



# GUIDE

## DU NOUVEL ALLOCATAIRE



1 Rue Jean-Louis Vincens, 47000 Agen  
[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Un engagement réciproque P2

Les bons réflexes et le droit à l'erreur P3

Les services en ligne P6

Le service social P8

Le dico Caf P10

Caf de Lot-et-Garonne P14

# UN ENGAGEMENT RÉCIPROQUE

“ Je bénéficie de prestations de la Caf je suis allocataire ”



Pour éviter de rembourser mieux vaut tout déclarer sur [caf.fr](http://caf.fr)

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**

## 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...

## 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 et 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.

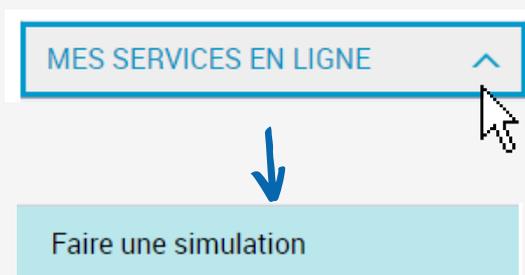
# LES BONS RÉFLEXES ET LE DROIT A L'ERREUR

## Je m'informe sur mes droits potentiels

Pour cela, rendez-vous sur Caf.fr puis dans "**Droits et prestations**", et cliquez sur "**Connaître vos droits selon votre situation**"



Ou alors, effectuez directement une simulation via la rubrique "**Mes services en ligne**" puis "**Faire une simulation**"



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 devez 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**.



L'Administration met en ligne le site **[oups.gouv.fr](https://www.oups.gouv.fr)** pour recenser les erreurs les plus fréquentes des usagers en fonction de leur situation.

## 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](https://www.mesdroitssociaux.gouv.fr)



# LES BONS RÉFLEXES ET LE DROIT A L'ERREUR

## Je déclare tout changement de situation dans ma vie

Tout changement concernant . . .

- ▶ Votre situation familiale (mariage, séparation, décès, reprise de la vie commune, naissance d'un enfant, départ ou changement de situation d'un enfant du foyer...)
- ▶ Votre situation professionnelle (chômage, reprise d'activité...)
- ▶ Votre logement

Tout évènement pouvant entraîner la modification des ressources connues de votre Caf (fin de perception des allocations chômage...).

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...)



Les situations suivantes ne peuvent pas être déclarées en ligne . . .

- L'accueil en vue d'adoption
- L'adoption
- La résidence alternée des enfants

**Pour ces cas, contactez la Caf directement**

# LES BONS RÉFLEXES ET LE DROIT A L'ERREUR

**Vous changez de situation ?**

**Prévenez votre Caf**

**1** Allez sur **Caf.fr** ou sur l'application **Caf Mon Compte**



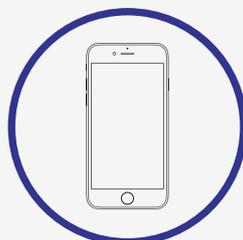
**2** Connectez vous avec votre numéro de sécurité sociale et votre mot de passe sur l'espace **Mon Compte**



**3** Cliquez sur «**Déclarer un changement**»



Adresse



Courriel et N°Tel



Déclarer une grossesse



Enfants et autre personnes



Situation familiale



Situation Professionnelle

## Bon à savoir

Vous êtes déjà allocataire ? Alors téléchargez l'application Caf - Mon Compte pour accéder à votre dossier depuis votre smartphone (Android ou ios) et vous simplifier la Caf !



