



# Guide pratique *de l'allocataire*



RAPIDE FIABLE PROCHE DE VOUS



## S o m m a i r e

Chiffres et engagements de la Caf	p. 3
Communiquez vos coordonnées électroniques et téléphoniques à la Caf	p. 4
Rsa, Aah : faites votre déclaration trimestrielle de ressources sur le <a href="http://ww.caf.fr">ww.caf.fr</a>	p. 5
Numéro allocataire + code confidentiel = accès à votre dossier	p. 6-7
Internet, téléphone, bornes : où trouver l'information ?	p. 8
Contactez la Caf sans vous déplacer	p. 9
La Caf vous accueille	p. 10-11
La Caf vous accueille dans le reste du département	p. 12
Votre situation change ? Vos droits aussi	p. 13
La Caf contrôle vos déclarations	p. 14-15
Le paiement des prestations	p. 16
Comment faire une réclamation ?	p. 17
Le site <a href="http://mon-enfant.fr">mon-enfant.fr</a>	p. 18
Mémo des mots clés	p. 19

Pour que le traitement de votre demande soit plus rapide, faites-la sur le :



RAPIDE  
FIABLE

PROCHE DE VOUS

*le site internet de la Caf.*



## 42 % de la population du département est couverte par la Caf des Hautes-Alpes.

Au total, plus de 100 millions ont été versés par la Caf en 2012 à 22 101 allocataires.

Chaque mois la Caf verse des aides financières aux familles pour les aider à faire face à leurs dépenses liées aux charges de famille, au logement, mais également pour soutenir les familles et les personnes en difficulté.

**Pour vous offrir un service de qualité, la Caf s'engage à :**

- verser vos allocations aux établissements bancaires au plus tard le 6 de chaque mois,
- répondre en moins de 15 jours à vos demandes de prestations et en moins de 10 jours à vos demandes de Revenu de solidarité active et d'Allocation aux adultes handicapés,
- assurer un accueil du public dans plusieurs communes du département,
- limiter à moins de 20 mn le temps d'attente à l'accueil,
- vous adresser au moins 3 fois par an une information générale sur vos droits,
- vous proposer une amplitude d'accueil téléphonique de 35 heures par semaine et garantir l'accès à un conseiller dans 90 % des cas.



Quand vous écrivez à la Caf,  
*signez votre demande !*



## Communiquez vos coordonnées électroniques et téléphoniques à la Caf

Connaître votre adresse électronique et votre numéro de téléphone peut permettre à la Caf de vous contacter pour compléter votre dossier ou de vous informer sur vos droits et démarches.

Alors pensez à les lui communiquer !

### Comment faire ?

C'est simple et rapide en vous connectant sur le site internet de la Caf [www.caf.fr](http://www.caf.fr), rubrique "mon compte". Vous pouvez ainsi indiquer à la Caf votre adresse électronique et votre numéro de téléphone.



### Vies de famille, le magazine de la Caf pour ses allocataires

La Caf envoie automatiquement et gratuitement à tous ses allocataires le magazine "Vies de famille" selon la périodicité trimestrielle suivante : février, mai, août et novembre.

### Vous pouvez recevoir Vies de famille par mail.

Pour cela il vous suffit d'aller sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) dans la rubrique « mon compte » et de vous abonner.



## Rsa, Aah : faites votre déclaration trimestrielle de ressources sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

**Vous percevez le Revenu de solidarité active (rsa) ou l'Allocation adulte handicapé (Aah) ?**

**Alors vous devez obligatoirement faire votre déclaration trimestrielle de ressources, même si vous n'avez aucun revenu.**

**Si vous avez communiqué votre adresse électronique à la Caf**, elle vous envoie un mail pour vous inviter à faire votre déclaration sur le site internet de la Caf, le [www.caf.fr](http://www.caf.fr) rubrique "mon compte". **Attention : la déclaration n'est visible sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr) qu'à compter du 1er du mois qui suit la période de déclaration.** C'est normal. Exemple : pour une déclaration concernant les mois de mars-avril-mai, la déclaration est possible à partir du 1er juin.

**Si vous n'avez pas communiqué votre adresse électronique à la Caf**, elle vous envoie la déclaration papier par courrier. **Même dans ce cas, vous pouvez choisir de faire votre déclaration en ligne.** Il ne faudra alors pas renvoyer le formulaire papier.

