

14ème législature

Question N° : 89818	De M. Thierry Lazaro (Les Républicains - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Affaires sociales, santé et droits des femmes		Ministère attributaire > Affaires sociales et santé
Rubrique > Français de l'étranger	Tête d'analyse > retour	Analyse > rapport parlementaire. recommandations.
Question publiée au JO le : 06/10/2015 Réponse publiée au JO le : 10/05/2016 page : 3979 Date de changement d'attribution : 12/02/2016 Date de renouvellement : 19/01/2016		

Texte de la question

M. Thierry Lazaro attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur le rapport relatif au retour en France des Français de l'étranger, rendu public en juillet 2015, et souhaite connaître l'avis du Gouvernement sur la proposition visant à poursuivre la dématérialisation des procédures afin de permettre aux personnes éligibles au bénéfice des prestations services par les CAF de faire l'intégralité des démarches requises en ligne.

Texte de la réponse

Le rapport remis par la sénatrice Hélène Conway-Mouret sur le retour en France des Français de l'étranger recommande notamment de poursuivre la dématérialisation des procédures et des démarches en ligne auprès de la Caisse nationale des Allocations familiales (CNAF). La sécurité sociale a engagé depuis plusieurs années un ensemble de chantiers dont les résultats sont destinés à constituer un apport majeur dans la démarche de simplification promue par le Gouvernement. Elle mobilise dans cette perspective les possibilités offertes par le déploiement des nouvelles technologies. Au terme d'un important projet de refonte, la branche Famille a ainsi mis en ligne en juin 2012 un site Internet profondément remanié. Caf.fr permet aujourd'hui d'effectuer un certain nombre de démarches à distance : déclarer un changement de situation familiale ou professionnelle, déposer une demande d'aide au logement, déclarer ses ressources, etc. Depuis l'été 2014, l'offre en ligne s'est enrichie, avec à terme la volonté de proposer une offre « 100% dématérialisée ». L'utilisation de ces services en ligne progresse et en 2014, ce sont 52.1% des changements de situation de toute nature qui ont été réalisés par une télé-procédure. Ces télé-procédures s'ajoutent à la dématérialisation de l'acquisition des ressources qui, tous modes confondus (échange de données avec l'administration fiscale, saisie sur caf.fr et déclaration par téléphone), a représenté 90.40% de l'ensemble des déclarations des ressources annuelles collectées en 2014. Le site caf.fr propose notamment l'accès pour tout public aux informations générales mais détaillées sur les droits aux prestations par type de situation ou évènement de vie et aux différents services proposés en ligne, ainsi qu'aux informations et pages à relatives à la CAF locale de rattachement de l'internaute (liste des points de contact, adresses et horaires des points d'accueil physique, bornes interactives ...). Le site permet également à toute personne souhaitant s'informer sur un droit potentiel au Revenu de solidarité active, à la Prestation d'accueil du jeune enfant ou à une Aide au logement, d'utiliser un télé-service de simulation du calcul en fonction de sa situation sociale, familiale et professionnelle. Ainsi, en 2014, 3,7 millions d'allocataires utilisent caf.fr et le site a enregistré 20,4 millions de



