

## Appel

# Six changements d'orientation majeurs sont nécessaires pour remettre l'humain et le droit au cœur de l'action des CAF

**Les Caisses d'Allocations Familiales (CAF) ont pour mission d'être au service des allocataires**, comme le veut l'article L583-1 du Code de la Sécurité sociale, et sont aujourd'hui des acteurs essentiels des politiques de solidarité. Or nous constatons chaque jour, à travers nos pratiques, les difficultés grandissantes des allocataires pour faire valoir leurs droits et les conséquences délétères d'une gestion tournée vers la diminution du volume des prestations, les suppressions de postes, quoi qu'il en coûte humainement et d'une dématérialisation « hors sol », de plus en plus aux mains d'opérateurs privés.

**Les CAF, sont de ce fait parfois perçues comme les vecteurs d'une maltraitance institutionnelle** qui touche en premier lieu les personnes les plus vulnérables, qu'il s'agisse de femmes seules avec enfants, des personnes les plus pauvres, de ceux et celles qui connaissent des situations professionnelles instables ou sont en situation de handicap. Ces pratiques contribuent à alimenter le non-recours aux droits. Certains renoncent à demander des prestations, craignant de devoir rembourser des indus liés à un fonctionnement devenu imprévisible.

**Alors que la préparation de la prochaine Convention d'objectifs et de gestion est engagée** et que la place de la solidarité dans notre pays fait l'objet de fortes remises en cause, **nous demandons au gouvernement de procéder à six changements d'orientation majeurs** pour que « la Nation assure à l'individu et à la famille les conditions nécessaires à leur développement » (préambule de la Constitution de 1946) et que les CAF puissent pleinement jouer leur rôle :

**1 Respecter le droit.** Les décisions rendues par les CAF doivent respecter la loi et le droit européen, être motivées et notifiées, respecter le « reste à vivre » en cas de remboursements. Ces dispositions légales ne sont presque jamais respectées. De simples erreurs ou incompréhensions, même répétées, ne peuvent être qualifiées de fraudes. Nous demandons l'explicitation des raisons des décisions et de leurs fondements juridiques, le respect du contradictoire, l'interdiction des décisions automatiques, des retenues et des suspensions de versements de prestations sans justification, des contrôles répétitifs et des sanctions. Chaque personne concernée par ces mesures doit a minima être reçue en amont par un agent qualifié de la CAF, afin de pouvoir comprendre ce qui lui est reproché, s'expliquer et pouvoir se défendre. L'exception au principe légal « silence vaut accord », doit être abrogée, afin que la non-réponse de la CAF à une demande vaille acceptation et non plus refus, comme le recommande la Commission nationale consultative des Droits de l'Homme.

**2 Rétablir la transparence et la possibilité d'obtenir justice.** Pour permettre à chacun.e de faire valoir ses droits, nous demandons la **fin d'une politique du secret** et davantage de transparence par la publication systématique des circulaires internes, lettres réseau et autres informations techniques ayant des effets notables sur les droits ou la situation des allocataires, conformément à ce qu'a décidé le Conseil d'État le 4 juin 2022. Ces informations doivent être disponibles sur le site de manière complète et adéquate, et partagées avec les associations accompagnant les allocataires dans l'accès à leurs droits. Chacune et chacun doit pouvoir ensuite accéder, sous une forme intelligible, à ses données personnelles et au raisonnement qui sous-tend le traitement de ces données, y compris de ses conséquences, ainsi que le prévoit la loi Informatique et libertés.

**3 Restaurer l'accueil physique des usagers** par des agents formés et qualifiés des CAF, disponibles, à l'écoute, habilités à régler les situations dans leur diversité et leur complexité. Remettre de l'humain est nécessaire

pour que le service public fonctionne, et l'utilisateur doit avoir le choix de son mode de relations avec l'administration. Un plan massif d'embauche de plusieurs milliers d'agents est pour cela nécessaire, afin de répondre à des besoins croissants et permettre aux services sociaux d'effectuer en interne un nécessaire travail de médiation, en tenant compte des situations spécifiques. Les critères de gestion et d'intéressement doivent valoriser le temps passé à un traitement qualitatif des demandes et non le volume d'indus récupérés ou de fraudes.

**4 Associer les allocataires aux décisions et à leur co-construction.** Il s'agit de développer des logiques de confiance et de solidarité, et non de méfiance et de suspicion, d'en finir avec des pratiques de profilage et de ciblage des plus vulnérables, d'acharnement procédural en cas de contentieux. Il est nécessaire, pour sortir des impasses actuelles, de coconstruire dans la durée une organisation souple, afin d'améliorer en permanence les pratiques par le dialogue et la coopération à tous les niveaux, en associant les allocataires aujourd'hui cruellement absents des décisions.

## **5. Coconstruire un numérique transparent, au service des allocataires et des agents**

La CNAF et ses autorités de tutelle doivent fournir en toute transparence des garanties sur le strict respect des réglementations et de la protection des allocataires dans les programmes informatiques. Cette exigence englobe les programmes développés ou proposés clés en main par des prestataires privés. Il s'agit notamment de s'assurer que les données personnelles sont traitées en conformité avec le RGPD et le Code des relations entre le public et l'administration, que leur hébergement est sécurisé et que les droits des allocataires (droit d'accès, droit de rectification, droit à l'explication) sont respectés et simples à mettre en œuvre. Pour tout cela, il est nécessaire de renforcer les équipes informatiques internes. Les allocataires et les associations impliquées dans l'accès aux droits sociaux et la défense des droits fondamentaux, tout comme les agents utilisateurs au sein des CAF, doivent être associés à l'évaluation et à l'évolution des outils numériques existants, ainsi qu'aux futurs développements. Nous demandons un contrôle indépendant sur les programmes informatiques, notamment par l'IGAS, le Défenseur des droits et la CNIL, laquelle devra systématiquement actualiser ses avis en fonction des évolutions technologiques (utilisation de l'intelligence artificielle, de *chatbots* et de *RPA*, algorithmes d'aide à la décision...).

**6 En finir avec l'affaiblissement de la protection sociale** et ses effets délétères sur la cohésion sociale, la santé et les droits. Il est nécessaire de revoir les objectifs d'évolutions budgétaires transmis à l'Union européenne pour les cinq années à venir, qui présentent un budget stable alors que celui-ci devrait s'accroître avec l'élargissement de l'accès aux droits. Ces orientations doivent se traduire également par une augmentation des moyens de fonctionnement des CAF afin qu'elles puissent apporter une réponse de qualité aux besoins des allocataires et combattre le non-recours.

\*

À travers ces changements d'orientation majeurs, nous réaffirmons la nécessité, face aux incertitudes sociales, économiques et écologiques, d'une société solidaire de justice et de droit, où chacun a sa place. À l'heure où la nouvelle Convention d'Objectifs et de Gestion est en préparation, nous demandons **qu'un large débat public se développe** autour de ces propositions avec la CNAF, les CAF départementales, le gouvernement et l'ensemble des associations, collectivités et citoyens conscients **que les CAF vont avoir dans les prochaines années un rôle de plus en plus essentiel face aux immenses défis** écologiques, sociaux, sanitaires et économiques qui nous attendent.

**Nous invitons les associations et les citoyens à diffuser largement cet appel**, le porter auprès des CAF, des élus et des associations à en débattre localement et à multiplier les groupes d'entraide afin que personne ne reste seul face à ses difficultés.

[Télécharger le dossier d'appui](#)

[Vous pouvez joindre ici votre signature individuelle](#)

[Vous pouvez joindre ici la signature de votre organisation](#)