



**Un engagement
réciproque**



**Les bons réflexes
& le droit à l'erreur**



**La Caf me reverse,
je dois à la Caf**



**Je change
de situation ?**



**Les services
en ligne**



Le Dico Caf



**Les points
d'accueil Caf**



Caf

mode d'emploi

JE BÉNÉFICIE DE PRESTATIONS DE LA CAF, JE SUIS ALLOCATAIRE

JE SUIS EN RÈGLE AVEC LA CAF

LA CAF S'ENGAGE À :

- > Identifier les prestations auxquelles votre situation vous donne droit,
- > Vous faire accéder à ces prestations,
- > Vous les verser rapidement et régulièrement tant que vous y avez droit,
- > Respecter la confidentialité des informations que vous lui communiquez.

Le versement des prestations repose sur un système déclaratif et de confiance mutuelle permettant un versement rapide des prestations.

La Caf est garante du bon versement des fonds publics et vérifie de ce fait l'exactitude de vos déclarations.

S'il s'avère que votre situation déclarée **ne correspond pas à la réalité**, vous vous exposez à rembourser les sommes indûment perçues et éventuellement à des sanctions.

En fonction du montant du préjudice de la gravité des faits, la sanction peut aller du simple avertissement à une pénalité ou amende administrative d'un montant variable selon le montant de la dette, voire un dépôt de plainte.



CELA VOUS ENGAGE À :

- > Vous identifier,
- > Faire des déclarations sincères, précises et complètes sur votre situation,
- > Fournir les pièces justificatives demandées,
- > Respecter les dates d'envoi des déclarations concernant votre situation,
- > Informer la Caf spontanément et très rapidement de tout changement intervenant dans votre vie : déménagement ou départ du logement, vie de couple, enfant, séparation, chômage...



Pour éviter
de rembourser
mieux vaut
tout déclarer



Pour bénéficier de tous vos droits, pour éviter une dette qu'il vous faudra rembourser tôt ou tard, n'oubliez-pas de nous signaler tout changement de situation.

Que faut-il déclarer ?

Tout changement concernant :

- > votre situation familiale (mariage, séparation décès, reprise de la vie commune, naissance d'un enfant, départ d'un enfant du foyer ...);
 - > votre situation professionnelle (chômage, reprise d'activité ...);
 - > votre logement (changement d'adresse, de bailleur, du montant du logement,...);
- En bref tout évènement pouvant entraîner la modification des ressources connues de votre Caf.

Dès lors qu'un **changement intervient dans votre foyer**, c'est-à-dire : vous, votre conjoint, vos enfants ou toute autre personne à charge, **vous devez le déclarer sans attendre à la Caf**, même si vous l'avez déjà déclaré à un autre organisme (Impôts, Pôle emploi, Cnam...).

Ces changements peuvent avoir **un impact sur le montant des prestations versées... à la hausse comme à la baisse.**

- > Déclarés tardivement, des prestations peuvent vous être versées à tort et vous devrez les rembourser à la Caf dans les meilleurs délais.
- > Ils peuvent aussi vous ouvrir de nouveaux droits.

LES BONS RÉFLEXES POUR ÉVITER DE FAIRE DES ERREURS ! JE PENSE À METTRE À JOUR MON DOSSIER CAF

LES ERREURS LES PLUS FRÉQUENTES

Erreurs les plus fréquentes	Conseils pour les éviter
Se tromper dans les ressources à déclarer	Ne pas confondre sur le bulletin de salaire : le revenu net imposable (nécessaire pour la Déclaration Trimestrielle AAH) et le montant net social (nécessaire pour le calcul du RSA et de la Prime d'Activité). Ne pas oublier de déclarer les revenus qui ne sont pas récupérés automatiquement comme les pensions alimentaires, les revenus non-salariés, etc. Pour plus d'info, suivez les tutos en ligne, ici .
Attendre que la Caf me contacte pour mettre à jour ma situation	Ne pas attendre pour déclarer des changements de situation. Penser à mettre à jour régulièrement la rubrique «mon profil» dans votre espace « Mon Compte ».

LE DROIT À L'ERREUR

Vous pouvez à tout moment informer la Caf que vous vous êtes trompé(e) dans une déclaration ou que vous avez oublié de déclarer une information. Cela s'appelle le droit à l'erreur.

Attention, vous devrez quand même rembourser la Caf si vous avez perçu des aides en trop car vous êtes responsable des déclarations que vous faites à la Caf.

Le droit à l'erreur permet, en revanche, de ne pas être sanctionné(e) pour fraude à condition que votre erreur soit involontaire.

