



15ème législature

Question N° : 29657	De M. Jean-Marc Zulesi (La République en Marche - Bouches-du-Rhône)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités et santé		Ministère attributaire > Personnes handicapées
Rubrique > personnes handicapées	Tête d'analyse > Dématérialisation des procédures CAF AAH	Analyse > Dématérialisation des procédures CAF AAH.
Question publiée au JO le : 19/05/2020 Réponse publiée au JO le : 11/05/2021 page : 4100 Date de changement d'attribution : 26/01/2021		

Texte de la question

M. Jean-Marc Zulesi attire l'attention de M. le ministre des solidarités et de la santé sur la problématique de la procédure de déclaration de ressources trimestrielles des personnes handicapées touchant l'allocation aux adultes handicapés (AAH). Actuellement, ces démarches doivent être effectuées par courrier et envoyées auprès des services de la caisse d'allocations familiales. Elles sont souvent effectuées par les aidants, pour qui une procédure par courrier vient s'ajouter à de lourdes charges administratives qu'ils supportent déjà. L'utilisation de la voie postale entraîne des coûts postaux qui peuvent s'avérer lourds pour certains bénéficiaires, mais également des erreurs d'envoi, de classement, des pertes de dossier assez régulières et des délais de traitement plus long dus à la surcharge des services de la caisse d'allocations familiales. Enfin, certains bénéficiaires n'ont pas la possibilité de se déplacer. Cette procédure matérialisée se transforme alors pour eux en une véritable épreuve. La mise en place d'une procédure dématérialisée permettrait de simplifier considérablement les démarches pour une grande majorité de bénéficiaires. Cependant, conscient que certaines personnes ne disposent pas d'un accès rapide à internet, M. le député estime qu'il serait souhaitable de laisser le choix aux bénéficiaires de recourir à une procédure dématérialisée ou non. Aussi, il souhaiterait connaître la position du Gouvernement quant à la mise en place d'un dispositif de dématérialisation de la déclaration trimestrielle des ressources pour les personnes touchant l'AAH afin d'en faciliter les démarches.

Texte de la réponse

En 2019, sur 16 112 135 déclarations trimestrielles de ressources pour la prime d'activité, 15 496 719 sont faites en ligne, soit 96,18% des démarches. Pour l'allocation aux adultes handicapés (AAH), c'est 405 929 sur 668 576 déclarations trimestrielles de ressources, soit près de 61% (plus de 10 points de plus qu'en 2018). Ces chiffres montrent que l'utilisation des services en ligne par les allocataires de la caisse d'allocations familiales (CAF) est en progression quel que soit le profil de l'allocataire : bénéficiaire de la prime d'activité ou de l'AAH. De plus, pour garantir l'accès à ces services en ligne à tous les publics, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) a initié en 2019 un important travail de refonte de son site internet et de l'espace personnel. Ce travail a été récompensé, puisqu'en novembre 2019, la CNAF a obtenu le label e-accessible délivré par l'Etat. Il est à noter toutefois qu'un usager privé de sa capacité juridique n'est effectivement pas en mesure d'accomplir des démarches en ligne, et ce quelle que soit la démarche et pas uniquement la déclaration trimestrielle de ressources pour la prime d'activité. Pour ces personnes sous tutelle et curatelle, privées de la capacité à réaliser elles-mêmes leur démarche, un contrôle a été mis en place sur le site Caf.fr, leur interdisant l'accès à toutes les téléprocédures quelles qu'elles



soient. Par conséquent, un allocataire sous tutelle ou curatelle ne peut faire ses démarches auprès de la CAF qu'avec des déclarations papier. La CNAF a bien identifié le besoin d'évolution du site Caf.fr visant à permettre aux tuteurs / curateurs d'accéder aux démarches en ligne. Cependant, et en vertu des principes de protection des données personnelles, cette évolution doit être finement étudiée. En effet, cette évolution pourrait se faire soit par la création d'un compte dédié pour le tuteur/curateur lui permettant de gérer les démarches de l'allocataire ou par le déploiement du dispositif Aidant connect porté par la direction interministérielle du numérique et en cours d'expérimentation pour les aidants professionnels. Cependant, à ce jour, les avantages et les inconvénients sont encore à l'étude et la solution n'est pas identifiée. Dans l'attente de la solution cible, des travaux vont être engagés par la branche famille, pour étudier l'ensemble des solutions palliatives participant à la simplification des démarches des populations concernées.