**Si vous utilisez le formulaire papier**, vous devez le compléter et le renvoyer par courrier affranchi au tarif en vigueur, en utilisant impérativement l'enveloppe retour jointe par la Caf à la déclaration trimestrielle de ressources. Les déclarations ne doivent pas être envoyées à la Caf des Hautes-Alpes.



### Vous ne disposez pas d'internet ?



La Caf des Hautes-Alpes met à votre disposition dans le hall-d'accueil un PC en libre service.

**Vous disposez ainsi d'un accès gratuit au [www.caf.fr](http://www.caf.fr) !**

## **numéro allocataire + code confidentiel** **= accès à votre dossier**

### **Quand avez-vous besoin de votre numéro d'allocataire ?**

Vous devez indiquer votre numéro d'allocataire lorsque vous contactez la Caf (accueil, téléphone) afin que le conseiller puisse accéder à votre dossier.

Des structures de loisirs ou des établissements d'accueil de jeunes enfants peuvent vous le demander pour calculer votre tarif en fonction de votre quotient familial Caf.

**Votre numéro d'allocataire figure** sur votre carte d'allocataire qui vous est adressée automatiquement et gratuitement par courrier lors de votre affiliation à la Caf.



 Numéro allocataire

 Code confidentiel

### **Quand avez-vous besoin de votre code confidentiel ?**

**Vous avez besoin de votre code confidentiel et de votre numéro d'allocataire** pour utiliser la Caf en libre service et consulter votre dossier ou faire des démarches sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr), les bornes Caf, le serveur vocal 0 810 25 05 10.

Votre code confidentiel est indiqué sur le courrier qui accompagne votre carte d'allocataire. C'est un code à 4 chiffres.

**Si vous n'avez pas votre code confidentiel**, demandez-le à la Caf sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

Vous pouvez aussi le lui demander **en appelant le serveur vocal** de la Caf au 0 810 25 05 10 (coût d'un appel local depuis un poste fixe). La Caf vous enverra votre code par courrier

## Soyez prudents ...

Comme pour votre code de carte bancaire, vous ne devez **jamais communiquer votre code confidentiel Caf** à personne.

**Vous ne devez donc pas communiquer votre numéro d'allocataire si on vous téléphone** : en effet, si la Caf téléphone, elle n'a pas besoin de vous demander votre numéro d'allocataire car elle l'a déjà.



### **La Caf ne vous demande jamais vos coordonnées bancaires par mail.**

Vous pouvez être destinataire de courriels semblant provenir de la Caf mentionnant des prestations que vous n'auriez pas perçues alors que vous y aviez droit, vous demandant de cliquer sur un lien vous conduisant vers un site imitant celui de la Caf et vous invitant à saisir des informations personnelles et bancaires telles que votre numéro de carte bleue : Il s'agit d'un faux.

*Vous ne devez en aucun cas saisir des informations à partir de ce type de message. Vous ne devez pas y répondre, mais les transmettre directement à l'adresse électronique suivante : [abuse@caf.fr](mailto:abuse@caf.fr). Ainsi des démarches pourront être faites afin de fermer ces sites malveillants.*



## Internet, téléphone, bornes : où trouver l'information ?



### Pour toute information ou démarche en libre service

sur votre dossier, vous avez besoin de votre numéro d'allocataire et de votre code confidentiel.

Internet : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

Téléphone : 0 810 25 05 10

Borne interactive

Ordinateur en libre service (Gap)

	Internet : <a href="http://www.caf.fr">www.caf.fr</a>	Téléphone : 0 810 25 05 10	Borne interactive	Ordinateur en libre service (Gap)
<b>Accéder à mon dossier :</b>				
consulter mes derniers paiements	✓	✓	✓	✓
signaler mes changements de situation	✓	✓		✓
demander une attestation de paiement et de quotient familial	✓	✓	✓	
demander mon code confidentiel	✓	✓		✓
demander mon numéro d'allocataire	✓			✓
savoir si la Caf a reçu et traité mon courrier	✓	✓	✓	✓
<b>Saisir en ligne :</b>				
ma déclaration trimestrielle de ressources Rsa et Aah	✓			✓
saisir ma demande d'aide au logement	✓			✓
ma demande de complément de libre choix de mode de garde	✓			✓
<b>Estimer mes droits :</b>				
à l'aide au logement	✓		✓	✓
au Revenu de solidarité active (rSa)	✓			✓
à la Paje	✓			✓
<b>Obtenir un formulaire :</b>				
télécharger ou imprimer un formulaire de demande de prestations	✓		✓	
<b>M'informer sur :</b>				
les services et aides de la Caf	✓			✓
les moyens de contacter la Caf	✓	✓		✓
l'activité de la Caf	✓			✓
Poser mes questions à la Caf en ligne	✓			✓

