

# BIENVENUE À LA CAF TOURAINE

Le mode d'emploi du  
nouvel allocataire

caf.fr



# Sommaire

## LA CAF ET VOUS

La Sécurité sociale.....	3
La Caf Touraine en chiffres.....	4
Nous rencontrer.....	5
Nous contacter.....	6
Votre compte et vos démarches.....	7

## LES BONS RÉFLÈXES

Pour faciliter la gestion de votre dossier.....	8
Éviter les erreurs.....	9
Un engagement réciproque.....	10
Vérification.....	11
Dictionnaire.....	12
Les prestations.....	13

## LA CAF SE MOBILISE POUR VOUS

L'Action Sociale.....	14
L'agence ARIPA.....	15
Où nous trouver ?.....	16



la sécurité  
sociale

**3** pour comprendre  
la Sécurité sociale  
et la Caf  
minutes



#GrandirAvecVous

DÉCOUVRIR  
LA CAF



# La Caf Touraine en chiffres

**613 406**

habitants en Indre-et-Loire\*

**128 832**

allocataires

Données consolidées au 30/06/2021

**299 547**

personnes  
couvertes

\* Source : Insee

**675 086 256 €**

versés au titre des prestations légales

**45 671 545 €**

versés au titre de l'action sociale

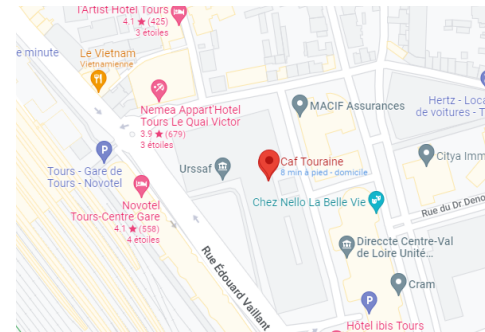
Soit une moyenne mensuelle  
de **437 €** par allocataire

**22 081**  
foyers d'Indre-et-Loire sont  
dépendants à plus de 50% des  
prestations versées par la Caf

## Ses missions

- L'accompagnement des familles dans leur vie quotidienne (*conciliation entre vie familiale et vie professionnelle*)
- L'accueil du jeune enfant
- L'accès au logement
- La lutte contre la précarité

# Nous rencontrer



1 rue Alexander Fleming  
37045 Tours Cedex 9

## Comment accéder à la Caf ?

- 2 min. de la gare de Tours
- Ligne de bus : 3A, 3B, 11
- Parking : Champ Girault (payant)
- Place Velpeau (gratuit)

## 3 espaces



Espace  
**libre service**



Espace  
**rendez-vous**



Espace  
**numérique  
accompagné**

## 1 borne extérieure 24h/24

pour consulter votre compte, gérer votre compte et imprimer vos documents

## Points d'accueil en Indre-et-Loire

**20**

**Points relais Caf**  
Professionnels formés  
au caf.fr

**18**

**Points d'accueil**  
Professionnels formés  
à l'accompagnement  
des allocataires

Pour prendre  
un RDV, **c'est ici !**



Les France  
Services **près  
de chez vous**

# Nous contacter

## L'accueil téléphonique

Une plateforme téléphonique avec un numéro unique :

# 32 30

(service gratuit + prix d'un appel)

Un téléconseiller à votre écoute **du lundi au vendredi, de 9 h 00 à 16 h 30.**

## Visio Rendez-vous

Caf 37

**Gratuit et accessible** depuis les pages locales du caf.fr, vous pouvez désormais convenir d'un rendez-vous **depuis chez vous** avec un conseiller Caf pour un entretien en visio.



Visio Rendez-vous, c'est l'expertise d'un conseiller Caf « à domicile » !