Afin de permettre aux usagers de ne pas se tromper dans leurs déclarations, l'administration met en ligne le [site](http://www.plus.transformation.gouv.fr) www.plus.transformation.gouv.fr pour recenser les erreurs les plus fréquentes des usagers en fonction de leur situation.

LA MEDIATION ADMINISTRATIVE

La médiation administrative est un service offert à tous les allocataires, elle concerne les prestations familiales et sociales individuelles versées par la Caf.

Le médiateur administratif intervient à la suite du dépôt d'une réclamation, lorsqu'une situation de blocage ou un désaccord persiste, en dépit de la réponse apportée.

Impartial et neutre, le médiateur administratif agit afin de résoudre la difficulté et veille à la bonne compréhension de la réponse.

Tenu par le secret professionnel, il est à votre écoute et s'assure de votre accès au droit dans le respect de la réglementation en vigueur.

Le médiateur administratif n'est pas compétent si vous souhaitez envoyer des documents à traiter, obtenir des renseignements sur vos droits ou encore savoir où en est le traitement de votre dossier.

Enfin, il ne peut y avoir de médiation administrative dès lors qu'un recours contentieux est engagé par l'allocataire (la mise en œuvre et la recevabilité d'une procédure de médiation administrative suspend les délais légaux en matière de recours).

EXEMPLES DE SITUATIONS GÉNÉRANT DES RAPPELS DE DROITS OU DES DETTES

LA CAF ME REVERSE

Madame signale tardivement sa séparation et son changement de RIB. Elle n'a pas bénéficié de la rentrée scolaire pour son enfant de 9 ans. La Caf réétudie ses droits sur une période rétroactive de 2 ans maximum.

Montant du rappel*
700€

Un allocataire déclare tardivement, par le biais de la DTR, sa perte d'activité. Ses droits RSA sont recalculés dès le mois de la perte d'activité.

Montant du rappel*
1 500€

Un étudiant oublie de signaler la fin de sa colocation et son emménagement dans un logement seul. Ses droits sont recalculés en fonction de son déménagement.

Montant du rappel*
1 000€

La Caf me reverse,
je dois à la Caf

JE REMBOURSE LA CAF

Monsieur a repris une activité, mais le couple ne l'a pas déclaré à la Caf. Les prestations qui lui ont été versées pendant un an n'ont pas été calculées sur la réalité des revenus du foyer.

Montant de la dette *
4 800€

Monsieur est stagiaire de la formation professionnelle, mais ne l'a pas indiqué dans sa déclaration trimestrielle Rsa.

Montant de la dette *
275€

Un allocataire a déclaré s'être pacsé un an après. Il a continué à bénéficier de prestations Caf comme étant célibataire.

Montant de la dette *
1 023€

L'enfant vit depuis 1 an chez son papa. La maman qui bénéficie de prestations Caf n'a pas signalé le départ de son enfant du foyer ce qui entre en compte dans le calcul de ses prestations.

Montant de la dette *
1 200€

Un couple vit à nouveau ensemble depuis 20 mois après une période de séparation effective mais ne le déclare pas à la Caf.

Montant de la dette*
3 500€

Une famille composée de quatre personnes déclare son départ à l'étranger en juillet 2014. En réalité elle a quitté le territoire français en octobre 2013.

Montant de la dette**
2 417€

**** Attention ! Les montants cités sont potentiels et estimatifs.**
Les droits réels seront calculés en fonction de la situation allocataire, des conditions de ressources et des justificatifs demandés.

COMMENT INFORMER LA CAF DE TOUT CHANGEMENT DE SITUATION ?

JE ME RENDS SUR CAF.FR

1

Rendez-vous sur caf.fr ou sur l'appli Caf-Mon Compte



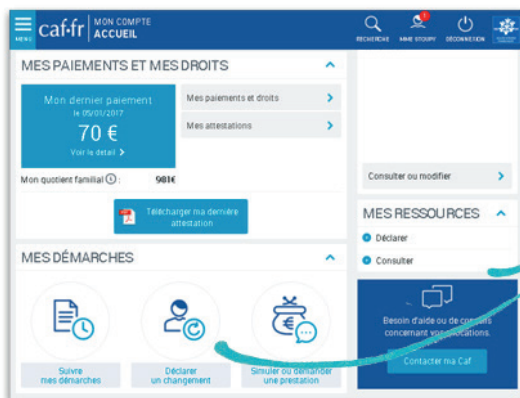
2

Connectez vous avec votre numéro de sécurité sociale ou avec France Connect :



3

Cliquez sur «[Déclarer un changement](#)»



Les situations suivantes ne peuvent pas être déclarées en ligne :

- > l'accueil en vue d'adoption,
- > l'adoption,
- > la résidence alternée des enfants,
- > la maladie grave ou le handicap.

