



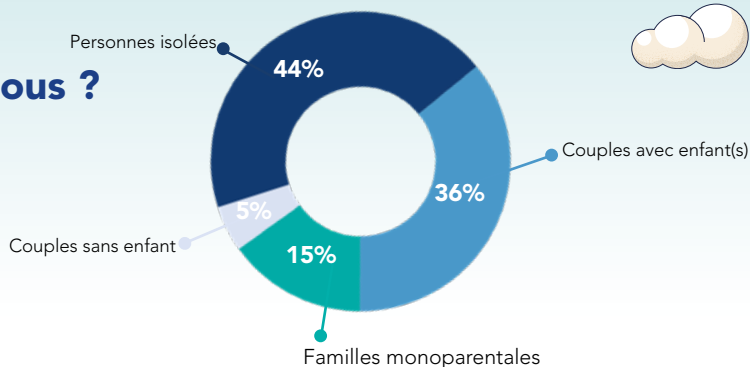
Mon guide Allocataire

La Caf et vous

Bienvenue à la Caf des Deux-Sèvres, ce guide pratique vous accompagne dans vos premiers pas en tant qu'allocataire deux-sévrien !

Il a pour objectif de vous informer sur l'accès à vos droits, de vous aiguiller dans l'utilisation de l'espace en ligne Mon Compte et de vous partager quelques bonnes pratiques et les différents moyens de contacter la Caf des Deux-Sèvres.

Qui aidons-nous ?



Comment aidons-nous nos allocataires ?



Vie personnelle



Vie professionnelle



Logement



Handicap



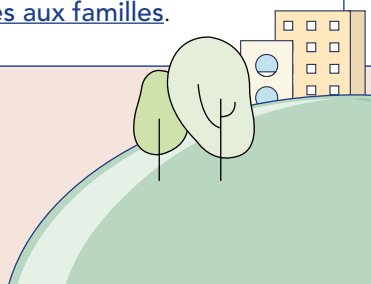
Accident de vie



Retrouvez toutes les informations utiles sur l'ensemble des prestations dans le [guide des prestations](#).



Retrouvez toutes les informations sur les aides et dispositifs locaux dans le [guide des aides aux familles](#).



Les services en ligne

Ayez le réflexe caf.fr ! Vos démarches en ligne 24h/24 et 7j/7.

Ce que vous pouvez faire en tant qu'allocataire :

Les services en ligne

	Site caf.fr	Appli mobile
Simuler des droits	✓	
Créer son compte	✓	
Demander une prestation	✓	Prime d'activité, prime à la naissance et allocations familiales
Demander une attestation de paiement et de quotient familial	✓	✓
Demander un relevé de compte Caf	✓	✓
Déclarer un changement de situation	✓	✓
Déclarer vos ressources	✓	✓
Consulter votre situation, vos droits, vos paiements, courriers, mails, notifications et vos dernières démarches	✓	✓
Autoriser la gestion du dossier par le conjoint	✓	✓
Demander un mot de passe / un identifiant	✓	✓
Prendre rendez-vous	✓	✓
Envoyer un email	✓	
Transmettre un document justificatif	✓	✓
Consulter / rembourser ses dettes	✓	✓



cliquez sur chaque service pour accéder aux fiches pratiques



Le droit à l'erreur



Vous pouvez à tout moment **informer la Caf** que **vous vous êtes trompé** dans une déclaration ou que **vous avez oublié** de déclarer une information.

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 pour une fraude puisque votre erreur est involontaire.

Changements de situation

N'attendez pas pour déclarer un changement de situation ! Cela nous permet de calculer et de vous verser le juste droit. Vous éviterez ainsi de devoir rembourser les sommes perçues à tort et vous pourriez obtenir un nouveau droit en fonction de votre nouvelle situation.

Quels changements déclarer à la Caf ?



Coordonnées

(RIB, mail, téléphone et adresse)



Situation familiale

(concubinage, mariage, séparation, grossesse, naissance, décès)



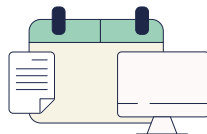
Situation professionnelle

(perte d'un emploi, reprise d'une activité, changement de statut)



Déclaration d'un changement de situation de votre enfant

(situation professionnelle, apprentissage, départ du domicile)



Comment déclarer un 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 vos identifiants Caf (n° de Sécurité Sociale et code confidentiel) ou avec France Connect
- 3 Cliquez sur « Déclarer un changement »

**L'application Caf - Mon compte est gratuite (disponible sur Android et IOS) et vous permet d'accéder de manière simple, pratique et sécurisée aux informations relatives à votre dossier allocataire.*



Comment contacter la Caf ?



1

En ligne

Via votre espace Mon Compte sur le caf.fr ou l'appli mobile

Échange avec un conseiller par mail pour toute demande.

