

# La Caf, mode d'emploi !





## 1. Un engagement réciproque

### Je bénéficie de prestations de la Caf, je suis allocataire

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.

Cela vous engage à :

- vous identifier en présentant votre numéro de Sécurité sociale,
- 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...).

#### Bon à savoir

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.

## 2. Les bons réflexes

### a. Je m'informe sur mes droits potentiels

De nombreuses situations de vie donnent droit à des aides de la Caf.

Pour vous informer :

- rendez-vous sur [caf.fr](http://caf.fr) > Aides et démarches
- ou consultez [le guide des prestations](#).

#### Bon à savoir

En quelques clics vous pouvez estimer l'ensemble de vos droits sociaux puis faire vos démarches sur le site [www.mesdroitssociaux.gouv.fr](http://www.mesdroitssociaux.gouv.fr)

### b. Je déclare tout changement de situation dans ma vie

Dès lors qu'un changement intervient dans votre foyer, c'est-à-dire vous concernant ou concernant 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.

#### Que faut-il déclarer ?

- 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 (entrée dans le logement, déménagement).
- Tout événement pouvant entraîner la modification des ressources connues de votre Caf (fin de perception des allocations chômage...).

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

#### Comment informer la Caf de votre changement de situation ?

1. Rendez-vous sur Mon Compte sur [caf.fr](http://caf.fr) ou sur l'appli Caf-Mon Compte
2. Connectez-vous avec votre numéro de Sécurité sociale et votre mot de passe
3. Cliquez sur « Déclarer un changement »
4. Déclarez le changement à signaler.

Pour signaler votre changement de situation, rendez-vous sur :

### 1 ADRESSE

#### ✓ ADRESSE

2 RUE  
13007 MARSEILLE  
FRANCE  
Depuis le 1 août 2016

- > Vous déménagez ?  
Signalez votre changement d'adresse.

### 2 COURRIEL ET N°TEL

#### ✓ ADRESSE COURRIEL ET TÉLÉPHONE(S)

Courriel : @gmail.com  
Téléphones : A communiquer

- > Vous changez de numéro de téléphone ou d'adresse mail ?

### 3 DÉCLARER UNE GROSSESSE

#### ✓ DÉCLARER UNE GROSSESSE

- > Vous attendez un enfant

### 4 ENFANTS ET AUTRES PERSONNES

#### ✓ ENFANT(S) ET AUTRE(S) PERSONNE(S)

- > Votre enfant vient de naître, un de vos enfants ou une personne à charge, est arrivé, parti de votre domicile ou vient de décéder.

### 5 SITUATION FAMILIALE

#### ✓ SITUATION FAMILIALE

MME  
née le 1 mars 1995  
en vie maritale (concubinage) depuis le 1 janvier 2010  
  
Avec MR  
né le

- > Vous vous mariez, divorcez ou vous vous séparez de votre conjoint.
- > Votre conjoint vient de décéder.

### 6 SITUATION PROFESSIONNELLE

#### ✓ SITUATION PROFESSIONNELLE OU AUTRE SITUATION

MME  
Étudiante  
Depuis le 1 janvier 2010  
  
MR  
Étudiant Boursier  
Depuis le 1 octobre 2010

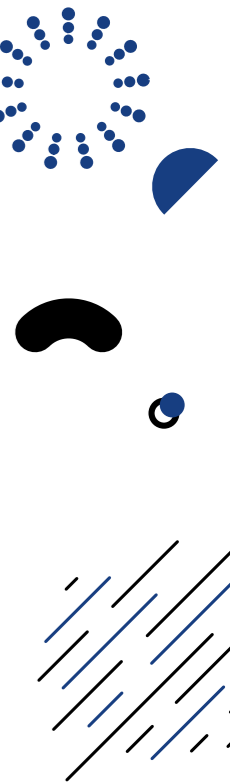
- > Vous, votre conjoint, ou une autre personne à charge du foyer, vient de :
  - perdre un emploi
  - reprendre une activité professionnelle (même à temps partiel).



**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.



### 3. 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 [un site](#) pour recenser les erreurs les plus fréquentes des usagers en fonction de leur situation.

### 4. Les démarches en ligne

Sur [caf.fr](#) ou l'appli Caf-Mon Compte, vous pouvez réaliser vos démarches en ligne 24h/24.

