

Je suis un **nouvel allocataire**



1 Je prends contact avec la Caf

 Je me connecte sur le [Caf.fr](https://caf.fr) rubrique Ma Caf ou je télécharge l'appli mobile.

Si j'ai une difficulté :

-  Je téléphone au 3230.
-  Je me rends dans un centre d'accueil ou chez [partenaire de la Caf](#).
-  Je prends un RDV (physique, téléphonique ou visio) sur le site du [Caf.fr](https://caf.fr).

3 Je fais mon dossier

 Je fais ma simulation sur le Caf.fr ou sur mesdroitssociaux.gouv.fr.

 Je crée mon compte et je complète mon dossier en ligne sur le [Caf.fr](https://caf.fr) et je fournis tous les justificatifs demandés par la Caf.

 Attention, le fait de créer son compte sur le [Caf.fr](https://caf.fr) ne vaut pas demande de prestation.

5 Je consulte mon dossier en ligne

 Mon dossier est traité, je vais sur l'espace « Mon compte » du [Caf.fr](https://caf.fr) ou de l'appli mobile afin de voir si j'ai des droits. Je vois le montant de mon droit et la date de paiement.

 Si je ne vois pas de droits, je consulte la rubrique « mes paiements et mes droits » -> « Mes droits » -> « Prestations sans droits ».

 Je reçois le guide allocataire qui m'informe de mes droits et de mes devoirs.

2 La Caf m'informe de mes droits

 Sur le [Caf.fr](https://caf.fr) je trouve toutes les informations sur les prestations auxquelles je pourrais avoir droit.

Si je me déplace dans un centre d'accueil :

On m'explique les prestations auxquelles je peux prétendre, la gestion de mon dossier en toute autonomie grâce à l'espace « Mon compte » sur le [Caf.fr](https://caf.fr) et on me présente l'ensemble des offres de la Caf et de ses partenaires.

4 La Caf traite mon dossier

 La Caf vérifie si je peux bénéficier d'une aide en regardant mes revenus, ma situation professionnelle, familiale, etc.

Si la Caf me demande des documents complémentaires :

- Je reçois une alerte sur « Mon compte » ou par courrier si je n'ai pas d'adresse mail.
- J'envoie mes documents par « Mon compte » rubrique mes démarches ou par courrier.
- Je reçois une confirmation par SMS de la réception des documents.

6 Je mets à jour mon dossier

 Je déclare tous changements :

- données personnelles
- situation familiale
- situation professionnelle

 Je consulte et je réponds aux alertes sur « Mon compte ».

 Si mon dossier est suspendu, je consulte « Mon compte » -> « Mes démarches » pour voir les documents qui manquent à mon dossier ou je contacte ma Caf.

 Dans quel cas je pourrais ne plus avoir de droits ? Ma situation change et je ne remplis plus les conditions.