



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 19186

Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales et de la solidarité au sujet de l'amélioration de la communication des caisses d'allocations familiales (CAF) aux allocataires. En effet, des allocataires ou familles d'allocataires sont souvent surpris par le manque d'explication des CAF dans leur courrier de notification de décision, suite par exemple à un changement de situation ou des textes de loi. Ce déficit d'explication est d'autant plus regrettable que les personnes concernées vivent souvent une situation difficile, sont souvent fragiles, parfois âgées, et souffrent quelquefois d'un handicap physique ou mental. Mais même pour les tuteurs éventuels, la position des CAF est parfois difficile à suivre, si elle n'est pas accompagnée d'explications plus personnalisées. Dans un contexte d'évolution permanente des textes de loi, une amélioration de la communication des CAF serait de nature à permettre aux allocataires de mieux connaître leurs droits et devoirs, à faciliter la compréhension des décisions prises, leur contestation éventuelle, et à limiter les sources de malentendus et de conflit. Il lui demande quelles améliorations pourraient ainsi être apportées à ce problème de service rendu aux allocataires.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux pratiques des caisses d'allocations familiales (CAF) en matière de communication à destination des allocataires et en particulier des difficultés de lisibilité des courriers adressés aux allocataires. Les droits aux prestations familiales peuvent varier en fonction de la composition familiale, des ressources, des charges de loyer, de la situation professionnelle. Il s'avère important, afin d'éviter des régularisations ultérieures, que les CAF soient informées le plus tôt possible de chaque changement de situation pouvant influencer sur le droit aux prestations familiales. À cet égard, les allocataires doivent être sensibilisés sur l'importance du signalement de tout changement intervenant dans leurs situations. Les courriers doivent effectivement faire preuve de la plus grande clarté pour pouvoir être compris par un public qui relève souvent des catégories les plus défavorisées. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) signée entre l'État et la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) le 9 avril 2009 consacre l'objectif d'amélioration de l'information des allocataires de la branche famille. La CNAF s'est ainsi engagée à assurer une information générale sur les prestations et services qu'elle met en oeuvre et à diffuser une information claire et personnalisée aux allocataires sur leurs droits et leurs évolutions. La COG précise également que la branche poursuit le déploiement de sa charte rédactionnelle et les actions d'amélioration de l'ensemble de ses écrits, notamment en ce qui concerne les notifications émises par le système d'information. Cette démarche va de pair avec un objectif de simplification que l'État et la branche famille sont chargés de mettre en oeuvre. Ainsi, la suppression de la déclaration de ressources et le développement de la dématérialisation des procédures illustrent la volonté des pouvoirs publics de réaliser cet objectif.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19186

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, relations sociales et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 18 mars 2008, page 2235

Réponse publiée le : 26 octobre 2010, page 11785