### Besoin d'aide supplémentaire ?

Retrouvez toutes les infos et les tutoriels sur le caf.fr

# Votre compte et vos démarches



### Sur le caf.fr, je peux :

- Suivre les actualités de ma Caf
- Me renseigner
- Faire une simulation de droit
- Demander une prestation
- Faire une déclaration
- Prendre un rendez-vous
- Ouvrir et gérer **Mon Compte**

### Sur Mon Compte, je peux :

- Mettre à jour ma situation
- Déclarer mes ressources
- Suivre mon dossier
- Envoyer des documents
- Demander des attestations
- Ouvrir et gérer **Mon Compte**

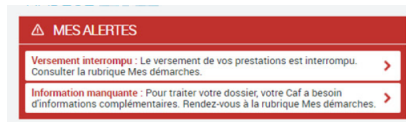


### Appli mobile Caf – Mon Compte

Besoin d'aide pour utiliser les services en ligne de la Caf ?

# Les bons réflexes : avoir un dossier complet et à jour !

**1 Mettez à jour régulièrement votre dossier** et répondez aux alertes en allant sur [caf.fr](http://caf.fr) > Mon compte.



**2 Déclarez :**

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

**3 N'hésitez pas à nous communiquer votre numéro de téléphone** ainsi que votre adresse e-mail. Ils nous permettent de vous informer de manière personnalisée.

**4 Mentionnez votre numéro d'allocataire** sur tous les courriers et documents que vous nous envoyez pour un suivi plus rapide.

**5 Prévenez-nous de tout changement de situation.**  
Un changement dans votre vie familiale ou professionnelle peut avoir des incidences sur vos droits. Si vous ne déclarez pas ce changement, vous risquez de perdre des droits ou de devoir rembourser l'argent trop perçu.

## À SAVOIR

Un changement de situation, c'est un changement d'adresse ou de logement, un changement de situation personnelle (une naissance, une séparation, le départ d'un enfant du foyer, une nouvelle union...), un changement de situation professionnelle (une situation de chômage, une reprise d'activité...), un changement de coordonnées bancaires.

## LES ERREURS LES PLUS FRÉQUENTES

Erreurs les plus fréquentes	Conseils pour les éviter
<b>Se tromper dans les ressources à déclarer</b>	Ne pas confondre sur le bulletin de salaire : le revenu net imposable et le revenu net à payer.  Ne pas oublier de déclarer les indemnités Pôle Emploi ou les indemnités journalières maladie, etc...
<b>Attendre que la Caf me contacte pour mettre à jour ma situation</b>	Ne pas attendre pour déclarer des changements de situation.

## LE DROIT À L'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 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(e) pour fraude à condition** que votre erreur soit involontaire.

Afin de permettre aux usagers de ne pas se tromper dans leurs déclarations, l'administration met en ligne le site [www.plus.transformation.gouv.fr](http://www.plus.transformation.gouv.fr) pour recenser les erreurs les plus fréquentes des usagers en fonction de leur situation.

# Un engagement réciproque

## 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 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.

## 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...



Pour éviter de rembourser mieux vaut tout déclarer



## ATTENTION !

Votre Caf ne réalise aucun versement en espèces à ses guichets. Les droits sont payés exclusivement par virement bancaire

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.

## Que faut-il déclarer ?

Tout changement concernant :

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

Ces changements peuvent avoir un impact sur le montant des prestations versées, à la hausse comme à la baisse.

- Déclarés tardivement, des prestations peuvent vous être versées à tort et vous devrez les rembourser à la Caf dans les meilleurs délais.
- Ils peuvent aussi vous ouvrir de nouveaux droits.

## VÉRIFICATION

La Caf procède à des vérifications des données et pièces transmises :

- La Caf peut vous réclamer des pièces justificatives pour vérifier vos déclarations (ressources, situation familiale...),
- La Caf échange avec les autres organismes publics : centre des impôts, Pôle Emploi...
- La visite d'un contrôleur assermenté à votre domicile : il vérifie l'exactitude des renseignements contenus dans votre dossier. Il prend en compte l'ensemble de votre situation et vous précise vos droits et obligations à l'égard de la Caf.

