

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 choix (formuel) correspondants à toutes les situations du motif que j'ai sélectionné, si ma demande concerne les prestations,
- une zone de saisie libre limitée à 150 caractères pour indiquer en quelques mots ma demande, pour tous les autres motifs (hors « réclamation »).

## Comment utiliser les motifs liés aux « prestations » (Formuel) ?

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

② ...j'accède à une première série de boutons me permettant d'expliquer 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 correspondants 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 les autres motifs (zone de saisie libre) ?

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 « Demande d'attestation de paiement » par exemple ...

2 ...j'accède à une zone de saisie libre limitée à 150 caractères me permettant d'expliquer ma demande en quelques mots.  
Par exemple : « J'ai besoin d'une attestation Qf »

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

4

- Attestation Qf si ressources non connues
- Attestation Qf si dossier radié
- Obtenir une attestation QF
- Qu'est-ce que le quotient familial (Qf) ?

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 :

- Attestation Qf si ressources non connues
- Attestation Qf si dossier radié
- Obtenir une attestation QF
- Qu'est-ce que le quotient familial (Qf) ?

Ai-je répondu à votre question ?

1 Oui Non

Quitter

1 Imprimer

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

- Attestation Qf si ressources non connues
- Attestation Qf si dossier radié
- Obtenir une attestation QF
- Qu'est-ce que le quotient familial (Qf) ?

Ai-je répondu à votre question ?

Oui Non 2

Vous pouvez modifier votre question ou écrire un courriel

3 Modifier Écrire 4

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

Saisissez votre message... 5

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

Envoyer

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