ou pour une période de plusieurs mois	X	X	X	X
le montant des derniers paiements effectués en votre faveur	X	X	X	X
l'historique de vos démarches effectuées via le caf.fr	X			
la suite réservée aux courriers et courriels que vous adressez à la Caf	X		X	X
une estimation de votre droit à la prestation d'accueil du jeune enfant, à l'aide au logement, au RSA ou à la prime d'activité	X			
l'adresse du point d'accueil le plus proche de votre domicile	X	X		
le catalogue des prestations	X			
un rendez-vous	X	X		X
<b>EFFECTUER</b>				
un signalement de changement de situation	X			
votre demande de complément de libre choix du mode de garde	X			
votre demande d'aide au logement	X			
une réclamation	X			
<b>TÉLÉDÉCLARER VOS RESSOURCES TRIMESTRIELLES</b>				
si vous bénéficiez de l'AAH, du RSA ou de la prime d'activité	X			
<b>CONNAÎTRE</b>				
les informations connues par la Caf concernant votre situation de famille, professionnelle	X	X	X	X
les aides et dispositifs d'action sociale	X			
l'organisation, l'activité, les engagements et l'actualité de la Caf des Hauts-de-Seine	X			
l'actualité de la branche famille	X			
<b>POUR</b>				
déclarer la poursuite de scolarité de votre enfant âgé de 16 à 18 ans	X		X	
poser une question sur votre dossier, si vous êtes allocataire*, ou obtenir une information personnalisée, si vous ne l'êtes pas encore	X	X	X	
communiquer ou rectifier votre adresse mail ou votre numéro de téléphone	X		X	
transmettre une pièce justificative à la Caf lors d'une téléprocédure	X			
suivre les démarches en ligne que vous avez effectuées	X		X	

\* en vous identifiant grâce à votre numéro d'allocataire, votre mot de passe et votre date de naissance

\*\* en vous identifiant grâce à votre numéro d'allocataire et votre mot de passe





# ENTRE NOUS

Vous êtes désormais allocataire de la Caf des Hauts-de-Seine. Dès ce moment, il existe un contrat entre nous. Cet engagement constitue pour vous la garantie de notre efficacité

## Nous nous engageons

- à vous garantir un accès rapide à vos droits
  - en donnant une suite à vos demandes dans un délai de 15 jours ouvrés, et de 10 jours ouvrés pour le RSA
- à vous assurer une relation de proximité 5 jours par semaine
  - en vous renseignant par téléphone de 9h à 16h, avec un taux d'accessibilité d'au moins 90 %
  - en vous recevant sur rendez-vous\*
- à mieux vous informer
  - en vous adressant, par internet, par SMS ou par courrier, une information personnalisée
- à mieux vous écouter
  - en apportant, dans un délai maximum de 15 jours, une réponse à vos réclamations
  - en réalisant régulièrement une enquête pour mesurer votre satisfaction et vos attentes sur le service que nous vous apportons

\* les agences reçoivent sur rendez-vous, renseignez-vous sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr) ou au ☎ 0810 25 92 10 (0,06 euro plus coût de l'appel)

## Vous vous engagez

- à nous communiquer votre numéro d'allocataire à chaque fois que vous nous contactez
- à nous faire des déclarations sincères et complètes sur votre situation familiale, professionnelle, de logement, de ressources...
- à nous informer immédiatement de tout changement dans votre situation
- à nous fournir les pièces justificatives demandées, notamment en cas de contrôle

Pour s'assurer du respect des règles, éviter les erreurs, mais aussi lutter contre les fraudes, des vérifications sont obligatoires. Le contrôle de votre dossier peut entraîner des régularisations (rappel ou trop-perçu) du montant de vos prestations. L'exactitude des déclarations est vérifiée par :

- les pièces justificatives complémentaires demandées (concernant par exemple les ressources, l'adresse, la situation familiale, les enfants...)
- le recoupement des informations demandées auprès des services fiscaux, de la caisse primaire d'assurance maladie, de Pôle emploi... avec l'autorisation de la commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil)
- les enquêtes, notamment à votre domicile, par un agent de contrôle assermenté

La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de manœuvres frauduleuses ou de fausses déclarations (article L 114.13 du code de la sécurité sociale)



# ➔ ENGAGEMENT QUALITÉ

## Qualité d'accueil et de service

La Caf des Hauts-de-Seine est certifiée Iso 9001 et labellisée Marianne



Afin d'améliorer la qualité du service que nous vous rendons, vous pouvez nous faire part de vos remarques et suggestions, au moyen de ce feuillet, à compléter, à découper et à glisser dans la boîte aux lettres d'un point d'accueil de la Caf.