#### Simulation des droits

- Aide au logement
- Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)
- Revenu de solidarité active (Rsa)
- Prime d'activité

#### Déclaration

- Changement de situation familiale (enfants et autres personnes)
- Changement de situation professionnelle
- Changement de coordonnées (adresse, téléphone, email, banque)
- Ressources annuelles
- Patrimoine
- Avantage vieillesse
- Ressources trim. Allocation adultes handicapés (Aah)
- Ressources trim. Revenu de solidarité active (Rsa)
- Ressources trim. Prime d'activité
- Étudiant : conservation du logement
- Étudiant : confirmation du statut de boursier
- Confirmation scolarité ou apprentissage
- Allocation de rentrée scolaire (Ars) 16 - 18 ans

#### Demande de documents

- Attestation de paiement et de quotient familial
- Relevé de compte Caf

#### Demande de prestations

- Aide au logement
- Allocation de soutien familial (Asf)
- Allocation journalière du proche aidant (Ajpa)

- Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) : prime à la naissance + allocation de base
- Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje) : complément mode de garde (direct, structure et cumul des 2 modes de garde)
- Complément de libre choix du mode de garde
- Prime d'activité
- Revenu de solidarité active (Rsa)

#### Consultation et échanges avec la Caf

- Consultation situation, droits, paiements, lettres, courriels, notifications, dernières démarches
- Demande d'identifiant/mot de passe
- Prendre rendez-vous
- Envoi d'un courriel
- Envoi d'un document justificatif dématérialisé
- Dettes
- Avancement de votre dossier
- Consultation des délais de traitement moyens

### 5. Prendre rendez-vous avec la Caf

La Caf de l'Isère propose plusieurs types de rendez-vous : par téléphone, par visio-contact ou dans une permanence.

Qu'est-ce qu'un rendez-vous par visio-contact ? C'est un rendez-vous où vous échangez avec le conseiller de la Caf via un système de visio (caméra et micro).

#### a. Pourquoi prendre un rendez-vous ?

Au téléphone, par visio-contact ou dans une permanence, vous serez en contact avec un conseiller qui aura accès à votre dossier et pourra donc répondre de manière personnalisée à vos questions. Vous pourrez ensemble faire le point sur votre dossier allocataire et sur votre situation.

#### b. Comment prendre rendez-vous ?

Vous pouvez prendre rendez-vous sur [caf.fr](#) > Ma Caf (38000) > Prendre un rendez-vous. Choisissez le motif du rendez-vous parmi la liste des motifs proposés, puis la date et l'heure. Saisissez vos coordonnées et cliquez sur « Valider mon rendez-vous ». Le rendez-vous est alors confirmé par sms.



### 6. L'action sociale

La Caf de l'Isère propose une politique d'action sociale s'articulant autour de 4 missions :

- aider les familles à concilier vie familiale, vie professionnelle et vie sociale,
- soutenir la parentalité et faciliter les relations parents/enfants,
- accompagner les familles dans leurs relations avec l'environnement et le cadre de vie,
- créer les conditions favorables à l'autonomie, à l'insertion des personnes et des familles.

#### a. Les aides et dispositifs

En complément des prestations familiales, des aides sociales votées par le conseil d'administration de la Caf de l'Isère peuvent vous être accordées.

Par exemple, une aide aux vacances, un prêt équipement pour le logement ou pour l'amélioration de l'habitat...

Avec le soutien de ses partenaires, la Caf propose également des services comme l'aide à domicile si vous êtes confronté(e) à un événement qui perturbe votre équilibre familial, pour assumer les tâches matérielles ou socio-éducatives du quotidien.

Plus d'infos sur [caf.fr](#) > Ma Caf (38000).

#### b. Les Cités des familles

Les Cités des familles à Grenoble et à Bourgoin-Jallieu sont des lieux de parentalité destinés à aider, soutenir, accompagner les parents et leurs familles dans la diversité de leurs situations. Elles proposent des activités pour les enfants et leurs parents, de favoriser les échanges entre familles et de rencontrer des experts comme des intervenants sociaux, des professionnels de la petite enfance, des psychologues, des avocats, des conseillères conjugales ou encore des animatrices de relais petite enfance.

En savoir plus sur l'offre de service des Cités des familles ? Rendez-vous sur [caf.fr](#) :

<https://www.caf.fr/allocataires/caf-de-l-isere/offre-de-service/vie-personnelle/cites-des-familles>

#### c. Séparation

La séparation amène un grand nombre de changements dans la vie d'une famille. La Caf de l'Isère vous accompagne pour comprendre ce que vous êtes en train de vivre, aider vos enfants à s'adapter, mieux vivre les conflits et le stress...

Si vous avez déclaré votre séparation à la Caf, un travailleur social vous contactera pour faire le point avec vous et vous accompagner si vous le souhaitez.

Plus d'infos sur [caf.fr](#) > Ma Caf (38000) > [Accident de vie](#) > [Séparation](#).

→ Si vous avez choisi l'option rendez-vous téléphonique ou visio-contact, un conseiller de la Caf vous contactera au numéro de téléphone indiqué pour répondre à vos questions.

→ Si vous choisissez de prendre un rendez-vous dans une permanence, il faudra vous rendre à la date choisie sur le lieu de la permanence pour rencontrer le conseiller Caf.