visites par mois et 255 millions de visites sur l'année (contre 217 millions en 2013). Le même site offre l'accès à un compte personnel pour toute personne déjà bénéficiaire de prestations, à l'aide de son numéro d'allocataire et d'un code confidentiel. Cet espace sécurisé, créé systématiquement lors de toute affiliation est devenu le noyau central d'une relation dématérialisée et sécurisée. C'est un espace qui, d'une part, donne à l'utilisateur des informations précises sur la gestion de son dossier et ses prestations et, d'autre part, l'incite à utiliser les télé-services proposés pour effectuer toujours plus de démarches en ligne. En 2014, plus de 10 millions d'allocataires se sont connectés à leur compte personnel contre 9,5 millions en 2013. Pour faciliter l'accès de tous au site caf.fr, les Allocations familiales ont lancé, en janvier 2014, une application mobile dédiée à la consultation de « Mon Compte ». Cette application rencontre un grand succès : le cap du million de téléchargements a été franchi fin juin 2015 et elle recueille des notes positives sur les deux plateformes de téléchargement : 4/5. Cette offre gratuite, simple, sécurisée et intuitive permet à tout moment à l'allocataire de consulter ses versements, de gérer ses informations, de suivre ses démarches en ligne, de simplifier les échanges avec sa Caf. Chaque mois, 27% des consultations du site caf.fr sont réalisées à partir d'un mobile (tablette ou Smartphone). Ce chiffre est en progression constante. L'usage du mobile concerne l'ensemble de la population allocataire, y compris les personnes en situation de précarité, qui lorsqu'elles doivent, pour des raisons économiques, limiter leur budget communication renonce prioritairement à l'ordinateur et au téléphone fixe au bénéfice du portable et du Smartphone. Cette nouvelle ergonomie a permis le développement de télé-procédures : - Prendre en ligne un rendez-vous avec sa CAF La nouvelle politique d'accueil se déploie dans l'ensemble des Caf. La démarche entreprise par la branche Famille vise notamment à généraliser l'accueil sur rendez-vous ainsi que la possibilité de télédéclarer. Elle s'appuie également sur la notion d'accessibilité aux services, en développant la proximité attendue par les usagers : une proximité qui permet la personnalisation de la relation. Ainsi l'accueil sur rendez-vous a permis de constater un impact positif : une diminution moyenne de 5 % des usagers accueillis, 12 % d'augmentation des connexions à « Mon compte » sur caf.fr de plus de 12% ; le nombre des contacts réitérés a diminué de 25% ; et le dispositif est plébiscité puisque 62 % des allocataires préfèrent l'accueil sur rendez-vous, et près d'un allocataire sur deux s'en dit très satisfait. - Echanger à distance avec la CAF Afin de faciliter les démarches, depuis juin 2013, les personnes disposant déjà d'un compte allocataire peuvent joindre des pièces justificatives à une télé-procédure. Cet allègement de la transmission des pièces justificatives et le développement des télé-procédures doivent permettre à la branche de proposer une offre de service « 100% dématérialisée » de sorte que l'ensemble des formalités et contacts réciproques entre usagers et CAF pourront s'opérer par internet. D'autres procédures ont d'ores et déjà été dématérialisées. Il s'agit notamment de la suppression de certaines pièces justificatives et de la dématérialisation de la transmission de celles qui subsistent, l'ensemble permettant de disposer à terme d'une offre 100% dématérialisée pour différents services et ainsi : - Permettre la demande d'aide au logement intégralement dématérialisée. Il s'agit notamment de supprimer progressivement l'attestation de loyer remplie par le propriétaire-bailleur, principale pièce justificative nécessaire à l'ouverture du droit, pour la remplacer par des procédures de contrôle. Avant sa généralisation, cette mesure, qui doit accélérer l'ouverture du droit au bénéfice des allocataires, a été dans un premier temps expérimentée lors de la rentrée universitaire 2014 sur le public étudiant formulant une demande d'aide au logement par télé-procédure sur le site caf.fr. - Permettre la déclaration de grossesse en ligne et supprimer l'envoi du formulaire « premier examen médical prénatal ». Il s'agit de dématérialiser la déclaration de grossesse à travers le développement d'un nouveau télé-service mis à disposition du professionnel de santé - médecin ou sage-femme - dans son espace professionnel au moment de la consultation avec la future mère. Par échange dématérialisé l'information sera ensuite transmise de l'assurance maladie vers l'organisme d'allocations familiales. Cette procédure assurera une simplification significative pour l'utilisateur par la suppression du double envoi du formulaire par la femme enceinte et un traitement automatique des informations par les organismes, évitant les travaux de ressaisie. Cette télé-procédure, après les travaux techniques en 2014 fait l'objet d'une expérimentation depuis mai 2015 dans le département de la Charente-Maritime avant sa prochaine généralisation. - Supprimer l'attestation de scolarité pour le paiement de l'allocation de rentrée scolaire des enfants de 16 à 18 ans. Celle-ci est remplacée par une déclaration sur l'honneur. Ainsi, les familles doivent simplement déclarer que leur enfant est toujours scolarisé pour la rentrée 2014 dans la rubrique « Mon Compte » du site caf.fr ou à partir de l'application mobile « Caf-Mon Compte ». La mise en place de la prime d'activité depuis le 1er janvier 2016, a marqué une nouvelle étape dans ce processus dématérialisé : l'intégralité des démarches s'effectue en ligne, sans pièce justificative. Son succès atteste de la pertinence et de la réussite de cette



démarche 100 % dématérialisée.