

GUIDE PRATIQUE DE L'ALLOCATAIRE

- 1** Un engagement réciproque
- 2** Les bons réflexes et le droit à l'erreur
- 3** Les services en ligne
- 4** L'offre de travail social
- 5** Le dico Caf
- 6** Comment contacter ma Caf ?





Pour bénéficier de tous vos droits, pour éviter de devoir rembourser la Caf, n'oubliez-pas de signaler tout changement de situation

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

”

La Caf s'engage à . . .



Cela vous engage à . . .

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

- 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 immédiatement de tout changement intervenant dans votre vie : déménagement ou départ du logement, vie de couple, enfant, séparation, chômage...

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 (cas de fraude)
- ▶ 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.**

“ Je m’informe sur mes droits potentiels ”

Pour cela, rendez-vous sur Caf.fr puis dans «**Aides et démarches**», et cliquez sur «**Ma situation**»



Vous pouvez également faire une simulation via la rubrique «**Mes démarches**».



Bon à savoir

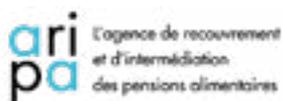
En quelques clics vous pouvez :

> estimer l’ensemble de vos droits sociaux puis faire vos démarches sur le site www.mesdroitssociaux.gouv.fr



> Bénéficier d’un accompagnement pour le versement de la pension alimentaire sur le site

www.pension-alimentaire.caf.fr



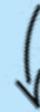
“ Je signale une erreur ”

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 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, **de ne pas être sanctionné(e) pour fraude à condition que votre erreur soit involontaire**.

Le site oups.gouv.fr recense les erreurs les plus fréquentes des usagers en fonction de leur situation.



OUPS.GOUV.FR
Vous avez droit à l'erreur

SERVICES PUBLICS+



“ Je déclare tout changement de situation ”

Vous devez déclarer immédiatement 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 à la Caf sans attendre, 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,
- La maladie grave ou le handicap.
- Le départ à l'étranger de + de 3 mois

Pour ces cas, contactez directement la Caf.

Vous changez de situation ? Pour prévenir votre Caf :

1

Connectez-vous :

- sur Caf.fr ou sur l'application Caf Mon Compte avec votre numéro de sécurité sociale et votre mot de passe
- ou sur France Connect avec vos identifiants

2

Allez sur sur l'espace Mon Compte

3

Cliquez sur «Déclarer un changement»

Cliquez ici pour savoir comment vous connecter



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 pensez à la mettre à jour régulièrement pour bénéficier de tous ses services.



Enregistrez le numéro de téléphone de votre Caf
Ajoutez le numéro le +33 3230 dans la liste de vos contacts
téléphoniques



Faire mes démarches sur internet ou sur l'appli mobile



Simulations de droits, déclarations, demandes de documents, demandes de prestations, consultation, échanges avec la Caf ... tous ces services sont accessibles en ligne, sur caf.fr ou l'appli mobile Caf-Mon compte.

Pour connaître la liste des services en ligne rendez-vous sur caf.fr > aides et démarches ou [cliquez ici](#)

**Connaitre
les délais
de traitement
de ma Caf**

Faites une demande de prestation en ligne

Choisissez le type d'aide dont vous avez besoin :



Des questions

Consultez les fiches pratiques et des vidéos pour vous guider pas à pas dans vos démarches en ligne en [cliquant ici](#).

Prendre rendez-vous avec un conseiller de la Caf

2 modalités de rendez-vous sont à votre disposition, en fonction de vos besoins : par téléphone ou dans un accueil.

[>>> Retrouvez nos points d'accueil](#)

Prendre rendez-vous sur caf.fr :
Allez sur la page Ma Caf / Contacter ma Caf
Cliquez sur «Rendez-vous par téléphone, ou dans un accueil» et suivez les instructions

Comment prendre rendez-vous ?

[Cliquez ici](#)



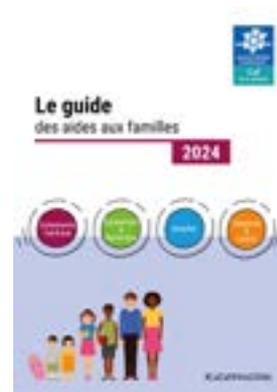
Êtes-vous sûr(e) que votre question nécessite un rendez-vous ?

