ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf des Hauts-de-Seine

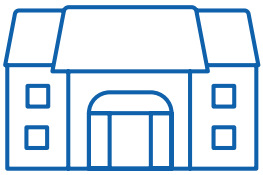
caf.fr

Un Guide

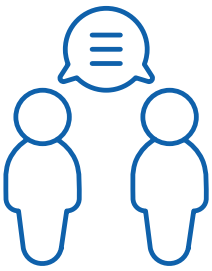
pour mieux vous aider...

à percevoir vite et régulièrement
vos prestations

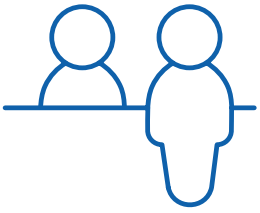
BIENVENUE À LA CAF DES HAUTS-DE-SEINE



LA CAF EST...



ENTRE NOUS



AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS AIDER

MES DÉMARCHES EN LIGNE

LES POINTS D'ACCUEIL

LA CAF EST...

un organisme privé qui assure une mission de service public

Elle assure :

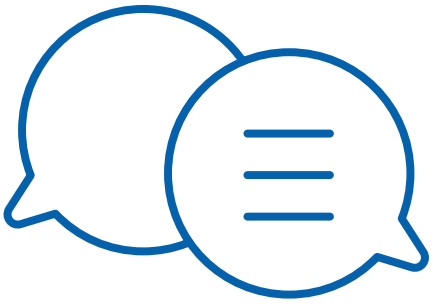
le versement des prestations qui

- aident à l'éducation des enfants. Elles sont attribuées sans condition de ressources (allocation de soutien familial pour le parent isolé qui assume seul la charge d'un ou plusieurs enfants) ou sous condition de ressources (allocation de rentrée scolaire, allocations familiales, complément familial pour les familles de trois enfants à charge et plus),
- participent à certaines dépenses lors de la naissance d'un enfant. Il s'agit de la prestation d'accueil du jeune enfant et de ses compléments (pour la garde d'enfant par un(e) assistant(e) maternel(le) agréé(e) ou au domicile des parents, ou encore, en cas de cessation ou réduction de l'activité professionnelle du ou des parent(s),
- participent aux frais de logement (aides au logement),
- complètent ou apportent un complément de ressources lorsqu'un adulte ou un enfant est handicapé (allocation aux adultes handicapés, allocation d'éducation de l'enfant handicapé), ou lorsqu'un enfant est gravement malade ou accidenté (allocation journalière de présence parentale),
- garantissent un revenu minimum pour les personnes en situation de précarité (revenu de solidarité active, prime d'activité).

la mise en œuvre d'une politique d'action sociale en

- prenant en charge une partie de la participation des parents qui font garder leur(s) jeune(s) enfant(s) en crèche, halte-garderie...
- permettant aux familles à faibles ressources de partir en vacances dans des centres labellisés,
- aidant les parents à assurer leur rôle, en appuyant les actions mises en place par des partenaires, notamment celles développées dans le cadre des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas), et en soutenant les services de médiation familiale,
- améliorant le cadre de vie des familles aux revenus modestes,
- participant à la prévention des impayés de loyer et des expulsions des familles qui peuvent être confrontées à ces situations.

Les droits et les conditions d'accès aux différentes allocations sont fixés par la loi.



ENTRE NOUS

Vous êtes désormais allocataire de la Caf des Hauts-de-Seine. Dès ce moment, il existe un contrat entre nous. Cet engagement constitue pour vous la garantie de notre efficacité.

Nous nous engageons

➔ **à vous garantir un accès rapide à vos droits**

- en versant rapidement et régulièrement vos prestations

➔ **à repondre à vos questions**

- par téléphone au 32 30 (service gratuit + prix de l'appel) du lundi au vendredi de 9h à 16h

➔ **à vous recevoir sur rendez-vous**

- à prendre sur www.caf.fr

➔ **à mettre à votre disposition**

- une information personnalisée dans l'espace Mon Compte du caf.fr

➔ **à vous écouter**

- en apportant, dans un délai maximum de 10 jours, une réponse à vos réclamations,
- en réalisant régulièrement une enquête pour mesurer votre satisfaction et vos attentes sur le service que nous vous apportons

Vous vous engagez

➔ à nous informer immédiatement de tout changement dans votre situation,

➔ à nous faire des déclarations sincères et complètes sur votre situation familiale, professionnelle, de logement, de ressources...

➔ à nous fournir les pièces justificatives demandées, notamment en cas de contrôle.

