

# Guide pratique

## Comment faire une **réclamation** sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr)



09/2015

Vous n'avez pas été satisfait par la réponse apportée à votre demande ou par un de nos services ? Dans ce cas, vous pouvez faire une réclamation. Nous nous engageons à y répondre dans un délai de 15 jours.

Si la réponse apportée à cette réclamation ne vous satisfaisait pas ou si vous n'avez pas reçu de réponse, vous pouvez saisir le médiateur de la Caf.

### Guide de saisie d'une réclamation

#### Vous n'êtes pas allocataire

- Connectez-vous sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) rubrique "Ma Caf" (saisissez votre code postal)

#### Vous êtes allocataire

- Connectez-vous sur [www.caf.fr](http://www.caf.fr) espace Mon compte

- Cliquez sur "Contacter ma Caf" puis sur "Par courriel". Ensuite cliquez sur "Suivant" dans la vue qui s'affiche.

#### Contacter ma Caf

Pour gagner du temps, choisissez le mode de contact le plus adapté à votre demande.

- **Par courriel** (pour une réponse personnalisée par messagerie et pour transmettre vos documents et formulaires)

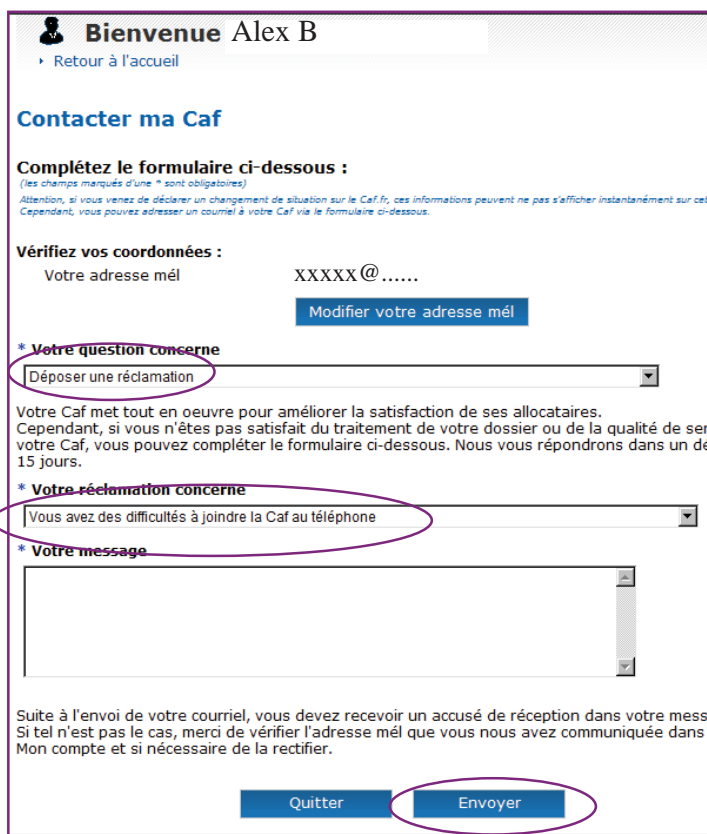
Suite du guide au dos

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

# Guide pratique

Dans le formulaire qui s'affiche :

- choisissez "Déposer une réclamation" dans le champ "Votre demande concerne"
- choisissez "le motif de votre réclamation dans le champ "Votre réclamation concerne"
- rédigez votre message détaillant votre réclamation
- pour finir, cliquez sur "Envoyer"



**Bienvenue Alex B**  
Retour à l'accueil

### Contacter ma Caf

**Complétez le formulaire ci-dessous :**  
(Les champs marqués d'une \* sont obligatoires)  
Attention, si vous venez de déclarer un changement de situation sur le Caf.fr, ces informations peuvent ne pas s'afficher instantanément sur cet espace. Cependant, vous pouvez adresser un courriel à votre Caf via le formulaire ci-dessous.

**Vérifiez vos coordonnées :**  
Votre adresse mél : XXXXX@.....  
[Modifier votre adresse mél](#)

\* **Votre question concerne**  
Déposer une réclamation

Votre Caf met tout en oeuvre pour améliorer la satisfaction de ses allocataires. Cependant, si vous n'êtes pas satisfait du traitement de votre dossier ou de la qualité de service de votre Caf, vous pouvez compléter le formulaire ci-dessous. Nous vous répondrons dans un délai de 15 jours.

\* **Votre réclamation concerne**  
Vous avez des difficultés à joindre la Caf au téléphone

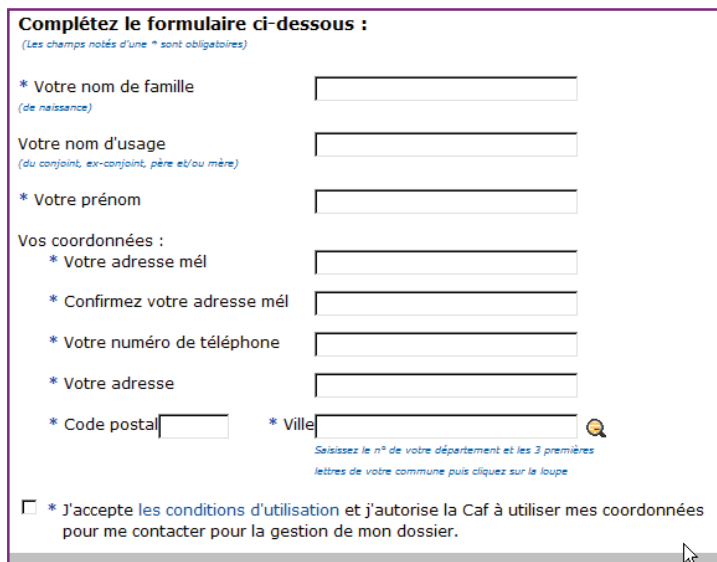
\* **Votre message**

Suite à l'envoi de votre courriel, vous devez recevoir un accusé de réception dans votre messagerie. Si tel n'est pas le cas, merci de vérifier l'adresse mél que vous nous avez communiquée dans Mon compte et si nécessaire de la rectifier.

[Quitter](#) [Envoyer](#)

Si vous n'êtes pas allocataire :

- vous devrez compléter en plus toutes vos coordonnées et cocher "J'accepte les conditions d'utilisation et j'autorise ..."



**Complétez le formulaire ci-dessous :**  
(Les champs notés d'une \* sont obligatoires)

\* Votre nom de famille   
(de naissance)

Votre nom d'usage   
(du conjoint, ex-conjoint, père et/ou mère)

\* Votre prénom


Vos coordonnées :

\* Votre adresse mél

\* Confirmez votre adresse mél

\* Votre numéro de téléphone

\* Votre adresse

\* Code postal  \* Ville    
Saisissez le n° de votre département et les 3 premières lettres de votre commune puis cliquez sur la loupe

\* J'accepte les conditions d'utilisation et j'autorise la Caf à utiliser mes coordonnées pour me contacter pour la gestion de mon dossier.

- **Attention :** la réclamation ne se substitue pas aux voies de recours. Pour toute demande de remise de dette, de contestation de trop-perçu, vous devez saisir la commission de recours amiable (CRA) dans les 2 mois qui suivent la notification de la décision de la Caf.