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

4 L'OFFRE DE TRAVAIL SOCIAL

Retrouvez l'offre de travail social de la Caf de la Somme sur le site de la Caf : [cliquez ici](#)

La Caf de la Somme accorde des aides financières individuelles en fonction d'événements de vie, de vos besoins en équipement pour votre logement ou votre mobilité.
[>> Retrouvez ces aides sur démarches simplifiées et sur les pages du caf.fr > Ma Caf](#)



Les aides sociales de la Caf de la Somme sont spécifiques et mises en oeuvre en complément des prestations légales nationales.

Les conditions d'attribution sont décidées et votées chaque année par le Conseil d'administration. Certaines aides dépendent du quotient familial au moment de la demande. D'autres sont ouvertes à tous les allocataires.

Vous pouvez bénéficier des aides :

- si vous êtes allocataire de la Caf de la Somme avec un enfant à charge de moins de 20 ans
- sur enquête sociale pour le parent qui n'en a pas la garde, d'un enfant de moins de 20 ans
- en cas de résidence alternée, les deux parents peuvent prétendre aux aides dans les mêmes conditions

Une équipe de travailleurs sociaux est à votre écoute pour vous accompagner dans les changements ou les difficultés temporaires de votre foyer familial lors :



d'une grossesse ou de naissance multiple, garde d'enfant en situation de handicap,



d'une séparation, d'un décès d'un conjoint ou d'un enfant



d'un impayé de loyer,

Ou pour vous informer sur les aides auxquelles vous avez droit, dont les aides aux vacances, et pour vous orienter vers les interlocuteurs utiles.

La Caf verse également des subventions aux partenaires (communes, associations, entreprises...) afin de développer des équipements destinés aux enfants, jeunes et familles.



Pour toute autre situation, prenez contact avec un travailleur social du Conseil départemental : [cliquez ici](#)

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

À 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.



Quotient familial

Connaître votre quotient familial

Vous pouvez directement consulter votre quotient familial dans votre espace Mon Compte / Demander une attestation de paiement et /ou de quotient familial.

Calcul du quotient familial

Revenus nets annuels perçus 12	+	Prestations du mois de la demande
Total nombre de parts		

La condition de résidence

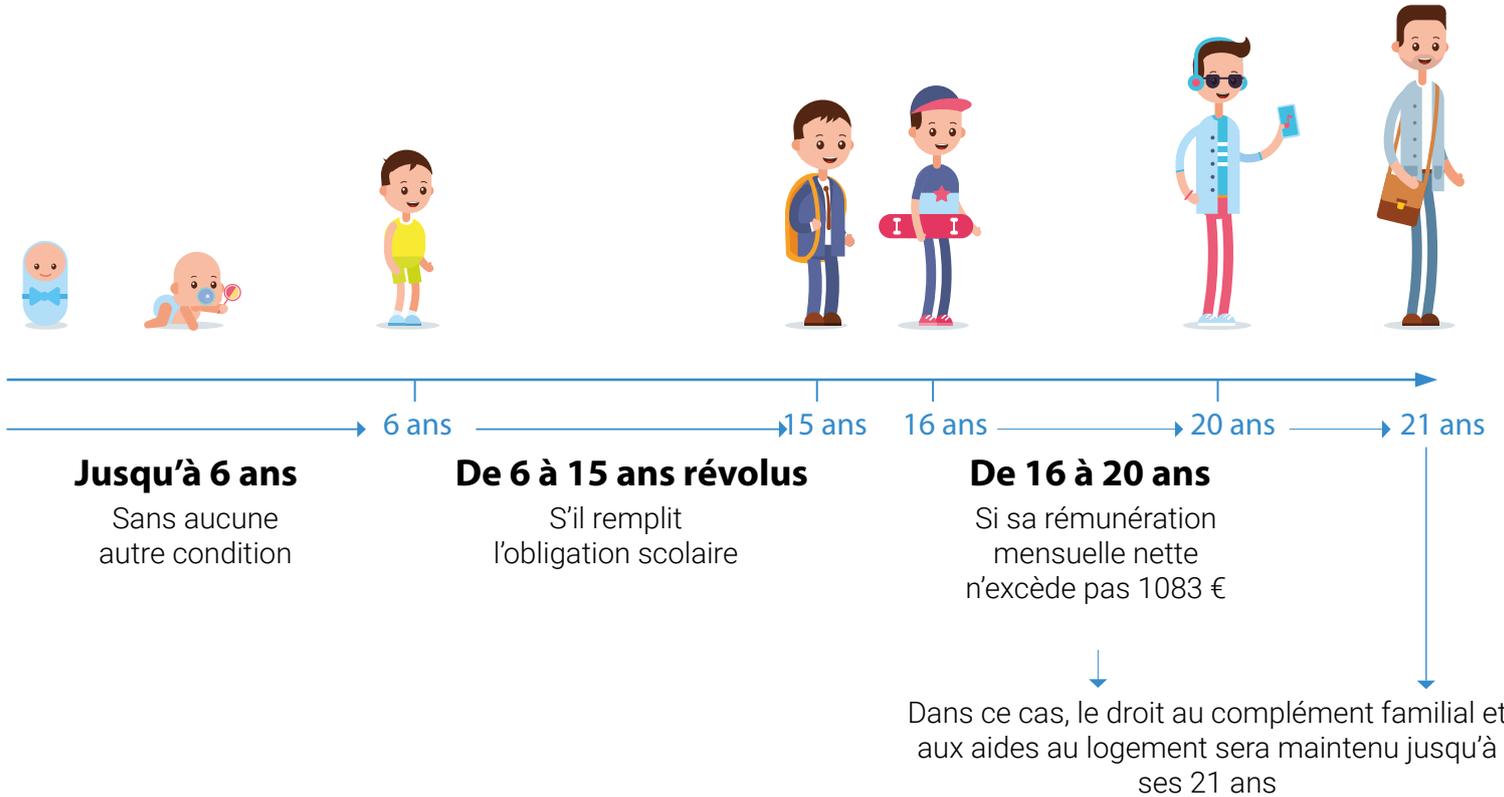
Le versement des prestations françaises est soumis à une condition de résidence en France.

