EVOLUTION DE LA PRISE DE RDV AVEC LA CAF

A compter du 1er octobre 2025



L'outil de gestion d'accueil change sur l'ensemble des Caf, ainsi que quelques modifications sont à prendre en compte côté usagers et lors de l'accompagnement par les partenaires

ALLOCATIONS FAMILIALES Caf de la Gironde

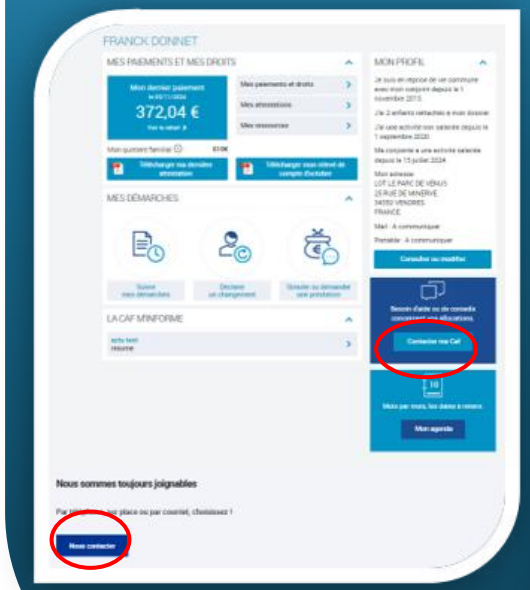
France services Liberté Égalité Fraternité

Point relais Caf

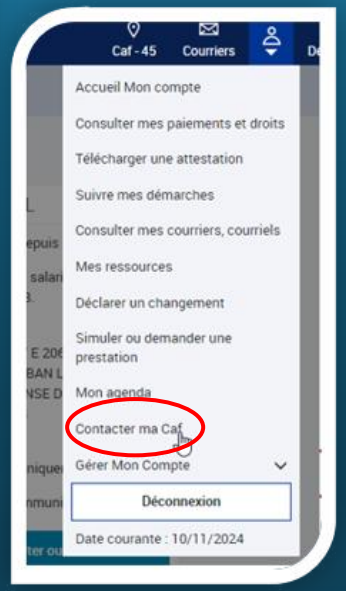
Allocataire et/ou usager disposant d'un compte caf.fr = Pas de changement

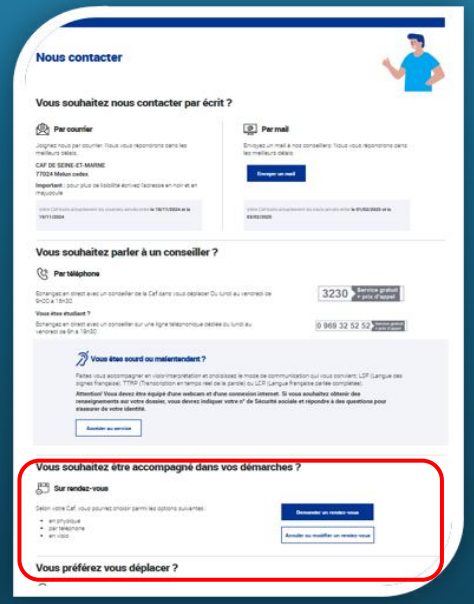
Allocataire (= disposant d'un matricule Caf) **et usager connu** (pas forcément immatriculé, mais disposant déjà d'un compte Caf.fr)

→ **va pouvoir prendre Rdv avec le procédé déjà existant depuis l'espace Mon-Compte & appli mon-Compte**

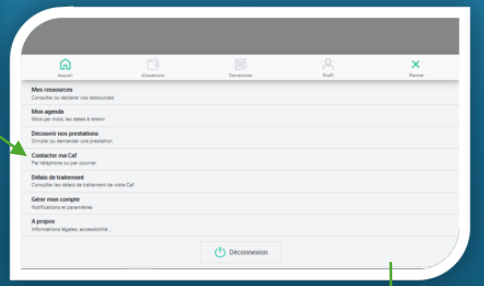


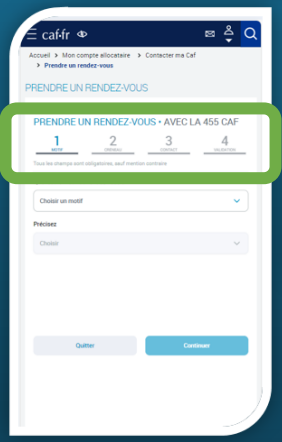
caf·fr
Mon Compte

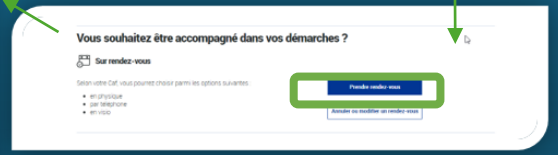














Usager non-allocataire ou sans compte Caf.fr

Création de compte obligatoire

- La fonction prise de Rdv nécessite désormais de passer par l'espace **Mon-Compte** et par conséquent de créer cet espace, si l'usager n'en a pas.
  - ✓ Si l'usager dispose d'une adresse mail et/ou d'un numéro de téléphone mobile, il peut procéder à la création du compte Caf.fr avec l'agent (ergonomie simplifiée)
  - ✓ Il accède ensuite à la fonction Prendre rendez-vous.

Usager non-allocataire et sans compte caf.fr → Si pas de création de compte

Rappel: la fonction prise de rdv nécessite désormais de passer par l'espace Mon-Compte et par conséquent d'en créer un si l'usager n'en n'a pas.

→ Si l'usager ne dispose pas d'une adresse mail et/ou d'un numéro de téléphone mobile, ou ne souhaite pas créer son espace Mon Compte avec l'agent France-Services/Point Relais → il ne pourra pas accéder à la fonction Rdv.



→ Il lui restera la possibilité de contacter la Caf par mail et/ou par téléphone (comme c'est déjà le cas aujourd'hui).

--> Voir modalités d'accompagnement

Modalités d'accompagnement

1

L'allocataire doit **créer un compte Caf** pour pouvoir prendre rendez-vous en externe.

- Créer mon compte **(Tuto Caf.fr)**

S'il n'a **pas d'adresse mail**, vous pouvez renseigner pour lui l'adresse générique suivante **rdvaccueil@cnaf.fr**

2

Si impossibilité (**absence de téléphone portable**), il peut adresser un mail avec les coordonnées complètes à la Caf ou téléphoner pour une prise de rendez-vous.

3

Pensez à notre **Offre de service** : les sites Caf de Bordeaux-Belcier, Pessac, Floirac, Langon, Libourne et Biganos fonctionnent les lundis – mardis – jeudis et vendredis **avec et sans rendez-vous** de 8h30 à 12h.

Le site de Bordeaux-lac du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30.

4

En dernière intention, si les étapes ci-dessus ne sont pas concluantes :

▶️ Les Frances Services nous interpellent sur **A+** pour que nous recontactions l'allocataire pour une prise de rendez(vous

▶️ Les Points Relais nous interpellent sur l'**adresse mail Partenaires** pour la prise de rendez-vous

Dans les deux cas, pensez à indiquer les coordonnées complètes de la personne.