Pour ces cas, contactez la Caf pour prendre un rendez-vous



N'attendez pas pour déclarer un changement !

Vous éviterez de devoir rembourser les sommes perçues à tort.


Vous pourriez obtenir un nouveau droit si votre nouvelle situation le permet.



Déclarer un changement

NOS MODES DE CONTACT

Plusieurs moyens sont mis à votre disposition pour nous contacter :

- > Par téléphone au  **3230** Service gratuit + prix appel
- > En accueil physique avec ou sans rdv. [Cliquez ici](#) pour prendre rendez-vous.
- > [En visio conférence](#) pour rencontrer un conseiller à distance depuis chez vous.
- > Avec l'[Aide en ligne](#) pour vous aider à réaliser votre téléprocédure à distance.
- > Par courrier au 18 avenue des Berges de l'Aude - 11872 Carcassonne Cedex 9.
- > Par [mail](#).
- > Vous pouvez également transmettre un document à la Caf en quelques clics à partir de Mon Compte. [Voir la procédure](#).

DES WEBINAIRES A VOTRE DISPOSITION

Suivez la chaîne [Youtube](#) de la Caf de l'Aude.

COMMENT SAISIR LE MEDiateur ADMINISTRATIF ?



- > **Par téléprocédure:** cliquez sur «**Nous contacter**», puis sur «**Saisir le médiateur**».

Expliquez le motif de votre saisine **et** toutes les démarches déjà effectuées auprès des services de la Caf, et n'oubliez pas d'indiquer vos nom, prénom, numéro d'allocataire, email et numéro de téléphone.

AYEZ LE RÉFLEXE CAF.FR !
VOS DÉMARCHES EN LIGNE, 24H/24 ET 7J/7
 CE QU'ON PEUT FAIRE SUR LE SITE CAF.FR ET SUR L'APPLI MOBILE



Webinaires, formats courts, tutos...
 Les services en ligne expliqués en vidéos sur la chaîne Youtube
 de la Caf de l'Aude

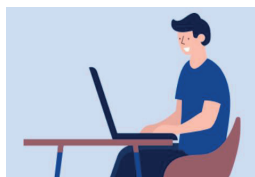
SITE CAF.FR		APPLI MOBILE	FICHES PRATIQUES
			
Non allocataire	Allocataire	Allocataire	
✓	✓		Estimer mes droits
✓	✓		Estimer mes droits
✓	✓		Faire une simulation de Rsa
✓	✓		Faire une simulation de Prime d'activité
✓	✓		Estimer mes droits
✓		✓	Créer Mon Compte Créer Mon Compte (version détaillée)
	✓		Faire une demande d'aide au logement (allocataire)
✓			Faire une demande d'aide au logement (non allocataire et foyer)
	✓	✓	Faire une demande de prestation
	✓		Faire une demande de prestation
✓	✓	✓	Faire une demande de prestation
	✓		Faire mes démarches pour le Cmg
✓	✓	✓	Faire une demande de prime d'activité
✓	✓		Faire une demande de Rsa
✓	✓		Faire une demande de prestation
	✓	✓	Télécharger une attestation depuis Mon Compte Caf.fr Télécharger une attestation depuis l'Appli mobile
	✓	✓	Utiliser Mon Compte
	✓	✓	Modifier sa situation
	✓	✓	Déclarer un changement de situation familiale
	✓	✓	Déclarer une grossesse
	✓	✓	Déclarer une naissance Déclarer une naissance FALC*
	✓	✓	
	✓	✓	Déclarer un changement professionnel
	✓	✓	Déclarer un changement d'adresse Déclarer un changement d'adresse FALC*
	✓	✓	
	✓	✓	Modifier mes coordonnées bancaires
	✓	✓	
	✓		
	✓	✓	
	✓	✓	Déclarer mes ressources trimestrielles Aah Déclarer mes ressources trimestrielles Aah FALC*
	✓	✓	Déclarer mes ressources trimestrielles Rsa Déclarer mes ressources trimestrielles Rsa FALC*
	✓	✓	Déclarer mes ressources trimestrielles Prime d'activité Déclarer mes ressources trimestrielles Prime d'activité FALC*
	✓	✓	
	✓	✓	
	✓	✓	
	✓	✓	
		✓	Télécharger l'Appli mobile Caf FALC*
		✓	Se connecter sur l'Appli mobile Caf FALC*
	✓		Se connecter à Mon Compte Caf
	✓	✓	Réinitialiser le mot de passe
	✓	✓	Utiliser Mon Compte Découvrir l'Appli mobile
	✓	✓	La délégation de gestion
✓	✓	✓	
✓	✓	✓	Prendre rendez-vous en ligne
✓	✓		Contacteur la Caf par mail
	✓	✓	Transmettre un document
	✓	✓	Consulter ou rembourser une dette
✓	✓		Se connecter à Mon Compte tuteur
✓	✓		Utiliser Mon Compte tuteur

*FALC = Facile à Lire et à Comprendre

Les services
en ligne



Besoin d'aide dans vos démarches ?