## Contactez la Caf sans vous déplacer

Sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr), le site internet de la Caf, vous pouvez obtenir des informations sur votre dossier, sur vos droits, ou faire certaines démarches depuis chez vous.

**www.caf.fr, pour :**

- consulter vos derniers paiements et votre dossier allocataire,
- estimer vos droits Rsa (revenu de solidarité active), le montant de votre aide au logement ou vos droits à la Paje (prestation d'accueil du jeune enfant),
- faire vos déclarations trimestrielles de ressources pour le revenu de solidarité active (Rsa) ou pour l'allocation aux adultes handicapés (Aah),
- saisir votre demande d'aide au logement, votre demande de complément de libre choix de mode de garde,
- signaler un changement de situation,
- faire des simulations de droits,
- faire une demande d'aide au logement étudiant,
- télécharger des imprimés et des demandes de prestations,
- vous renseigner sur les aides et les services de la Caf,
- poser une question à un conseiller.



### Par téléphone : 0 810 25 05 10

(coût d'un appel local depuis un poste fixe)

Les conseillers de la Caf répondent à vos appels du lundi au vendredi de 8 h 15 à 12 h et de 13 h 15 à 16 h 15

**Pour gagner du temps**, saisissez votre numéro d'allocataire et votre code confidentiel sur le clavier de votre téléphone lorsque cela vous est demandé. La Caf peut ainsi enregistrer directement dans votre dossier les informations que vous lui donnez.

### Pour écrire à la Caf :

**Caf des Hautes-Alpes**  
**10 Boulevard Georges Pompidou - BP 145**  
**05008 Gap cedex**

Quand vous écrivez à la Caf, pensez à toujours indiquer votre numéro d'allocataire et à signer votre demande !

## La Caf vous accueille

### à Gap

**au siège de la Caf des Hautes-Alpes**  
10 Boulevard Georges Pompidou - BP 145  
05008 GAP Cedex

**Ouverture** du lundi au jeudi  
en continu de 8h à 16h45  
et le vendredi  
de 8h à 13h

**Le matin de 8h à 12h  
ACCUEIL SUR  
RENDEZ-VOUS**

- Accès pour les personnes à mobilité réduite.
- Ordinateur en libre service pour consulter le [www.caf.fr](http://www.caf.fr).

#### Deux bornes Caf

- Une borne dans le hall d'accueil de la Caf accessible aux heures d'ouverture de la Caf
- Une borne extérieure (côté Bd Pompidou) accessible 24h/24 7j/7



### à Briançon

**à l'antenne de la Caf des Hautes-Alpes**  
Les Cros - Bât K  
11 avenue René Froger  
05100 BRIANCON

**Ouverture** du lundi au jeudi  
de 8h à 12h et de 13h30 à 17h  
et le vendredi  
de 7h45 à 11h45

**Une borne dans le hall d'accueil** de la Caf accessible aux heures d'ouverture de la Caf

## L'accueil sur rendez-vous

Dans le cadre de l'amélioration de son offre de service, la Caf vous accueille tous les matins sur rendez-vous de 8h à 12h au siège 10, Bd Georges Pompidou à Gap.

Pas d'attente  
Davantage de souplesse  
Un entretien  
qui gagne en efficacité

## Comment obtenir un rendez-vous ?

- Au téléphone en composant le 0810 25 05 10,
- Avec un technicien-conseil lors d'une visite.

Pour chacun de ces contacts, le rendez-vous est confirmé par support papier et vous sera proposé au plus tard sous 48h.

### plus simple :

connectez-vous à internet sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr), rubrique "mon compte" pour demander un rendez-vous avec un conseiller de la Caf.



