

De nombreuses questions trouvent une réponse en ligne dans les services mis à disposition des allocataires sur caf.fr... Parmi ces différents services, il y a « Contacter ma Caf » par courriel !

## Où trouver la rubrique « Contacter ma Caf » ?

① L'accès à **Contacter ma Caf** est disponible dès la page d'accueil de l'Espace Mon Compte après la connexion.

② Dans cette rubrique, plusieurs moyens de contact me sont proposés parmi lesquels, **l'envoi d'un courriel**.

Je dois ensuite sélectionner le motif de ma demande dans la liste déroulante.

Pour avoir une réponse immédiate, je sélectionne le motif qui m'intéresse et j'accède à :

- une série de boutons correspondant à toutes les situations du motif sélectionné,
- une zone de saisie libre limitée à 150 caractères pour indiquer en quelques mots ma demande, pour le motif « Question sur le suivi de votre dossier ».

## Comment utiliser les motifs en mode formuel ?

① En choisissant le motif « Informations sur les allocations pour les enfants » par exemple ...

② ...j'accède à une première série de boutons correspondant ma situation : « J'ai un ou plusieurs enfants » parmi les 6 situations proposées.

③ ④ En fonction de la situation choisie, un nouveau choix me permet de préciser ma demande. Par exemple, ma demande concerne « Les allocations familiales » puis le cas de « Mon enfant en garde alternée »

⑤ Après le dernier bouton, des réponses correspondant à mes choix s'affichent.

À noter : on ne me donne aucune réponse personnalisée sur mon dossier. On m'indique seulement où trouver facilement l'information que je cherche.

## Comment utiliser le motif « Question sur le suivi de votre dossier » ?

Votre question concerne

1 Demande d'attestation de paiement

Bonjour, je suis Camille, votre assistante virtuelle. Je vais tenter de répondre à votre question. Si mes réponses ne vous conviennent pas, à l'étape suivante vous pourrez écrire votre courriel et l'envoyer à votre Caf.

Posez votre question en quelques mots

Attention, Camille ne répond pas aux questions personnalisées sur le dossier.

2 Cet espace est réservé à une question courte (ex. : comment faire une demande de prime d'activité ?)

150 caractères restants.

3 Soumettre

1 En choisissant le motif « Question sur le suivi de votre dossier »...

2 ...j'accède à une zone de saisie libre limitée à 150 caractères me permettant d'expliquer ma demande en quelques mots. Par exemple : « Je veux savoir où en est ma demande de Prime d'activité »

4 Je vous remercie pour votre question. Je vous propose les réponses suivantes :

- Le revenu de solidarité active (Rsa)
- La Prime d'activité
- Suivre mes demandes et mes démarches en ligne
- S'informer sur mes paiements et mes droits
- Comment faire ma demande de Prime d'activité ?

Voir plus de réponses

3 En cliquant sur le bouton « soumettre », des réponses correspondants à ma demande s'affichent. 4 À noter : on ne me donne aucune réponse personnalisée sur mon dossier. On m'indique seulement où trouver facilement l'information que je cherche.

## Comment envoyer un courriel ?

Après avoir regardé les articles proposés, j'ai 2 possibilités :

J'AI TROUVÉ LA RÉPONSE À MA QUESTION :

1 je clique alors sur « OUI » et je peux imprimer la réponse.

JE N'AI PAS TROUVÉ MA RÉPONSE :

2 je clique alors sur « NON ».

3 Je peux alors modifier ma demande ou

4 rédiger un courriel à ma Caf en cliquant sur le bouton « ÉCRIRE ».

Je vous remercie pour votre question. Je vous propose les réponses suivantes :

- Le revenu de solidarité active (Rsa)
- La Prime d'activité
- Suivre mes demandes et mes démarches en ligne
- S'informer sur mes paiements et mes droits
- Comment faire ma demande de Prime d'activité ?

Voir plus de réponses

1 Ai-je répondu à votre question ?

Oui Non

Quitter

1 Imprimer

Je vous remercie pour votre question. Je vous propose les réponses suivantes :

- Le revenu de solidarité active (Rsa)
- La Prime d'activité
- Savoir si les étudiants ont le droit à la prime d'activité
- La Prime d'activité est-elle cumulable avec le Rsa ?
- Faire une simulation et/ou une demande de Prime d'activité

Voir plus de réponses

Ai-je répondu à votre question ?

Oui Non

Vous pouvez modifier votre question ou écrire un courriel

3 Modifier

4 Ecrire

Vous pouvez rédiger votre courriel et le transmettre à votre Caf en cliquant sur le bouton « Envoyer ».

Saisissez votre message...

Suite à l'envoi de votre courriel, vous allez recevoir un accusé de réception. Si tel n'est pas le cas, merci de vérifier l'adresse courriel enregistrée dans « Mon Profil ».

Quitter

5 Envoyer

5 Je peux ensuite écrire mon courriel avant de cliquer sur le bouton « ENVOYER ».