Pour s'assurer du respect des règles, éviter les erreurs, mais aussi lutter contre les fraudes, des vérifications sont obligatoires. Le contrôle de votre dossier peut entraîner des régularisations (rappel ou trop-perçu) du montant de vos prestations. L'exactitude des déclarations est vérifiée par :

➔ les pièces justificatives complémentaires demandées (concernant par exemple les ressources, l'adresse, la situation familiale, les enfants...),

➔ le recoupement des informations demandées auprès des services fiscaux, de la caisse primaire d'assurance maladie, de France travail... avec l'autorisation de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil),

➔ les enquêtes, notamment à votre domicile, par un agent de contrôle assermenté.

La loi rend passible d'amende et/ou d'emprisonnement quiconque se rend coupable de manœuvres frauduleuses ou de fausses déclarations (article L 114.13 du code de la sécurité sociale).

AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS AIDER

Vous avez des informations à nous transmettre ?

- ➔ Utilisez la rubrique « Mon Compte » du site internet www.caf.fr ou l'application mobile Caf - Mon compte.
- ➔ Pour tout contact en ligne avec votre Caf, n'oubliez pas de vous munir de votre numéro de sécurité sociale (13 chiffres) et de votre code confidentiel.
- ➔ Si vous avez oublié votre code confidentiel, connectez-vous sur www.caf.fr, espace Mon Compte, et cliquez sur Code confidentiel perdu.
- ➔ N'envoyez des justificatifs à la Caf que quand elle vous le demande, sinon, ils ne sont pas nécessaires.

Votre Caf ne vous demandera jamais de lui communiquer le numéro de votre carte bancaire ou votre code bancaire.

Si vous recevez un mail ou un message téléphonique en ce sens, surtout n'y répondez pas !

En cas de doute, téléphonez à la Caf.

Gagnez du temps avec www.caf.fr

Internet, c'est plus rapide !

Application pour smartphone et tablette : Caf - Mon Compte

AIDEZ-NOUS À BIEN VOUS AIDER

Signalez-nous immédiatement en ligne tout changement dans votre situation

- **Vie de couple :** mariage, début ou reprise d'une vie commune, divorce, séparation, décès. En cas de séparation, divorce ou veuvage, la Caf ne tiendra plus compte des revenus de votre ancien conjoint.
- **Situation de votre enfant :** stage de formation, apprentissage, reprise des études, entrée dans la vie active, hospitalisation, placement dans un centre spécialisé, etc.
- **Vie du foyer :** grossesse, naissance, départ ou retour d'un enfant, arrivée ou départ d'un parent.
- **Situation professionnelle** (la vôtre, celle de votre conjoint ou concubin, ou même celle de vos enfants) : maladie de longue durée, invalidité, rente d'accident du travail, chômage, retraite.
- **Autres changements :** changement d'adresse, de numéro de téléphone, d'adresse courriel, de coordonnées bancaires...

Pour éviter la suspension de vos paiements

Avant de déménager, signalez-nous par internet la date du déménagement et votre nouvelle adresse.

Le temps des déclarations

Vous devez simplement compléter régulièrement les déclarations qui garantissent vos droits via www.caf.fr ou Caf - Mon compte.

Chaque trimestre

vous percevez le revenu de solidarité active (RSA) ou la prime d'activité (PPA) :

➔ votre déclaration de ressources est pré-remplie.*

vous percevez l'allocation d'adulte handicapé (AAH)

➔ déclarez vos revenus en net imposable.

Chaque année

vous bénéficiez de l'aide au logement étudiant :

➔ complétez l'attestation de situation étudiant (conservation du logement pendant les vacances d'été) sur www.caf.fr.

Sans réponse de votre part avant le 26 juillet, le versement de votre aide sera interrompu.

Vous bénéficiez de l'allocation de rentrée scolaire (ARS) avant le 30 septembre

➔ attestez de la situation pour vos enfants de 16 à 18 ans sur caf.fr, rubrique « Mon Compte », ou par l'application pour smartphone Caf - Mon compte.

Il n'est pas nécessaire d'envoyer à la Caf un certificat de scolarité, sauf si elle vous le demande.

* Vérifiez, pour chaque mois, que le montant pré-rempli soit identique au montant net social indiqué sur vos documents (bulletin de paie, par exemple). Validez ou modifiez, le cas échéant.