# Dictionnaire

## QUOTIENT FAMILIAL

Le quotient familial détermine le droit et les conditions d'accès à certaines prestations. Il est calculé en fonction de la composition du foyer et des ressources.

Connectez-vous à votre espace personnel Mon Compte sur le site [caf.fr](http://caf.fr) ou sur l'application "Caf - Mon Compte". Votre quotient familial est visible sur la page d'accueil, à la rubrique "Mes paiements et mes droits".

## INDUS

Ce que l'on doit. Somme d'argent qui a été payée sans véritable cause ou par erreur.

L'indu oblige celui qui l'a reçu à le restituer.

L'allocataire ayant reçu des prestations par erreur et ne correspondant pas à son droit réel, doit les rembourser, même sans faute de sa part.

## À TERME ECHU

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.

Le paiement du droit de septembre est versé en octobre, donc à terme échu.

24h sur 24, 7j sur 7, vous pouvez accéder au détail de vos 10 derniers paiements dans votre espace Mon Compte et consulter le calendrier des paiements des prestations.

## NEUTRALISATION

Pour calculer la plupart des allocations, la caisse des Allocations familiales ne se base pas sur les ressources de l'allocataire au moment de la demande, mais sur ses ressources au cours de périodes antérieures.

La neutralisation des ressources permet de ne pas faire entrer certaines ressources dans les revenus de l'allocataire pour lui permettre de bénéficier plus rapidement de prestations ou revaloriser certaines aides.

# Les prestations

## Quelle que soit votre situation, la Caf peut vous aider [rdv sur le caf.fr](http://rdv.sur.le.caf.fr)

### Vie personnelle

- [Couple](#)
- [Grossesse](#)
- [Enfant](#)
- [Séparation](#)
- [Mode de garde](#)
- [Études](#)



### Vie professionnelle

- [Emploi](#)
- [Rsa](#)
- [Prime d'activité](#)
- [Travail à l'étranger](#)
- [Retraite](#)



### Handicap

- [Allocation aux adultes handicapés](#)
- [Services et aides par le travail](#)
- [Parent d'un enfant handicapé](#)
- [Aidant](#)



### Accident de vie

- [Hospitalisation](#)
- [Décès d'un parent](#)
- [Réinsertion](#)
- [Décès d'un enfant](#)
- [Solidarité](#)



### Logement

- [Aides au logement](#)
- [Déménagement](#)
- [Étudiant](#)
- [Colocation](#)
- [Hébergement](#)



## L'Action Sociale

L'action sociale des Caf est spécifique à chaque département. Contrairement aux prestations familiales qui sont déterminées par la loi, les aides d'action sociale sont votées par le Conseil d'administration de chaque Caf et peuvent donc varier d'un territoire à l'autre.

Le quotient familial permet de déterminer l'accessibilité à la plupart des aides relevant de l'action sociale.

### Les leviers

- › Versement de prestations sociales et familiales
- › Accompagnement social des familles
- › Aide au développement et au fonctionnement d'équipements destinés aux familles
- › Aides à l'équipement mobilier et ménager, aux vacances et aux loisirs

### Le champ d'action

- › La naissance
- › L'enfance (3/11 ans)
- › La jeunesse (12/16 ans)
- › Les jeunes (18/25 ans)
- › L'animation de la vie sociale
- › Le répit parental
- › Le handicap
- › La parentalité

### Service Accompagnement des Familles

 **02 47 31 55 35** Des travailleurs sociaux à votre écoute.

- › Décès
- › Logement (loyer, indécence...)
- › Séparation
- › Naissances multiples

## L'agence ARIPA

### La pension alimentaire n'est pas payée ?

Vous faites face à un impayé de pension alimentaire ? Votre Caf ou Msa peut vous aider à recouvrer la pension due pour chaque enfant.