# LES SERVICES EN LIGNE



	Site caf.fr		Appli mobile
	Non allocataire	Allocataire	Allocataire
<b>SIMULATION DE DROITS</b>			
Aides au logement	✓	✓	
Prestation d'accueil du jeune enfant (Paje)	✓	✓	
Revenu de solidarité active (Rsa)	✓	✓	
Prime d'activité	✓	✓	
Autres prestations	✓	✓	
<b>CRÉATION DE COMPTE</b>			
Créer son espace personnel	✓		
<b>DEMANDE DE PRESTATION</b>			
Aide au logement allocataire		✓	
Aide au logement non allocataire	✓		
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)		✓	
Prime d'activité	✓	✓	
Revenu de solidarité active (Rsa)	✓	✓	
Autres prestations	✓	✓	
<b>DEMANDE DE DOCUMENT</b>			
Attestation de paiement et de quotient familial		✓	✓
Relevé de compte Caf		✓	✓
<b>DÉCLARATION</b>			
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. Revenu de solidarité active (Rsa) en FALC		✓	✓
Ressources trim. Prime d'activité		✓	✓
Étudiant : conservation du logement		✓	✓
Étudiant : confirmation du statut de boursier		✓	✓
Confirmation scolarité ou apprentissage pour l'allocation de rentrée scolaire (Ars) 16-18 ans		✓	✓
<b>CONSULTATION ET AUTORISATION DE GESTION</b>			
Situation, droits, paiements, courriers, mails, notifications, dernières démarches		✓	✓
Autorisation de gestion du conjoint		✓	✓
<b>ÉCHANGES AVEC LA CAF</b>			
Attribution d'un identifiant provisoire, demande de mot de passe	✓	✓	✓
Prendre rendez-vous	✓	✓	
Envoi d'un courriel	✓	✓	
Envoi d'un document justificatif dématérialisé		✓	✓
Dettes		✓	✓

# LES SERVICES EN LIGNE

Nous vous proposons 2 modalités différentes de prise de rendez-vous en fonction de vos besoins : rendez-vous téléphonique et rendez-vous en accueil physique



Via l'onglet Ma Caf sur Caf.fr, puis prendre un rendez-vous

1

Choisissez le motif de rendez-vous

2

Saisissez vos coordonnées et cliquez sur « Valider mon rendez-vous »

Le rendez-vous est **alors confirmé par sms**.

Le lieu de rendez-vous, la date et un code confidentiel sont indiqués.

Ce code permet de modifier ou d'annuler le rendez-vous.

## Des questions...

Tout est là pour vous aider, si nécessaire, consultez les fiches pratiques pour guider dans vos démarches en ligne en [cliquant ici](#).

Vous trouverez même des [vidéos](#) pour vous accompagner pas à pas lors de vos démarches



Êtes-vous sûr(e) que votre question nécessite un rendez-vous ?

Sur le Caf.fr, vous pouvez obtenir les réponses aux questions que vous vous posez et réaliser vos démarches en ligne.

# Le Service Social

Les travailleurs/ses sociaux/ales interviennent auprès de familles allocataires avec enfants à charge ou à venir, rencontrant des événements de vie fragilisant leur vie familiale :



Séparation ou autre situation de monoparentalité



Un impayés de loyer chez les bailleurs privés



Le décès du conjoint ou d'enfant au sein du foyer



Les parents non gardiens de leur enfant au titre des prestations peuvent également être rencontrés.



Pour en savoir plus cliquez [ici](#)

## Comment entrer en contact avec un(e) travailleur(se) social(e) ?

### ► Sur le Caf.fr

**A** contacter ma caf / je souhaite un rdv avec un(e) travailleur(se) social(e) / fichier de téléphone des TS selon le lieu d'habitation des familles / plaquette du service social

**B** ma caf / offre de service / accompagnement des parents/ plaquette du service social

► **Comment rencontrer l'Assistant(e) social(e) ou le/la Conseiller(e) en économie sociale familiale concerné(e)** : par mail via mon compte ou par téléphone directement au numéro noté sur la plaquette.

► Les travailleurs/es sociaux/ales peuvent aussi avoir connaissance de la situation familiale quand un changement de situation est déclaré via Caf.fr et qu'il entre dans leurs possibilités d'interventions. Le service social contacte ensuite directement les familles par courrier ou par téléphone . Un rendez-vous est proposé pour faire un point global de la situation et accompagner la famille si elle le souhaite. Les rencontres ont lieu sur un lieu d'accueil de la Caf ou à domicile.

