



ATELIER NUMÉRIQUE · PAS À PAS

Mon compte CAF

de A à Z

Pour bien débuter : chaque démarche est expliquée clic par clic, avec le nom exact des boutons. Se connecter, suivre ses paiements, télécharger une attestation, déclarer, envoyer un document...

Yggdrasil · Médiation numérique

(c) titi_23 - mediateur-numerique.github.io - Reproduction interdite sans autorisation

12 démarches

expliquées pas à pas

Mon compte



Connecté en 2 minutes



SOMMAIRE DE L'ATELIER

Cliquez sur un thème pour y accéder

1 À quoi ça sert ?

3 Se connecter

5 Se repérer sur l'accueil

7 Télécharger une attestation

9 La déclaration trimestrielle

11 Écrire à la CAF

2 Y accéder : site & appli

4 Créer son compte

6 Suivre mes paiements

8 Déclarer un changement

10 Envoyer un document

12 Sécurité & dépannage

Astuce : en bas à droite de chaque diapo, les boutons  ◀ ▶ permettent de revenir au sommaire ou de naviguer.

(c) titi_23 - mediateur-numerique.github.io - Reproduction interdite sans autorisation



LE COMPTE CAF · 1

À quoi sert mon compte CAF ?

« Mon Compte » est votre espace personnel et sécurisé, sur le site caf.fr et dans l'application mobile. Tout votre dossier se gère là, sans déplacement ni courrier.



Voir mes droits et paiements

Ce que la CAF me verse : dates et montants.



Télécharger mes documents

Attestations, relevés... en PDF.



Déclarer ma situation

Déménagement, naissance, RIB, ressources...



Échanger avec ma CAF

Messagerie, suivi et envoi de documents.





LE COMPTE CAF · 1

Les principales aides gérées par la CAF

Selon votre situation, la CAF peut verser plusieurs aides. Toutes se suivent depuis le même compte.

Aides au logement

APL, ALF, ALS : aider à payer un loyer ou un prêt.

RSA

Pour les personnes sans ou avec peu de ressources.

Prime d'activité

Complément pour ceux qui travaillent avec un petit salaire.

Allocations familiales

Pour les familles avec au moins deux enfants.

AAH

Allocation aux Adultes Handicapés.

Petite enfance (Paje)

Naissance, allocation de base, garde d'enfant.





ACCÈS · 2

Deux façons d'accéder à Mon Compte



Sur ordinateur

Site officiel : www.caf.fr

- Ouvrir le navigateur (Chrome, Edge...)
- Aller sur www.caf.fr
- Cliquer « Mon Compte » en haut à droite
- Écran plus grand : pratique pour imprimer



Sur smartphone / tablette

Application gratuite : « **Caf - Mon Compte** »

- Installer depuis Play Store / App Store
- Les mêmes services que le site
- Alertes en cas de message ou décision
- Connexion par empreinte ou visage





PAS À PAS · 3

Se connecter à Mon Compte

Sur ordinateur, depuis le site www.caf.fr :

1

Ouvrir le navigateur et taper www.caf.fr dans la barre d'adresse.

2

En haut à droite, cliquer sur le bouton « **Mon Compte** ».

3

Saisir son **numéro de Sécurité sociale** (13 chiffres, carte Vitale) ou son numéro d'allocataire.

4

Saisir son **mot de passe** (il s'affiche en points).

5

Cliquer sur « **Me connecter** ».

i

Plus simple : cliquer sur le bouton bleu « FranceConnect » et se connecter avec ses identifiants des Impôts ou d'Ameli. Sur l'appli, on peut ensuite utiliser l'empreinte ou le visage.





PAS À PAS · 4

Créer son compte (nouvel allocataire)

Pas encore de compte ? La création se fait sur www.caf.fr en moins de 10 minutes.

1

Préparer : numéro de Sécurité sociale, une adresse e-mail et un numéro de portable.

2

Sur www.caf.fr, suivre le parcours de **création de compte**.

3

Recevoir un **code de vérification** par SMS ou e-mail, puis le recopier.

4

Choisir un **mot de passe fort** : majuscules, minuscules, chiffres et caractère spécial.

5

Noter son **numéro d'allocataire** et garder son mot de passe en lieu sûr.

✓

Bon réflexe : ne jamais écrire son mot de passe sur un papier visible, ni le donner à quelqu'un par téléphone ou par mail.





Se repérer sur la page d'accueil

Une fois connecté, voici les boutons à connaître sur la page d'accueil :



« Ma situation / Mon profil »

Vérifier mes infos : adresse, RIB, foyer.



« Mes paiements »

Les versements reçus, dates et montants.



« Mes démarches »

L'avancement de mes demandes et les pièces à fournir.



« Mes courriers, courriels »

Écrire à la CAF et lire ses réponses.



« Mes attestations »

Télécharger mes documents en PDF.



Mes alertes / agenda

Rappels et démarches à faire.





PAS À PAS · 6

Suivre mes paiements

Pour vérifier ce que la CAF vous a versé :

1

Se connecter à **Mon Compte**.

2

Sur la page d'accueil, cliquer sur « **Mes paiements** ».

3

La liste affiche les **10 derniers versements** : date, montant et prestation.

4

Pour les plus anciens, **faire défiler** (jusqu'à 24 mois).

5

Pour un justificatif : « **Mon relevé de compte** » puis « **Télécharger** ».