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



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.



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 1083 €.

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

Votre enfant devient :



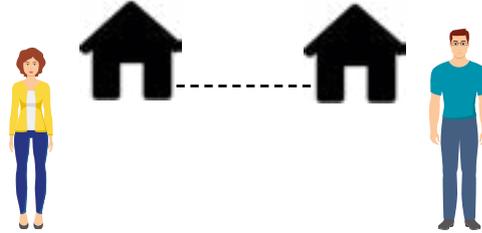
Allocataire



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.

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 le 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 vie commune

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



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 vie commune que vous devez aussitôt le déclarer à la Caf.

La vie commune

La vie en couple (union libre, 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.

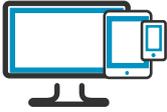


Cela implique de :

- 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...

6 COMMENT CONTACTER LA CAF ?

Vos démarches en ligne 24/24h



Vos déclarations trimestrielles, consulter vos paiements, informer d'un changement pour votre famille

(naissance, mariage, séparation, déménagement, emploi...)

caf.fr et/ou l'appli Caf-mon Compte



Contactez la Caf par mail dans Mon Compte

caf.fr

Des questions sur votre dossier allocataire, vos droits, vos démarches



Contactez un conseiller Caf

de 9 h à 16 h 30 du lundi au vendredi

3230 Service gratuit + prix appel



Un accompagnement personnalisé sur votre dossier

Prendre un rendez-vous avec un conseiller

sur caf.fr > Ma Caf

Ecoute et conseils lors d'événements difficiles et douloureux une séparation, le décès d'un parent ou d'un enfant, des impayés de loyers, une perte d'emploi...

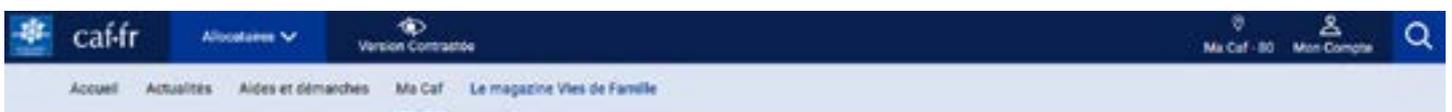


Prendre un rendez-vous pour un accompagnement social

sur caf.fr > Ma Caf ou en appelant au

3230 Service gratuit + prix appel

PENSEZ À VOUS GÉOLOCALISER SUR CAF.FR > MA CAF



Suivez toute l'actualité de la Caf



monenfant.fr