

## Questions/Réponses : Transmettre un document via mon Compte

### **A quoi sert la fonction « Transmettre un doc » qui apparaît dans « Mon Compte » ?**

-> Cette fonction vous permet de transmettre très rapidement des documents pour compléter votre dossier ou une demande de prestation.

Attention, vous ne pouvez pas poser de questions à votre Caf avec la fonction Transmettre un doc. Pour cela, rendez-vous dans la rubrique Contacter ma Caf.

### **Pourquoi est-ce qu'on ne peut pas transmettre un document ou une pièce jointe en même temps que l'envoi d'un mail à sa Caf.**

-> La reconnaissance, le traitement et l'affectation des documents lié votre dossier sont en partie automatisés. Ces traitements se font quelques heures après l'envoi du document.

->La réponse aux mails, elle, peut prendre plusieurs jours. De plus, pour des raisons de sécurité, nous ne pouvons accepter de pièces jointes aux mails.

### **Je ne trouve plus l'adresse [transmettreundoc.cafXX@info-caf.fr](mailto:transmettreundoc.cafXX@info-caf.fr) sur le site Internet de ma Caf. Où puis-je la trouver ?**

-> Pour plus de sécurité et de fiabilité, la transmission de document est désormais accessible à partir de « Mon Compte Caf ». Vous devrez d'abord vous identifier en vous connectant à votre espace Mon Compte. « Transmettre un doc » se trouve dans la rubrique « Mes démarches ». Bien-sûr ce nouveau service est aussi disponible sur l'application mobile Caf-Mon Compte.

### **Pourquoi avoir changé de place le service de transmission de document ?**

-> Avec le positionnement de ce service dans Mon Compte, votre Caf est sûre que vous êtes à l'origine de la transmission. Cela vous protège des usurpations. C'est plus de sécurité pour vous.

### **Qu'est-ce que cela m'apporte ?**

-> La sécurisation de la transmission de vos documents, la possibilité d'utiliser « Transmettre un doc » depuis l'application mobile Caf-Mon Compte, et aussi la facilité de prendre en photo vos documents, puis de les transmettre instantanément à votre Caf.

### **J'ai l'habitude de transmettre des documents à la Caf à partir de l'adresse [transmettreundoc.cafXX@info-caf.fr](mailto:transmettreundoc.cafXX@info-caf.fr). Est-ce encore possible ?**

-> Cette adresse sera prochainement supprimée. Nous vous invitons à nous transmettre vos documents depuis votre Espace Mon Compte ou l'application mobile.

### **Où trouver la fonction « Transmettre un doc » dans Mon Compte ?**

-> Dans la rubrique « Mes démarches », après avoir cliqué sur l'onglet « A transmettre ».

### **Est-ce que je peux utiliser « Transmettre un doc » avec mon smartphone et prendre les documents en photo ?**

-> Oui le service « Transmettre un doc » est spécialement développé pour faciliter la transmission de vos documents au format photo par smartphone. Ce service est disponible sur l'Espace Mon Compte de caf.fr et sur l'application mobile.

## Questions/Réponses : Transmettre un document via mon Compte

### **Est-ce que je peux visualiser les documents à transmettre avant leur envoi et est-ce que j'aurai un accusé de réception ?**

-> Oui, tout est prévu. Vous pouvez visualiser le document avant son envoi.

Dans les minutes suivant l'envoi, vous recevrez un accusé de réception sur votre adresse électronique.

Vous retrouverez ultérieurement vos documents dans la rubrique Mes courriers/courriels.

### **Pourquoi on m'incite à ne pas transmettre mon relevé d'identité bancaire ou déclarer mes changements de situation par « Transmettre un doc » ?**

-> La plupart des changements de situation (professionnelle, familiale, coordonnées bancaires, ressources...) peuvent se faire directement dans l'Espace Mon Compte du site caf.fr. Ces changements seront pris en compte beaucoup plus rapidement que si vous nous transmettez des pièces justificatives.

### **Puis-je transmettre plusieurs documents lors du même envoi ?**

-> Non. Il est important de réaliser un seul envoi par type de document.

Par exemple, si vous avez besoin de transmettre un bulletin de salaire et une quittance de loyer, vous devez faire deux envois.

Toutefois, vous pouvez envoyer le recto et le verso du bulletin de salaire ou plusieurs bulletins de salaire dans le même envoi, car il s'agit du même type de document.