En cas d'impayé depuis au moins 1 mois, ou si la pension alimentaire est payée partiellement, signalez-le à votre Caf.

### FAIRE UNE DEMANDE

Pension alimentaire : intermédiation, aide au recouvrement, allocation de soutien familial, une seule demande à faire !

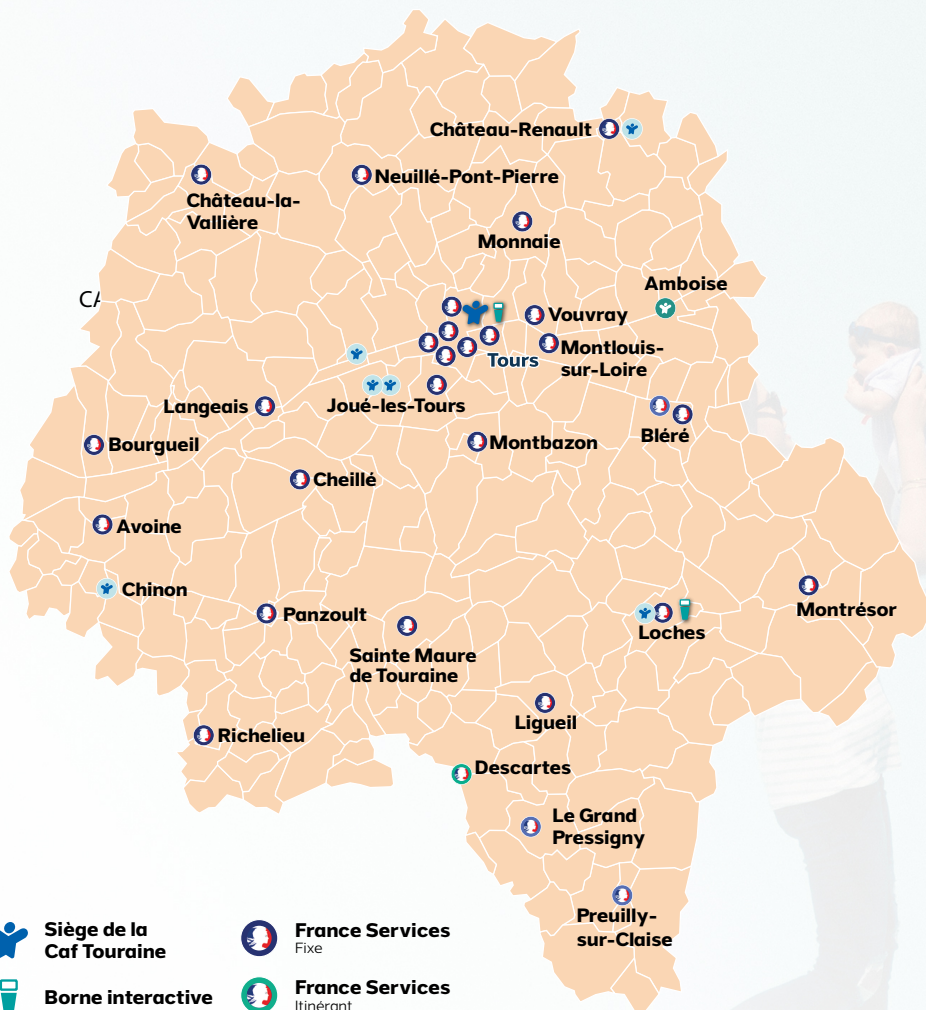
[pension-alimentaire.caf.fr](http://pension-alimentaire.caf.fr)

En savoir plus sur  
l'ARIPA

Faire une demande



# Retrouvez-nous



**Siège de la Caf Touraine**



**France Services**  
Fixe



**Borne interactive**



**France Services**  
Itinérant



**Permanence Caf**  
sur RDV uniquement



**France Services**  
Antenne



**Point relais Caf**