### ***Vous allez à la Caf ?***

*N'oubliez pas de prendre votre carte allocataire et votre code confidentiel.*



## La Caf vous accueille dans le reste du département

### Guillestre

Relais Services Publics de la Communauté de Communes du Guillestrois  
Passage des Écoles  
Lundi sauf l'après-midi du 1er lundi du mois 9h à 12h - 13h30 à 16h

### Aiguilles

Relais Services Publics  
HLM le Lombard  
Après-midi du 1er lundi du mois 14h à 15h30

### Laragne-Montéglin

Relais Services Publics du Laragnais  
8 A place de l'Église  
Mardi 8h30 à 12h - 13h à 16h  
excepté 1er mardi du mois début de permanence à/c de 10h

### Serres

Maison des Services Publics  
18 rue Varanfrain  
1er mardi du mois 8h30 à 10h

### L'Argentière-La-Bessée

Relais Services Publics  
12 avenue de Vallouise  
Mercredi 9h à 12h - 14h à 17h

### Embrun

Relais Services Publics de l'Embrunais-Savinois  
Place Dongois  
Jeudi 8h30 à 12h - 13h30 à 16h

### Veynes

Mairie - Salle des mariages  
Vendredi 9h à 12h



## Votre situation change ? Vos droits aussi

**Tout changement de situation peut modifier le montant de vos prestations.**

Vous avez trouvé un travail (même s'il est temporaire ou saisonnier) ?

Vous avez perdu votre emploi ?

Vous déménagez ?

Vous changez de situation familiale ?

Vous changez de coordonnées bancaires ?

**Pour éviter de perdre des droits, de devoir rembourser à la Caf des montants perçus à tort, ou d'être sanctionné en cas de contrôle, avertissez immédiatement la Caf de vos changements de situation et d'adresse !**

Vous pouvez le faire par internet, sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr) rubrique "mon compte", par téléphone, par courrier, en utilisant l'imprimé de changement de situation ou en allant dans un point d'accueil Caf.



**Choisissez la simplicité et la rapidité ...**

Signalez vos changements de situation sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr) rubrique "mon compte".

**Vous changez d'adresse ?**



Si vous ne donnez pas votre nouvelle adresse à la Caf, vos prestations seront interrompues. Alors donnez immédiatement et précisément votre nouvelle adresse à la Caf. N'oubliez pas non plus d'inscrire votre nom sur votre nouvelle boîte aux lettres.

[www.changement-adresse.gouv.fr](http://www.changement-adresse.gouv.fr)

Sur ce site, vous pouvez en quelques clics déclarer à plusieurs organismes un changement d'adresse pour une résidence principale.



## La Caf contrôle vos déclarations

Pour percevoir des prestations, vous déclarez à la Caf vos ressources, votre situation (familiale, professionnelle ...).

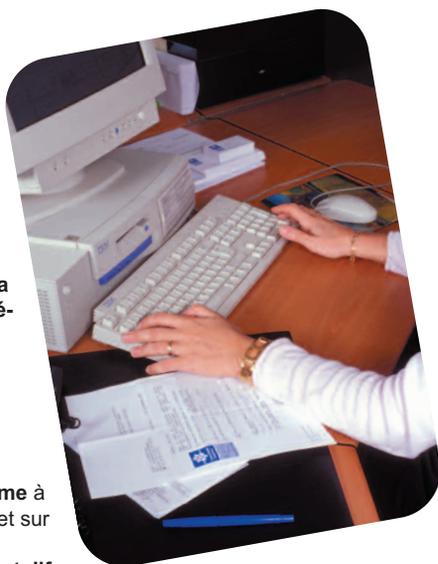
**Le contrôle des allocataires est prévu par la loi. La Caf est donc tenue de vérifier l'exactitude de vos déclarations.**

### Un contrôle peut changer vos droits

**Si la situation constatée lors du contrôle est conforme** à celle que vous avez déclarée : le contrôle n'a aucun effet sur vos prestations.