Date :

Remarque(s), suggestion(s) :

➔ si besoin TSVP

**Merci de votre participation**

*Le conseil de direction qualité  
de la Caf des Hauts-de-Seine*

Si vous souhaitez que nous vous répondions, indiquez vos coordonnées :

nom, prénom :

n° d'allocataire :

courriel :

adresse :

téléphone :

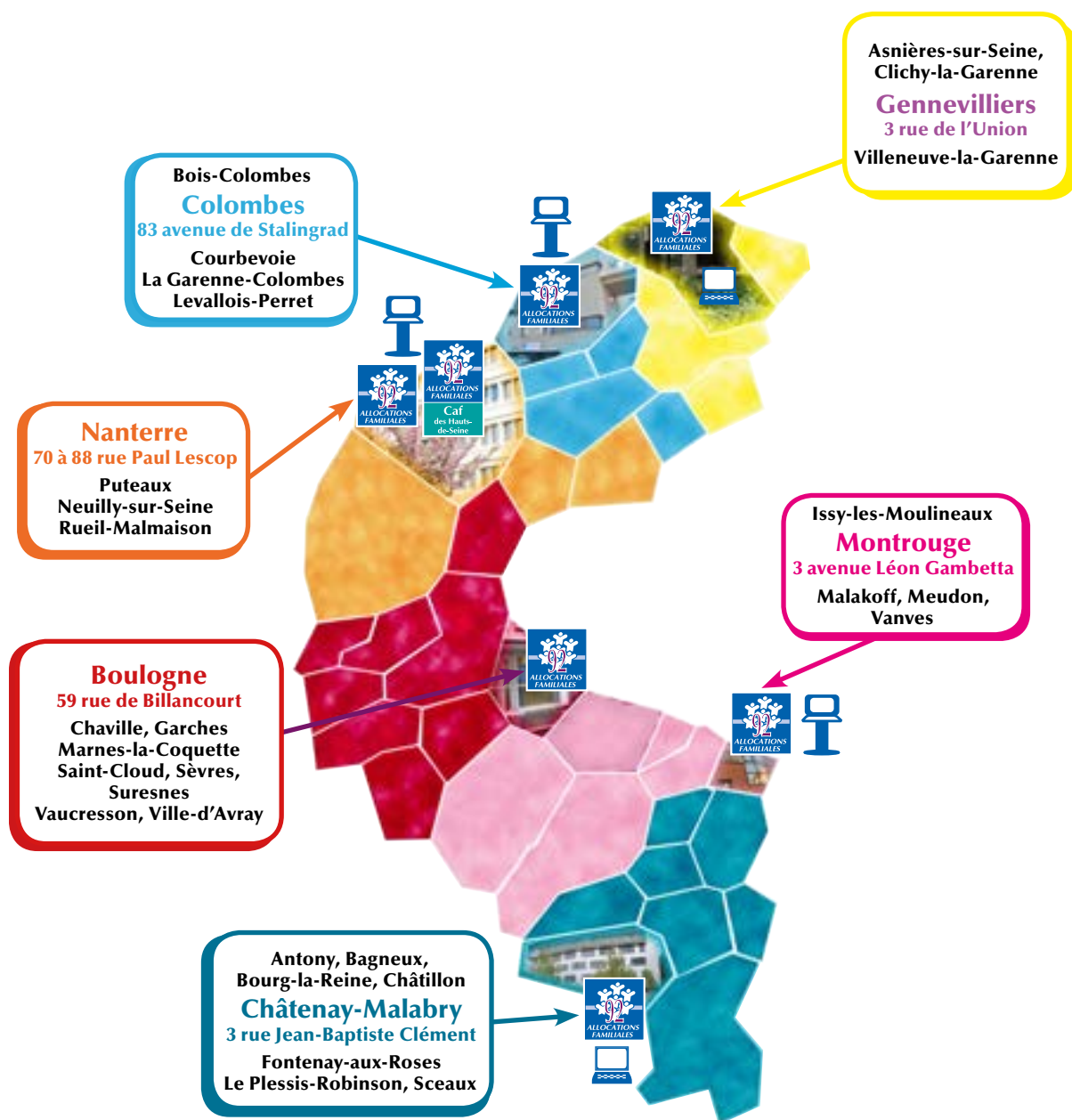




# ENGAGEMENT QUALITÉ



# LES AGENCES



Borne interactive accessible 24 h sur 24



Espace numérique en libre service

## Pour nous écrire, une seule adresse

CAF DES HAUTS DE SEINE  