2

Par téléphone

3230 (service gratuit + prix d'un appel) du lundi au vendredi de 9h à 16h

Plateforme téléphonique disponible pour vous renseigner, connaître l'avancée de votre dossier, la date de paiement ou comprendre vos droits.

Demander un rendez-vous téléphonique avec un conseiller via le caf.fr

Au créneau de votre choix pour toute demande.

3

Accueil physique

Accueil Caf ou point d'accueil partenaire

Pour être accompagné dans vos démarches en ligne.

Prise de rendez-vous physique sur le caf.fr

Rendez-vous personnalisé pour une étude globale du dossier et des droits dans l'un des points d'accueil Caf.

caf.fr

Cliquez ici pour prendre un rendez-vous.



Les délais de traitement

La Caf des Deux-Sèvres met à jour ses délais de traitement quotidiennement. Vous pouvez ainsi suivre l'avancée du traitement de votre dossier sur le caf.fr à tout moment. Il est inutile de nous contacter si vous avez réalisé une demande après ces dates. Votre dossier est en attente de traitement.

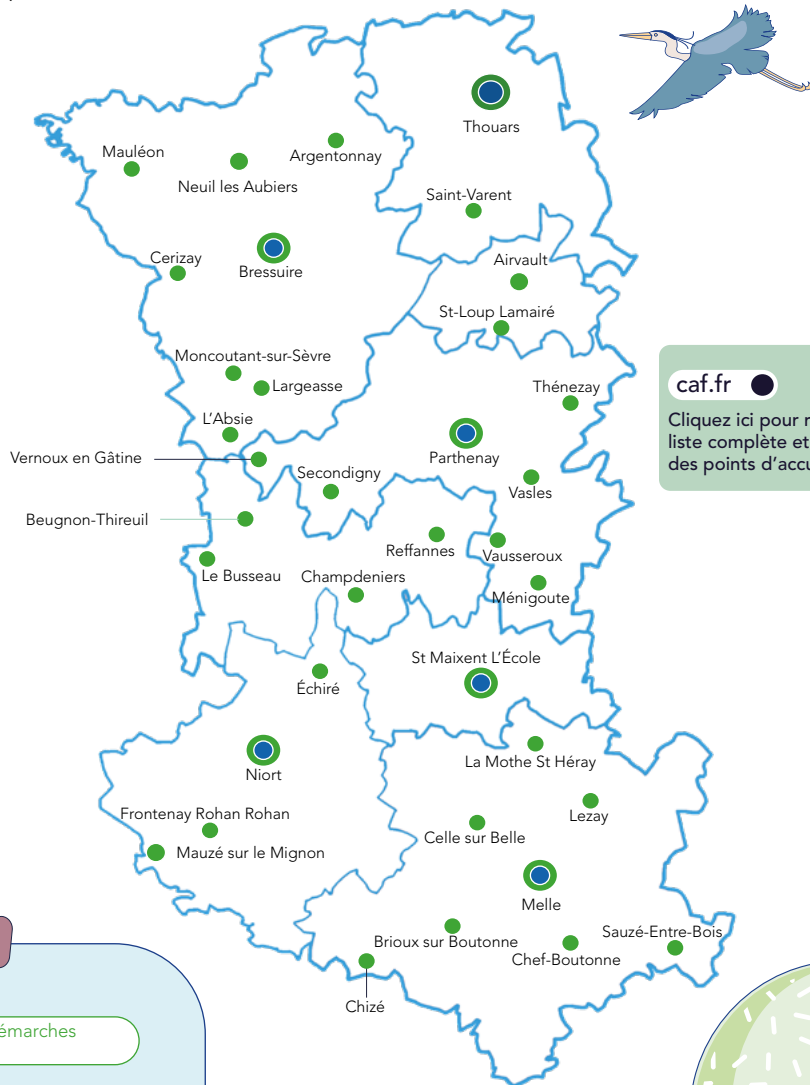
caf.fr

Cliquez ici pour consulter les délais de traitement



Points d'accueil

La Caf peut vous recevoir, sur rendez-vous, dans 5 lieux d'accueil dans le département. En complément, de nombreux points d'accueil chez nos partenaires, proches de chez vous, peuvent vous accompagner dans la réalisation de vos démarches en ligne (France Services, Centres socioculturels, conseillers numériques...).



Aides aux démarches en ligne

Rendez-vous personnalisé avec la Caf

Tenez-vous informés de l'actualité de la Caf



www.caf.fr
Rubrique «Ma Caf»
pour des infos locales



www.monenfant.fr
pour vos recherches d'un mode d'accueil
www.pension-alimentaire.caf.fr
pour vos démarches liées à la pension
alimentaire suite à une séparation



Magazine Vies de Famille



Suivez-nous sur Instagram
[famillesetc.79](https://www.instagram.com/famillesetc.79)



Caisse d'allocations familiales des Deux-Sèvres
51 Route de Cherveux
79034 Niort Cedex 9

