



ATD
QUART MONDE

12 PROPOSITIONS POUR DE MEILLEURES RELATIONS DES CAF AVEC LES PERSONNES EN SITUATION DE GRANDE PAUVRETÉ.

2023



Ces propositions sont issues d'un projet d'ATD Quart Monde qui a commencé en décembre 2022 et qui s'est terminé en juillet 2023. Il a rassemblé une centaine de personnes dont une quarantaine qui ont l'expérience de la pauvreté.

1 Remettre de l'humain dans les relations avec les personnes.

Devant le constat unanime de déshumanisation croissante au contact des CAF, de délais trop longs dans le traitement de dossiers qui sont vitaux pour les personnes les plus pauvres, du besoin d'avoir des personnes physiques lors de rendez-vous dans les CAF ou au téléphone qui prennent le temps avec elles pour leur permettre l'accès effectif à leurs droits, il est plus que jamais nécessaire de **remettre de l'humain dans le système, de mettre fin à la réduction d'effectifs et de réembaucher du personnel qui permet spécifiquement l'accès effectif aux droits**. Ces moyens humains doivent avoir le pouvoir de déclencher les droits et ne doivent pas être de nouveaux intermédiaires qui ne seraient pas en mesure d'apporter des réponses et des solutions directes aux personnes qui les sollicitent.

Cela devrait passer par :

- augmenter les points et créneaux d'accueil physiques avec les ayants droit, les plus proches possibles des personnes ;
- augmenter le nombre de personnes pouvant répondre au téléphone ;
- permettre aux agents de prendre le temps qu'il faut avec les personnes qui en ont le plus besoin ;
- raccourcir les délais de traitement des dossiers afin de mieux prendre en compte la situation des personnes en situation de grande pauvreté ;
- s'assurer que les consignes produites et diffusées aux agents ne soient pas un frein dans leur souhait d'accompagner au mieux les personnes, comme par exemple des délais maximum à passer avec chacun ;
- proposer des accueils mobiles ou de proximité qui permettent à des agents de la CAF d'aller au plus près des personnes qui ont le plus besoin d'accéder à leurs droits.

2 Faciliter l'accès au numérique tout en maintenant un accueil physique de qualité.

Il est important de toujours laisser l'alternative aux usagers : les démarches doivent pouvoir se faire à la fois physiquement ou numériquement.

L'accès au numérique doit être facilité pour les personnes en situation de grande pauvreté et éloignées du numérique. Les CAF qui ne le font pas déjà devraient proposer des outils et des formations afin d'aider les personnes à gagner en autonomie et à accéder à leurs droits avec les outils numériques (application, site, bornes d'accueil, etc.). L'accès au dossier, notamment pour les déclarations trimestrielles, doit aussi être revu. Cela ne signifie pas qu'il faille ensuite obliger les personnes à utiliser les canaux numériques, mais qu'il faut donner les moyens aux personnes qui le souhaitent de pouvoir passer par le numérique au lieu de les y forcer.

Les CAF doivent aussi reconnaître aux personnes le droit de ne pas utiliser les outils numériques et prendre des mesures adaptées pour cela.

3 Développer des outils numériques et des algorithmes pour faciliter l'accès aux droits et la compréhension des droits perçus.

Pour que les outils numériques soient bien conçus, cela doit passer par **la participation des personnes concernées à la construction des sites et des interfaces ou a minima à leurs tests**.

Compte tenu de la place importante des algorithmes dans le calcul des droits et le contrôle des prestations versées et dans une optique de transparence auprès des ayants droit des CAF, **des algorithmes devraient être développés pour lutter contre le non recours et la compréhension des montants versés ou récupérés :**

- pour lancer des alertes directement sur le compte de l'ayant-droit afin d'identifier des droits qu'il pourrait demander.
- pour proposer aux conseillers des alertes automatiques sur les droits auxquels l'allocataire peut prétendre alors qu'il n'y a pas encore recours.
- pour expliquer de manière compréhensible les raisons du versement d'une prestation ou de la réclamation d'un trop perçu dans les courriers.

4 Laisser la place dans les formulaires pour des expressions ouvertes et concevoir les formulaires avec les ayants droit.

Dans les formulaires à remplir sous format papier mais aussi ceux en ligne, notamment pour la prise de rendez-vous, **des cases textes vides sont à mettre en place** pour que les personnes dont les situations ne rentrent pas totalement dans ce qui est attendu puissent exprimer ce dont elles ont besoin.

Pour **s'assurer que les formulaires et les démarches sont compréhensibles** pour les personnes les plus pauvres, leur élaboration devrait être effectuée avec elles.

Pour faciliter l'accès aux droits, il est également nécessaire de **limiter les pièces à fournir et les renseignements à demander**.

Au téléphone, **l'accès à une personne doit être simplifiée dès les premiers messages**.