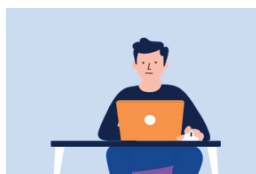


AideEnLigne

Besoin d'aide sur votre téléprocédure ?

Avec **AideEnLigne**, plus besoin de vous déplacer !

Vous partagez l'écran de votre ordinateur avec un conseiller Caf qui vous aide à distance, clic par clic, pour faire votre téléprocédure depuis chez vous.



Les tutos

Pour vous aider à compléter votre dossier, à déclarer un changement ou des ressources en ligne, nous avons créé les «Tutos du Caf.fr».

Ils vous accompagnent pas à pas dans vos démarches.



Les webinaires

Pour tout savoir sur nos différentes prestations ou vos démarches, [abonnez-vous à notre chaîne Youtube](#) pour voir ou revoir nos webinaires.

LE DICO CAF DES NOTIONS A CONNAÎTRE

POUR MIEUX NOUS COMPRENDRE !

Notre quotidien n'est pas toujours fait du même langage : voici quelques mots et notions clés.

A TERME ECHU

La plupart des prestations sont versées chaque mois à terme échu, c'est-à-dire que les allocations dues au titre d'un mois sont versées le mois suivant.



UN RAPPEL

C'est une somme versée suite à la mise à jour d'un dossier permettant un paiement différé, en dehors du paiement mensuel.

UNE CREANCE

Une créance, c'est un versement de prestations fait à tort. Quelle que soit la cause (règles législatives, erreur, déclarations tardives...), la créance oblige celui qui a reçu une somme d'argent à tort, même sans faute de sa part, à le restituer à l'auteur du paiement.

QUOTIENT FAMILIAL

Calcul du quotient familial

Revenus nets annuels perçus

12



Prestations du mois
de la demande

Total de nombre de parts

Connaître votre quotient familial

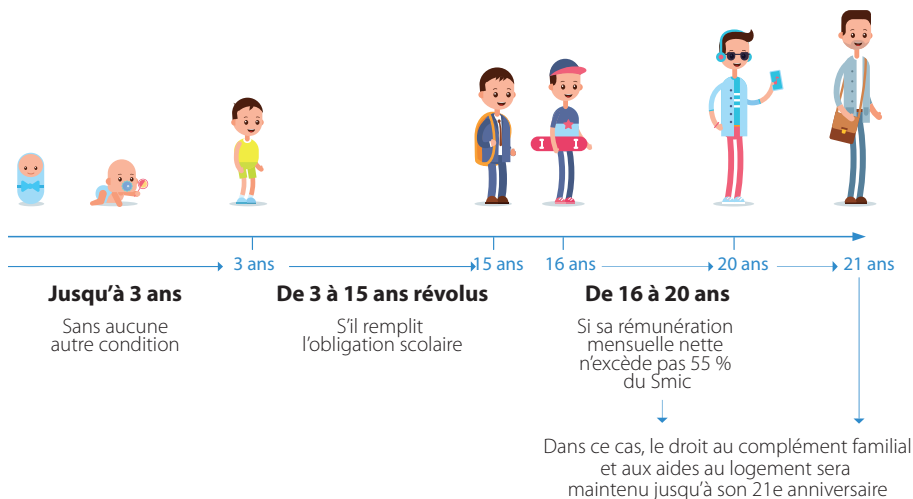
Vous pouvez directement consulter votre quotient familial en vous connectant à votre espace [Mon Compte](#) (rubrique Mes attestations).



ENFANT À CHARGE

Votre enfant est considéré à votre charge :

Si vous assurez financièrement son entretien (nourriture, logement, habillement) de façon «effective et permanente» et que vous assumez à son égard la responsabilité affective et éducative.



Votre enfant devient ?



Apprenti ou salarié

Si votre enfant devient apprenti, salarié ou entre en contrat de professionnalisation, il reste à charge à partir du moment où sa rémunération ne dépasse pas 55 % du Smic.

Si sa situation change, vous devez en informer la Caf dès que vous en avez connaissance via l'espace [Mon Compte du caf.fr](#).