92847 RUEIL MALMAISON CEDEX

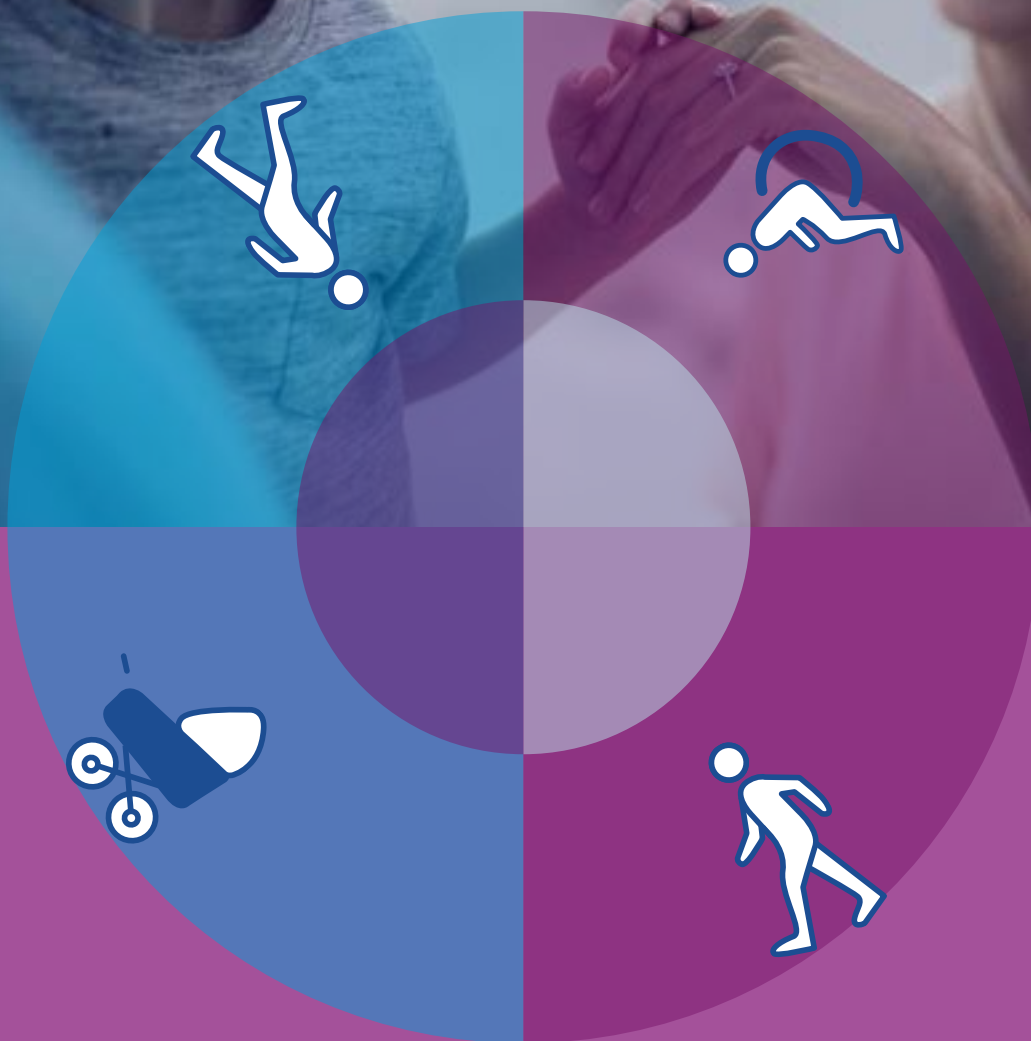


**Pensez à inscrire  
votre numéro  
de dossier  
allocataire sur  
votre courrier**

Attention : les agences reçoivent sur rendez-vous, à prendre sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) ou au

☎ 0810 25 92 10 (0,06 euro/min plus coût de l'appel)





Caisse d'allocations familiales des Hauts-de-Seine - 70 à 88 rue Paul Lescop - 92023 Nanterre Cedex

[www.caf.fr](http://www.caf.fr) - ☎ **0810 25 92 10** (service 0,06 €/min plus prix de l'appel) -    