



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 14ème législature

CAF

Question écrite n° 63017

### Texte de la question

M. Éric Straumann attire l'attention de Mme la ministre de la décentralisation et de la fonction publique sur une communication singulière au sein de l'administration de la Caisse d'allocations familiales (CAF). Un jeune homme débutant sa vie professionnelle s'est récemment rendu dans les locaux de cet organisme pour savoir s'il pouvait bénéficier de l'aide personnalisée au logement (APL). On lui a répondu que la possibilité de bénéficier ou non de cette aide n'était indiquée exclusivement que sur Internet. Sur le site où il s'est rendu, il est bien précisé que cette simulation ne fournit en aucun cas les critères mais précise simplement si la personne peut bénéficier ou non de l'allocation. Face à cette communication pour le moins équivoque, certaines personnes peuvent se décourager et estimer que l'administration les freine dans leur demande d'information sur une possible allocation. Aussi lui demande-t-il ce qu'elle entend mettre en oeuvre afin de fluidifier la communication relative aux demandes d'allocations dans les administrations recevant du public.

### Texte de la réponse

La qualité de l'information transmise à l'usager contribue fortement à l'objectif d'amélioration du service rendu par les caisses d'allocations familiales (CAF). C'est pourquoi la convention d'objectifs et de gestion 2013-2017 conclue entre l'Etat et la caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) prévoit un renforcement de la relation de service pour apporter à chaque allocataire le mode de relation adapté à ses besoins et à sa demande. L'offre de service est aujourd'hui structurée en 4 niveaux (information générale, informations personnalisées, gestion et expertise, accompagnement) qui permettent d'adapter le niveau de la réponse aux questions des allocataires et d'en améliorer la qualité sur les différents points de contacts (accueil physique sur rendez-vous, téléphonique ou dématérialisé). L'orientation d'un usager vers les services électroniques de la CAF ne constitue pas, en soi, un dysfonctionnement mais participe de la recherche de la réponse la plus adaptée aux besoins de chaque allocataire. En l'espèce, pour les demandes d'aides au logement, le site internet caf.fr a développé depuis plusieurs années un outil de simulation complet et exhaustif qui permet à chacun de connaître ses droits immédiatement en ligne. Il est également possible de faire une demande de prestation directement ensuite. De plus, dans le cadre des plans d'accessibilité aux services (PAS), les CAF ont installé des bornes internet libre-service dans leurs points d'accueil qui permettent un accès amélioré à l'information et aux droits pour les allocataires. Elles développent également différents points d'accès aux droits. Enfin, le développement des services à distance permet, dans un contexte financier contraint et face à l'augmentation des flux à traiter par les CAF, d'offrir aux usagers un service plus efficace, plus simple, moins coûteux et qui répond à une attente forte exprimée par les allocataires.

### Données clés

**Auteur :** [M. Éric Straumann](#)

**Circonscription :** Haut-Rhin (1<sup>re</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 63017

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé** : Décentralisation et fonction publique

**Ministère attributaire** : Familles, enfance et droits des femmes

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : [12 août 2014](#), page 6810

Réponse publiée au JO le : [3 mai 2016](#), page 3782