**Si lors du contrôle, la Caf constate que la situation est différente** de celle que vous avez déclarée, le contrôle peut entraîner :

- une augmentation de vos droits et le cas échéant, un «rappel», c'est à dire un paiement de prestations pour une période passée,
- ou un «indu» ou «trop-perçu», c'est-à-dire une diminution de vos droits. Vous devrez alors rembourser les sommes que vous aurez perçues à tort :
  - pour cela nous vous invitons à contacter le service recouvrement amiable de l'agence comptable de la Caf (tél : 04 92 53 11 25) qui vous proposera un échéancier de remboursement ;
  - si vous êtes dans l'impossibilité totale de rembourser la Caf, vous pouvez demander une remise de dette, c'est-à-dire la diminution ou l'annulation de la dette à la commission de recours amiable de votre Caf en précisant les raisons qui vous mettent dans l'impossibilité de rembourser.



**Si la divergence** entre la situation que vous avez déclarée et votre situation réelle provient d'un oubli de votre part, la Caf vous demande simplement le remboursement des prestations et tient compte de votre situation pour **établir le plan de remboursement.**

## Les moyens de contrôle

### La Caf contrôle au travers de différents moyens :

- des conventions départementales et régionales avec Pôle Emploi, la Cnam, l'Urssaf, la Carsat, la Msa et la Direction générale des finances publiques permettent de signaler des situations de fraude, de mettre en commun des informations concernant les allocataires et de mener ensemble des actions de lutte contre la fraude ;
- des échanges de données informatiques sont réalisés entre les Caf, mais également avec d'autres organismes (Direction générale des Impôts, Pôle emploi...);
- des contrôles des dossiers des allocataires sont effectués. A cette occasion, des justificatifs supplémentaires peuvent être demandés ;
- un contrôleur assermenté réalise des contrôles au domicile des allocataires.

## La lutte contre les fraudes

Gestionnaires de fonds publics, les Caf sont garantes de leur bonne attribution.

En luttant contre la fraude, la Caf protège les droits des allocataires.

### Une fraude, c'est volontaire

Lorsqu'une divergence est constatée entre la situation déclarée par un allocataire et sa situation réelle, et si la réalité de la situation est volontairement dissimulée par l'allocataire (fausse déclaration, omission de déclaration, faux document), la fraude est retenue.

### Les sanctions en cas de fraude :

- en cas de fraude avérée, la Caf peut déposer plainte auprès du Procureur de la République ;
- l'allocataire peut être condamné, selon la gravité des faits reprochés, à une amende, à une peine de prison et/ou à la suspension de certaines prestations ;
- dans tous les cas, il devra rembourser à la Caf les montants perçus à tort.





## Le paiement des prestations

**Consultez vos paiements  
24h sur 24 sur le [www.caf.fr](http://www.caf.fr)**

avec votre numéro d'allocataire et  
votre code confidentiel.

Les prestations du mois en cours sont versées à terme échu, le 5 du mois suivant.

Si le 5 tombe un samedi ou un dimanche, les Caf effectuent les versements aux établissements bancaires le jour ouvré le plus proche.

En clair :

- si le 5 tombe un samedi, les versements aux établissements bancaires des allocataires sont effectués le vendredi 4,
- si le 5 tombe un dimanche, ils sont effectués le lundi 6.

Il faut tenir compte des délais de traitement de la banque.



## Comment faire une réclamation ?

Vous n'êtes pas satisfait d'une décision ou d'un service de la Caf et vous voulez faire une réclamation ?

La Caf vous propose un interlocuteur pour vous écouter, étudier votre situation et vous apporter une réponse.

### Pour faire une réclamation, il faut suivre la démarche suivante :

**Dans un premier temps, adressez votre réclamation à la Caf :**

- . par internet sur le site [www.caf.fr](http://www.caf.fr),
- . par téléphone : 0 810 25 05 10 du lundi au vendredi de 8h15 à 12h et de 13h15 à 16h15
- . par courrier :  
Caf des Hautes-Alpes  
10, Boulevard Georges Pompidou - BP 145  
05008 GAP Cedex
- . dans un point d'accueil Caf.