5 Mettre fin aux ruptures de droits brutales.

Les ayants droit doivent être contactés avant la coupure des prestations. Ils doivent avoir le temps d'anticiper et d'avoir un rendez-vous pour que leur soit expliqué le problème, afin qu'ils puissent apporter les éléments nécessaires pour régler la situation ou opposer des preuves de leur bonne foi (en cas de suspicion de fraude de la part de l'administration). Le droit à l'erreur doit être consacré et les CAF doivent clairement distinguer l'erreur de la fraude. En cas de trop-perçu dû à une erreur de l'ayant droit, celui-ci ne doit pas être repris sans discussion avec lui, notamment pour convenir d'un étalement. Si l'erreur vient de la CAF, une procédure pourrait être mise en place afin de permettre à l'ayant droit de demander l'annulation du remboursement.

6 Revenir à une vision des ayants droit comme sujets de droit plutôt que comme potentiels fraudeurs.

Il n'est pas sain de demander à un agent de faciliter l'accès aux droits des usagers de la CAF et en même temps leur demander de répondre à une politique de lutte contre la fraude. Il est donc important de **s'assurer que les agents qui exercent l'accès aux droits ne soient pas les mêmes que ceux qui contrôlent les potentielles fraudes**.

Par ailleurs, **des campagnes (par voie d'affichage dans les CAF) promouvant l'accès aux droits** sont à privilégier sur celles dénonçant les fraudes.

De manière générale, **éviter la répétition des contrôles sur les mêmes personnes**.

7 Les minima sociaux ne doivent pas être des maxima sociaux.



compétence de l'État

Il faudrait ne pas diminuer les allocations tant que les gens n'ont pas des ressources régulières qui leur permettent de vivre dignement et non de survivre. Il pourrait donc y **avoir un seuil de ressource, par exemple fixé au niveau du seuil de pauvreté, qui constitue un reste à vivre incompressible**.

8 Avoir des référents de confiance pour ne pas avoir à répéter son histoire et créer un véritable droit à être accompagné.

Il serait souhaitable d'avoir **un référent unique de confiance** qui soit un interlocuteur stable et des référents à qui s'adresser pour les cas les plus complexes.

Il est important de **créer un véritable droit à être accompagné dans les institutions** et de le faire vivre en le faisant connaître auprès des personnes les plus pauvres et des administrations.

Ce droit à l'accompagnement peut aider les personnes les plus pauvres à surmonter des peurs face à l'institution. L'appui d'un regard ami permet aux ayants droit les plus en difficulté de gérer leurs émotions et de rester maîtres d'eux-mêmes, mais peut aussi changer le regard de la personne qui accueille.

9 Former les agents CAF à la connaissance de la grande pauvreté et son caractère multidimensionnel.

Les agents et conseillers devraient **être formés sur la grande pauvreté, ses effets et ses dimensions cachées**,^[1] afin de pouvoir mieux accompagner les personnes en situation de pauvreté et de précarité et éviter des situations de ruptures de droits. Ils devraient également être mieux formés à l'accueil, par exemple sur les questions de confidentialité.

10 Avoir des accueils qui assurent la confidentialité.

Aucun usager ne devrait avoir à raconter son histoire à un agent de la CAF s'il y a un risque d'être entendu par une tierce personne. Il est important que les espaces d'accueil du public soient conçus pour assurer une totale confidentialité des échanges entre les agents de la CAF et les personnes. Cela doit toucher les espaces d'accueil mais aussi les espaces numériques. Ce n'est pas aux agents de s'adapter à des espaces mal conçus mais aux espaces de s'adapter aux besoins des agents et des ayants droit.

11 Aller vers plus de cohérence entre les territoires et les agents.

Cette recherche de cohérence peut passer par différentes approches :

- rechercher une interprétation identique de la réglementation à l'échelle nationale à travers la formation des agents et des fiches pratiques qui pourraient aussi être mises à disposition des ayants droit ;
- identifier, mettre en avant et diffuser les bonnes pratiques qui facilitent l'accès aux droits des usagers.

12 Construire, mettre en œuvre et évaluer les politiques de la CNAF et des CAF avec les ayants droit les plus pauvres.

Un des premiers objectifs serait de **mettre en place des enquêtes de satisfaction locales et nationales auprès des 5% des ayants droit les plus pauvres.** Il y a toute les chances pour que si les enquêtes de satisfaction sont bonnes pour les plus pauvres, elles soient bonnes pour tous les ayants droits.

Au niveau des CAF et de la CNAF, il convient de mettre en place des processus participatifs pour permettre aux 5% les plus pauvres d'accompagner annuellement la mise en œuvre de la COG, d'apporter leur analyse, de faire des propositions, d'évaluer ses résultats et de participer à la préparation de la COG suivante. Dans cet objectif, la CNAF et les CAF pourraient s'inspirer du guide « Réussir la participation de toutes et tous ».^[2]

[1] ATD Quart Monde et Université d'Oxford, Rapport « Les dimensions cachées de la pauvreté. Recherche participative internationale », 2019 : atdqm.fr/dimensionscacheesint

[2] atdqm.fr/livretparticipation