PAS À PAS · 7

Télécharger une attestation

Pour obtenir une attestation de paiement ou de quotient familial :

1

Se connecter à **Mon Compte**.

2

Sur la page d'accueil, cliquer sur « **Mes attestations** ».

3

Choisir « **Attestation de paiement** » ou « **Attestation de quotient familial** ».

4

Choisir la **période** (mois précédent ou autre).

5

Cliquer sur « **Télécharger** » : le PDF s'enregistre (ou « **Recevoir par courrier** »).





PAS À PAS · 8

Déclarer un changement de situation

Dès qu'un changement arrive, on le signale (évite les erreurs de paiement) :

1

Se connecter à **Mon Compte**.

2

Cliquer sur « **Mon profil** » (ou « Ma situation »).

3

Choisir ce qui change : **adresse, situation familiale, emploi, RIB...**

4

Saisir les **nouvelles informations**.

5

Cliquer sur « **Valider** ». Le plus souvent, aucun justificatif à envoyer.





PAS À PAS · 9

La déclaration trimestrielle (RSA / prime d'activité)

Tous les 3 mois. Depuis mars 2025, elle est pré-remplie : on vérifie et on valide.

1

Vous recevez un **mail ou un SMS** : se connecter à Mon Compte.

2

Aller dans « **Mes ressources** » puis « **Déclarer mes ressources trimestrielles** ».

3

Accepter (« **J'ai compris** »), puis confirmer ou corriger sa **situation**.

4

Vérifier les montants déjà inscrits (salaires, chômage...), en **montant net social**.

5

Compléter ce qui manque (pension alim., indépendant, conjoint, enfants +15 ans) ou cocher « **Absence de ressources** ».

6

Cliquer sur « **Valider** » (et télécharger le récapitulatif si besoin).





ZOOM · 9

Le montant net social (MNS)

C'est LE montant à utiliser pour le RSA et la prime d'activité. Il est calculé pour vous.



C'est quoi ?

Le revenu pris en compte par la CAF pour calculer le RSA et la prime d'activité.



Où le trouver ?

Sur le bulletin de salaire et les relevés, ligne « Montant net social ».



Et en ligne ?

Aussi sur mesdroitssociaux.gouv.fr (Mes services › Mes ressources).

Bon à savoir : si le net social d'un mois est négatif ou nul, on déclare 0 €.





PAS À PAS · 10

Envoyer un document à la CAF

Quand la CAF demande un justificatif, on l'envoie directement depuis le compte :

1

Se connecter à **Mon Compte**.

2

Aller dans « **Mes démarches** ».

3

Cliquer sur l'onglet « **À transmettre** » (ou « La Caf me demande »).

4

Cliquer sur l'icône pour choisir un fichier (**PDF ou photo, max 5 Mo**) ou le prendre en photo.

5

Vérifier avec le **petit œil** ; supprimer (poubelle) si c'est flou.

6

Cliquer sur « **Continuer** ». Suivi dans « Mes courriers, courriels ».





ÊTRE AIDÉ · 11

Écrire à la CAF et obtenir de l'aide

Le plus simple : la messagerie de votre compte.

1

Se connecter à **Mon Compte**.

2

Ouvrir « **Mes courriers, courriels** » (la messagerie).

3

Écrire son message et l'envoyer. **La réponse arrive au même endroit.**

Autres contacts utiles :



Le 3230

Numéro de la CAF (au téléphone).



Un accueil près de chez soi

CAF ou point France Services.



L'aide en ligne

Pages d'aide de caf.fr.





SÉCURITÉ · 12

Protéger mon compte & repérer les arnaques

Mes bons réflexes



Un mot de passe long, gardé secret



Je passe par caf.fr ou l'appli officielle



Je vérifie l'adresse du site (caf.fr)



La CAF ne demande jamais ma carte bancaire

Les signaux d'arnaque



Un SMS / mail « remboursement » avec un lien



On demande mes identifiants ou mon RIB



Un ton pressant : « urgent », « dernier délai »



Une adresse bizarre qui imite caf.fr

En cas de doute : ne cliquez pas. Connectez-vous vous-même à caf.fr ou à l'appli pour vérifier.





DÉPANNAGE · 12

En cas de problème de connexion

Les blocages les plus courants se règlent en quelques clics :



Mot de passe oublié

Sur l'écran de connexion : cliquer « Mot de passe oublié » → on reçoit un lien pour en créer un nouveau.



Numéro d'allocataire perdu

Il est sur tous les courriers CAF. Sinon, se connecter via FranceConnect ou contacter la CAF.



L'appli ne s'ouvre plus

Mettre l'appli à jour, vérifier sa connexion Internet, puis se reconnecter avec ses identifiants.



Toujours bloqué ?

La messagerie, le 3230 ou un point d'accueil peuvent débloquer la situation.





L'ESSENTIEL À RETENIR

Mon compte CAF, mode d'emploi



Un seul espace

Le site caf.fr et l'appli « Caf - Mon Compte » : le même dossier.



Je sais me connecter

N° d'allocataire + mot de passe, FranceConnect, ou empreinte / visage.



Je vérifie et je valide

La déclaration trimestrielle est pré-remplie : je contrôle puis je valide.



Je reste prudent

Je passe toujours par caf.fr / l'appli ; je me méfie des liens reçus.