# Le Service Social

1

Diagnostic partagé de la situation

2

Information / Conseils

3

Orientation vers des partenaires ou accompagnement global



UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL GLOBAL  
DES FAMILLES AVEC ENFANT(S) À CHARGE  
ET PARENTS NON-GARDIENS :

Le/la travailleur/se social/e peut proposer à la famille de l'accompagner ponctuellement ou plus longuement à partir d'objectifs fixés ensemble afin de résoudre les difficultés repérées dans le cadre du :

- Soutien à la fonction parentale
- Logement
- Insertion socio-professionnelle
- Vacances
- Proposition d'actions autour de l'accompagnement budgétaire,
- Dossier Banque de France
- Aides financières
- Demande de mesures de protection
- Aides alimentaires
- ...

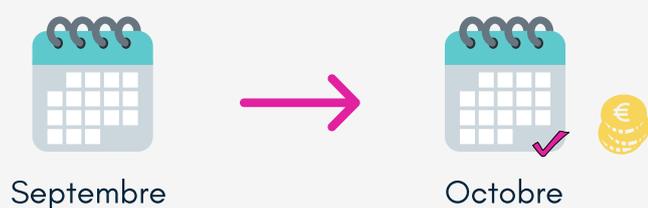
## Bon à savoir

- ▶ L'aide financière n'est qu'un outil dans ce travail d'accompagnement et **elle n'est pas systématique**
- ▶ Le travailleur social est soumis au **secret professionnel**

# LE DICO CAF Les notions à connaître

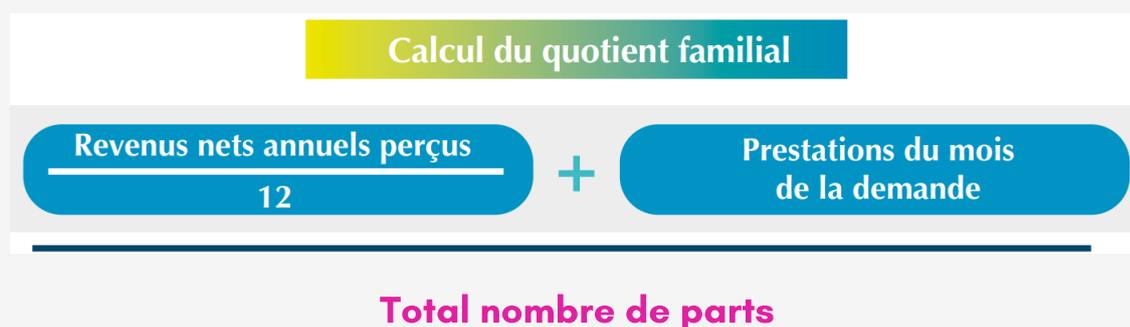
## A terme échu

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.



Paiement du droit de septembre, les prestations de septembre sont versées en octobre, donc **à terme échu**