**Dans un deuxième temps, si la réponse apportée par les services de la Caf ne vous satisfait pas, adressez-vous au médiateur de la Caf :**

- . par courriel : [mediation-administrative@cafgap.cnafmail.fr](mailto:mediation-administrative@cafgap.cnafmail.fr)
- . par courrier :  
Caf des Hautes-Alpes  
Médiation Administrative  
10, Boulevard Georges Pompidou - BP 145  
05008 GAP Cedex

**La Caf traitera votre réclamation dans un délai maximum de 15 jours.**



### La fonction médiation ne remplace pas la Commission de recours amiable (Cra)

Si vous contestez une décision administrative concernant votre dossier, vous pouvez saisir la Cra. Votre réclamation doit être formulée dans un délai de deux mois suivant la notification de la décision par la Caf.

## Le site mon-enfant.fr

**www.mon-enfant.fr : le site de la Caf dédié à l'accueil des enfants de moins de 12 ans**



**Connectez-vous sur [www.mon-enfant.fr](http://www.mon-enfant.fr) pour :**

- vous informer sur les différents modes d'accueil : crèches, halte-garderies, assistant(e)s maternel(le)s, accueils de loisirs ...,
- effectuer une recherche selon des critères géographiques et visualiser les solutions d'accueil répondant à vos besoins,
- trouver les coordonnées des lieux d'accueil enfants / parents et des relais assistants maternels,
- connaître les aides que la Caf peut vous verser et calculer combien vous coûtera l'accueil de votre enfant,
- vous procurer divers imprimés et documents (contrats de travail, Cesu ...),
- connaître l'actualité nationale de la petite enfance et les actions mises en place dans votre département.

**La Caf finance directement les structures d'accueil, c'est donc moins cher pour vous !**

Même si vous ne recevez pas directement d'aide financière pour votre enfant, la Caf participe au financement de son accueil au travers d'aides financières versées directement aux structures (multi-accueils, crèche, centres de loisirs ...).





## Mémo des mots clés

### Attestation de paiement

Ce document précise les paiements qui vous ont été versés. Vous pouvez l'imprimer à partir du site Internet de la Caf, le [www.caf.fr](http://www.caf.fr), ou des bornes Caf. Vous aurez besoin de votre numéro d'allocataire et de votre code confidentiel.

Vous pouvez aussi la demander par téléphone.

### Conditions de ressources

Pour toucher certaines prestations, vos revenus ne doivent pas dépasser un certain plafond. Ce sont des prestations sous conditions de ressources. Il s'agit par exemple de la prime à la naissance ou à l'adoption et l'allocation de base (prestation d'accueil du jeune enfant), l'allocation de rentrée scolaire, le complément familial, les aides au logement, la prime de déménagement, l'allocation aux adultes handicapés, le revenu de solidarité active.

### Date d'effet

C'est la date à partir de laquelle vous avez droit ou vous n'avez plus droit à une allocation.

### Enfant à charge

Un enfant est à votre charge si vous assurez financièrement son entretien (nourriture, logement, habillement) et si vous êtes responsable de son éducation, de façon «effective et permanente». S'il a plus de 16 ans et travaille, il ne doit pas gagner plus de 55 % du Smic pour être considéré comme étant à votre charge. L'âge limite est fixé à 20 ans pour la majorité des prestations. Il est repoussé à 21 ans pour les aides au logement et le complément familial.

### Quotient familial

Le quotient familial vous permet de pouvoir bénéficier d'aides et de prêts d'action sociale. Il est parfois indiqué sur les courriers de votre Caf.

Il se calcule en fonction de vos ressources et de votre situation familiale. Il peut donc varier si votre situation change :

une naissance, un enfant qui quitte le foyer, la baisse ou l'augmentation de vos revenus, etc...

### Suspension des droits

C'est l'arrêt provisoire du paiement d'une prestation, parce que vous avez oublié d'envoyer un document ou parce que la Caf ne connaît pas votre situation. En général, l'envoi du document manquant suffit à rétablir le versement de la prestation.

### Suppression des droits

C'est l'arrêt définitif du paiement de la prestation lorsqu'une des conditions d'attribution n'est plus remplie.

### 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. Par exemple, les prestations de septembre sont payées début octobre.



## **Caisse d'Allocations familiales des Hautes-Alpes**

10, Boulevard Georges Pompidou - BP 145  
05008 GAP Cedex

[www.caf.fr](http://www.caf.fr)

0 810 25 05 10

(coût d'un appel local depuis un poste fixe)



### ***le site internet de la Caf***

pour faire des démarches auprès de la Caf,  
consulter votre dossier allocataire, vous informer...