A noter : si vous choisissez l'option "visio-contact" et que nous ne possédons pas de caméra et de micro chez vous, vous pouvez vous rendre dans l'un de ces 3 accueils pour réaliser votre rendez-vous en visio à [Bourg-d'Oisans](#), à [La Côte-Saint-André](#).

#### c. Se rendre dans un accueil Caf

Si vous n'avez pas trouvé de réponse sur [caf.fr](#), sur le serveur vocal 3230 ou si vous rencontrez des difficultés pour prendre un rendez-vous, vous pouvez vous rendre dans un de nos accueils.

##### Siège à Grenoble, 3 rue des Alliés à Grenoble

- le lundi, mardi, mercredi, vendredi : de 8 h 30 à 12 h 30 et de 14 h 00 à 16 h 30
- le jeudi : de 8 h 30 à 12 h 30.

##### Antenne de Vienne, 1 montée Saint-Marcel à Vienne

- le lundi, mardi, mercredi, vendredi : de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 30.

##### Antenne de Villefontaine, 9 place Jean Jaurès à Villefontaine

- le lundi : de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 30
- le mardi : de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 16 h 30
- le jeudi : 8 h 30 à 12 h 00 et de 15 h 00 à 16 h 30.

La Caf vous accueillera selon les règles sanitaires en vigueur.





## d. Arrivée d'un enfant

Votre famille va bientôt s'agrandir ? Les Cités des familles à Bourgoin-Jallieu et à Grenoble organisent tout au long de l'année, en présentiel ou en visio, des informations collectives autour de l'arrivée d'un enfant. Des intervenants répondent à vos interrogations sur les droits et prestations Caf, l'Assurance Maladie et l'aide à domicile.

Plus d'infos sur [caf.fr](http://caf.fr) > **Ma Caf (38000)** > **Vie personnelle** > **Futurs parents : préparez l'arrivée de votre enfant.**

## e. Autres situations de vie

Si vous êtes endeuillé(e) par la perte d'un conjoint ou d'un enfant, si vous vivez une situation de parent seul ou que vous déclarez l'arrivée d'un enfant dans une famille monoparentale, ou si votre bailleur dans le parc privé a signalé un impayé de loyer aux services de la Caf, un travailleur social de la Caf vous contactera pour faire le point avec vous.

# 7. Dico Caf

## 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.

*Exemple*

### **Paiement du droit de septembre**

Les prestations de septembre sont versées en octobre, donc à terme échu.

24h sur 24, 7j sur 7, vous pouvez accéder au détail de vos 10 derniers paiements dans votre espace Mon Compte et consultez le calendrier des paiements des prestations.

## QUOTIENT FAMILIAL

Le quotient familial détermine mon droit et mes conditions d'accès à certaines prestations. Il est calculé en fonction de la composition de mon foyer et de mes ressources.

Pour connaître votre quotient familial, connectez-vous à votre espace personnel Mon Compte sur le site [caf.fr](http://caf.fr) ou sur l'application "Caf - Mon Compte". Votre quotient familial est visible sur la page d'accueil, à la rubrique "Mes paiements et mes droits".

## 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 assumiez 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 depuis l'espace Mon Compte de [caf.fr](http://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.

## 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 supérieure à 3 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.

## VIE EN CONCUBINAGE

Lorsque vous êtes en couple mais que vous vivez séparé(e) géographiquement de votre conjoint(e), vous n'êtes pas considéré(e) 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(e) 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.

Si vous êtes contraint(e) 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.

Par contre, 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 est le partage d'un appartement entre plusieurs personnes (deux ou plus) déclarant ne pas être pacées 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 vous entrez dans une situation de concubinage, vous devez aussitôt le déclarer à la Caf.

Si vous vous mettez en couple avec votre colocataire, 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 (par exemple 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) en couple par votre entourage, les administrations, la mairie...

# 8. Contacts utiles

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)  
[www.monenfant.fr](http://www.monenfant.fr)  
[www.pension-alimentaire.caf.fr](http://www.pension-alimentaire.caf.fr)  
tél. 3230

Accueils principaux :

- Grenoble, 3 rue des Alliés
- Vienne, 1 montée Saint-Marcel
- Villefontaine, 9 place Jean Jaurès

Retrouvez la liste de tous les points d'accueil de votre Caf sur [caf.fr](http://caf.fr) > **Ma Caf (38000)** > **Points d'accueil** : <https://www.caf.fr/allocataires/caf-de-l-isere/nous-contacter/points-d-accueil-de-votre-caf/>

### **Bon à savoir**

#### **France Services**

Santé, famille, logement, impôts... Partout en France, à moins de 30 minutes de chez vous, les agents des 1494 France Services vous accompagnent pour vos démarches administratives et numériques du quotidien. Ils sont notamment formés par la Caf pour vous aider à réaliser vos démarches en ligne Caf. Trouvez l'espace France Services le plus proche de chez vous : <https://www.cohesion-territoires.gouv.fr/france-services>