MES DÉMARCHES EN LIGNE

Le site internet

www.caf.fr

L'application pour smartphone et tablette

Caf - Mon compte

Le serveur vocal

- disponible, 24 heures sur 24
- le 32 30 (service gratuit + prix de l'appel)
- pensez à enregistrer ce numéro dans vos contacts de façon à identifier la Caf en cas d'appel

Et aussi,

www.monenfant.fr

- le site incontournable pour les futurs ou jeunes parents pour vous conseiller, orienter vos recherches, vous aider à trouver la solution de garde la plus adaptée à votre situation.

www.pension-alimentaire.caf.fr

- le service public des pensions alimentaires

Réseaux sociaux

- pour suivre au plus près l'actualité de la Caf et obtenir des informations pratiques pour faciliter votre vie quotidienne
- pour suivre en images l'actualité de la Caf
- pour travailler avec nous

	24h sur 24		
	Caf.fr*	**Serveur vocal****	**Application « Caf-mon compte »***
OBTENIR			
une attestation de paiement ou le calcul de votre quotient familial pour un mois ou pour une période de plusieurs mois	X	X	X
le montant des derniers paiements effectués en votre faveur	X	X	X
l'historique de vos démarches effectuées via caf.fr	X		X
la suite réservée aux courriers et courriels que vous adressez à la Caf	X		X
une estimation de votre droit à la prestation d'accueil du jeune enfant, à l'aide au logement, au RSA ou à la prime d'activité	X		
l'adresse du point d'accueil le plus proche de votre domicile	X	X	
le guide des prestations familiales	X		
un rendez-vous	X	X	X
EFFECTUER			
une déclaration de grossesse / déclaration de naissance	X		X
un changement d'adresse / un changement coordonnées bancaires	X		X
un signalement de changement de situation	X		X
votre demande de complément de libre choix du mode de garde	X		
votre demande d'aide au logement	X		
une réclamation	X		
TÉLÉDÉCLARER VOS RESSOURCES TRIMESTRIELLES			
si vous bénéficiez de l'AAH, du RSA ou de la prime d'activité	X		X (sauf pour l'AAH)
CONNAÎTRE			
les délais de traitement	X		X
agenda	X		X
les informations connues par la Caf concernant votre situation de famille, professionnelle	X	X	X
les aides et dispositifs d'action sociale	X		
POUR			
déclarer la poursuite de scolarité de votre enfant âgé de 16 à 18 ans	X		X
poser une question sur votre dossier, si vous êtes allocataire*, ou obtenir une information personnalisée, si vous ne l'êtes pas encore	X	X	X
communiquer ou rectifier votre adresse mail ou votre numéro de téléphone	X		X
transmettre une pièce justificative à la Caf lors d'une téléprocédure	X		X
suivre les démarches en ligne que vous avez effectuées	X		X

* en vous identifiant grâce à votre numéro de sécurité sociale, votre mot de passe et votre date de naissance
** en vous identifiant grâce à votre numéro d'allocataire et votre mot de passe

LES POINTS D'ACCUEIL

Gennevilliers

Nanterre

Gennevilliers
Villeneuve-la-Garenne
Colombes
Bois-Colombes
La Garenne-Colombes
Asnières-sur-Seine
Clichy-la-Garenne
Courbevoie
Levallois-Perret
Nanterre
Neuilly-sur-Seine
Puteaux
Rueil-Malmaison
Suresnes
Vaucresson
Garches
Saint-Cloud
Boulogne-Billancourt
Marnes-la-Coquette
Ville-d'Avray
Sèvres
Issy-les-Moulineaux
Vanves
Malakoff
Montrouge
Chaville
Meudon
Châtillon
Bagneux
Clamart
Fontenay-aux-Roses
Le Plessis-Robinson
Bourg-la-Reine
Sceaux
Châtenay-Malabry
Antony

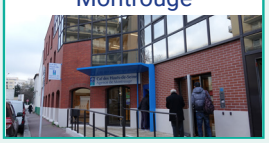
Châtenay-Malabry

Une adresse postale unique

CAF DES HAUTS-DE-SEINE
70-88 RUE PAUL LESCOP
92023 NANTERRE CEDEX

Pensez à inscrire votre numéro de dossier sur votre courrier

Montrouge



- Accueil sur rendez-vous en agence
- Accueil par un travailleur social
- Permanence par un travailleur social hors agence
- Espace numérique
- France services

Caf en libre service
Toucher l'écran pour accéder à votre choix
Je consulte Mon Compte
J'imprime mon attestation
Je prends rendez-vous
J'annule mon rendez-vous

Conception réalisation : communication Caf 92/ER - Illustrations : Cnaf - Impression : Siri Caf 75 - Juin 2025

Caisse d’allocations familiales des Hauts-de-Seine - 70 à 88 rue Paul Lescop - 92023 Nanterre Cedex
www.caf.fr - ☎ 32 30 (service gratuit + prix de l’appel)