Allocataire

Votre enfant ne sera plus considéré «à charge» s'il devient lui-même allocataire ou conjoint ou concubin d'un allocataire, quelle que soit la prestation concernée.

Si l'enfant à votre charge devient allocataire, quitte votre foyer ou perçoit des revenus, vous devez le [signaler à la Caf](#) sans tarder.

LA CONDITION DE RÉSIDENCE ?

Le versement des prestations familiales françaises est soumis à une condition de résidence des parents et des enfants en France pour une durée minimale de 9 mois.

Un séjour hors de France de plus de trois mois de date à date ou au cours d'une même année civile mettra fin au versement des prestations familiales.

Si vous partez à l'étranger pour une période supérieure à 3 mois (stages, voyage...) pensez à le [signaler à la Caf](#).



LA VIE EN CONCUBINAGE ?

Lorsque vous êtes en couple mais que vous vivez séparé géographiquement de votre conjoint, vous n'êtes pas considéré comme une personne isolée.



Cela vaut également si votre conjoint réside à l'étranger, dans la mesure où une communauté d'intérêts subsiste malgré l'éloignement, à travers vos liens matériels et financiers.

Si votre conjoint perçoit des ressources, que ce soit en France ou dans un autre pays, vous devez les déclarer car elles sont prises en compte dans le calcul de vos droits.

Vous avez droit :



Si vous êtes **contraints pour des raisons professionnelles d'assumer la charge de deux logements séparés** sur le territoire français, vous pouvez prétendre à l'application d'un abattement spécifique sur les ressources du foyer pour le calcul de l'aide au logement.

Vous n'avez pas droit :



Vous ne pouvez pas bénéficier des **prestations soumises à critère d'isolement**, telles que l'allocation de soutien familial ou le revenu de solidarité active majoré.

Une personne n'est pas considérée comme isolée dès que la condition d'isolement n'est plus remplie (mariage, pacte civil de solidarité, vie commune...)

COLOCATION ET CONCUBINAGE ?

La colocation, c'est le partage d'un appartement entre plusieurs personnes (deux ou plus) déclarant ne pas être pacsées ou ne pas vivre en concubinage.



La colocation implique :

- > qu'il n'y ait pas d'intérêts financiers communs entre les occupants du logement.
- > que chacun des occupants soit cotitulaire du bail et puisse fournir des quittances de loyer séparées, à son nom.
- > que chacun fasse une demande d'aide au logement avec ses revenus personnels et la part du loyer payée.

Si votre colocataire devient votre petit(e) ami(e) vous entrez dans une situation de concubinage que vous devez aussitôt [déclarer à la Caf](#).

SÉPARATION GÉOGRAPHIQUE ET ISOLEMENT ?

La vie en couple (union libre, concubinage, vie commune ou vie maritale) est le fait pour deux personnes, de même sexe ou de sexe différent, de vivre ensemble comme si elles étaient mariées ou liées par un PACS.



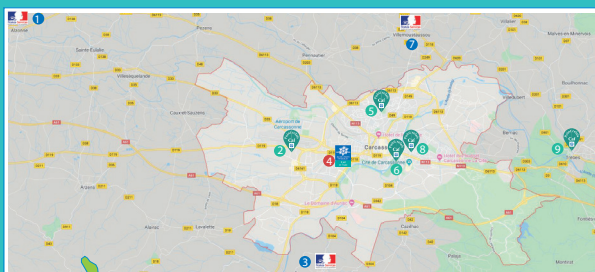
Cela implique de :

- > partager un logement (même si le bail est à un seul nom), y compris si vous avez des adresses différentes parce que votre travail vous l'impose.
- > participer aux charges communes du ménage, à travers une participation financière (loyer, électricité, ...), matérielle (courses, ménages...) et affective (éducation des enfants) et ce quelles que soient les ressources de l'autre personne et la répartition des charges au sein du couple.
- > être considéré(e)s en couple par votre entourage, les administrations, la mairie...

Vos contacts utiles à la Caf de l'Aude

Zoom secteur Carcassonnais

- 1 Alzonne
- 2 Udaff / Maison de la famille
- 3 Mairie de Couffoulens
- 4 Siège Caf de l'Aude
- 5 Centre Social Max Savy
- 6 Bastide Pont Vieux
- 7 Mairie de Villemoustaussou
- 8 Centre Social La Roseraie
- 9 Centre Social Trèbes



Zoom secteur Narbonnais

- 1 Centre Social Nelson Mandela
- 2 A.M.I. Aide Mutuelle à l'Insertion
- 3 Accueil Caf
- 4 PIMM'S du Narbonnais