## Quotient familial

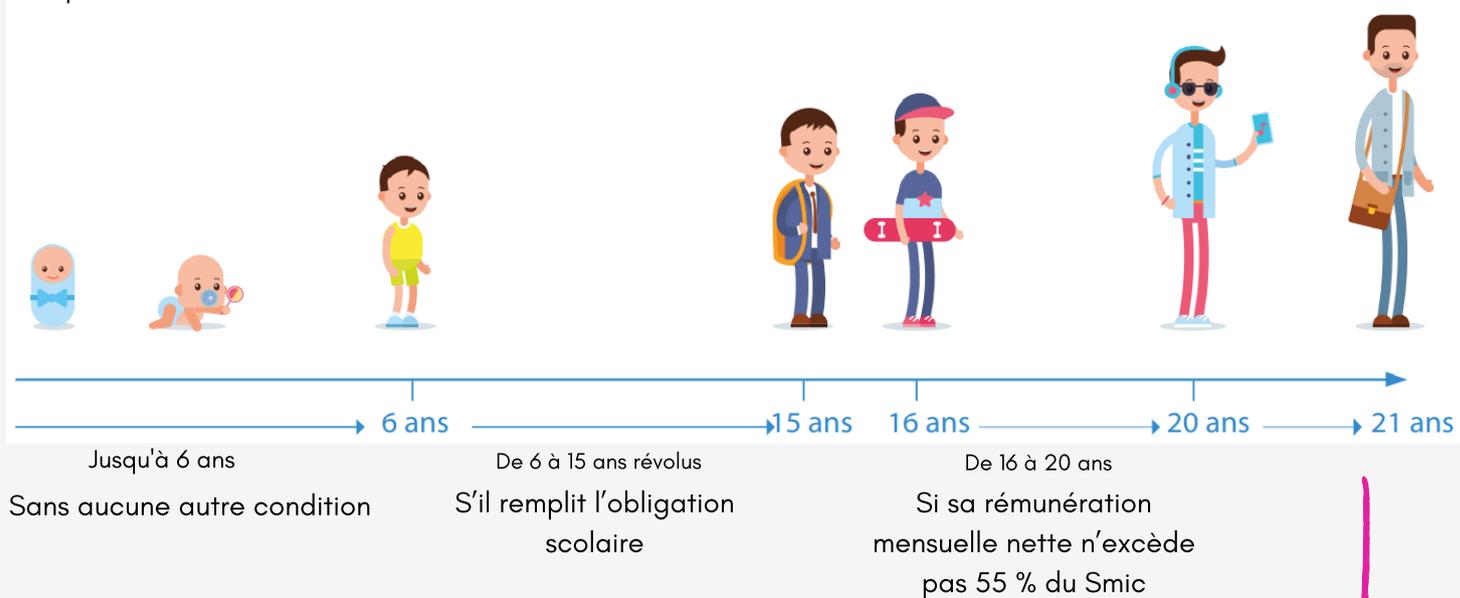


### Connâître votre quotient familial

Vous pouvez directement consulter votre quotient familial avec votre numéro de sécurité sociale et votre mot de passe dans votre espace Mon Compte → (rubrique demander une attestation de paiement et /ou de quotient familial).

# LE DICO CAF Les notions à connaître

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 ?

Dans ce cas, le droit au **complément familial et aux aides au logement** sera maintenu jusqu'à son **21<sup>e</sup> anniversaire**.  
(sous réserve de toujours remplir les conditions d'attribution)

### 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 en France des parents et des enfants, 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.

## Séparation géographique ou isolement

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 le droit :



Si vous êtes contraint 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.

### 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 le déclarer à la Caf.

## La vie en concubinage

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, ménage...) 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.
- ▶ Etre considéré(e)s en couple par votre entourage, les administrations, la mairie...



# LA CAF DE LOT-ET-GARONNE

## Les points d'accueil de la Caf de Lot-et-Garonne

**Agen** : 1 rue Jean-Louis Vincens 47000 AGEN  
Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h

**Marmande** : 19-21 rue V. Fourton 47200 Marmande  
Mardi de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

**Tonneins** : 9 bis rue Armand Chabrier 47400 Tonneins  
Le deuxième et quatrième lundi du mois de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

**Villeneuve sur Lot** : 10 rue des Silos 47300 Villeneuve sur Lot  
Mercredi et Vendredi de de 9h00 à 12h00 et de 13h30 à 16h00

## Les contacts utiles :



<https://www.caf.fr>



<https://www.monenfant.fr>



3230



[transmettreundocument.caf47@info-caf.fr](mailto:transmettreundocument.caf47@info-caf.fr)



Pour en savoir plus, consultez le site internet des **pensions alimentaires** en [cliquant ici](#) ou contactez le 3238



### Bon à savoir : Les France Services

Santé, famille, logement, impôts...  
Partout en France, à moins de 30 minutes de chez vous, les agents des 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.

Pour consulter les différents **points d'accueil de votre Caf**, [cliquez ici](#)

