



Information presse
Valence, le 29 mai 2018

PRIORITÉ AU TRAITEMENT DES DOSSIERS ET AU VERSEMENT DES PRESTATIONS AUX ALLOCATAIRES

Pour assurer le traitement rapide des dossiers reçus des allocataires et garantir la continuité de paiement de leurs prestations, la Caf ferme ses accueils à certaines dates sur le mois de juin, sauf l'accueil à Valence qui reste ouvert du lundi au vendredi (du lundi au jeudi 8h30-16h30 non-stop, le vendredi 10h30-16h30)

Quelle est la situation et pourquoi ?

Depuis quelques mois, nous mettons plus de temps à traiter les dossiers des allocataires. Au niveau national, le même constat est fait pour l'ensemble des Caf.

Cela s'explique principalement par les nombreux jours fériés et ponts du mois de mai qui ont entraîné un absentéisme plus important que d'habitude (cependant aucun de nos accueils n'a fermé en raison des ponts, tous nos sites ont maintenu l'accueil du public sur les jours ouvrés) et également par le fait que nous sommes contingentés par l'État et la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) en termes d'embauche.

Qu'avons-nous mis en place ?

Nous avons depuis plusieurs mois organisé régulièrement des heures supplémentaires qui mobilisent le personnel volontaire en dehors des heures d'ouverture au public, les samedis matins, afin d'accélérer le traitement et le versement des droits des allocataires. Cette mesure est reconduite sur le mois de juin et sera complétée par d'autres actions dont la fermeture des accueils à certaines dates en juin. L'objectif est ainsi d'améliorer la situation avant la période des congés d'été, qui entraînent toujours par définition un certain ralentissement des activités.

Notre objectif est d'abord de rester vigilants sur le maintien de la qualité de service, qui pour nous passe en premier lieu par le paiement dans les temps des prestations aux allocataires*. Cette priorité, à laquelle nous n'avons jamais dérogé, nous amène, dans le contexte contraint qui est le nôtre, à concentrer nos moyens sur le traitement des droits et donc à fermer ponctuellement nos accueils sur le mois de juin (en plus des fermetures pour les congés d'été, sur juillet et août).

Détail des fermetures des accueils :

Romans : fermé du 4 au 8 juin, du 18 au 22 juin et du 30 juillet au 17 août 2018
Montélimar : fermé du 11 au 15 juin, du 25 au 29 juin et du 30 juillet au 17 août
Die : fermé les 11 et 25 juin et du 23 juillet au 17 août
Saint Paul Trois Châteaux : fermé les 12 et 26 juin et du 23 juillet au 17 août
Pierrelatte : fermé les 7 et 21 juin et du 23 juillet au 17 août
Nyons : fermé les 1er - 8 - 15 - 22 et 29 juin et du 23 juillet au 17 août

Crest : fermé tout le mois de juin et du 23 juillet au 17 août
Dieulefit : fermé les 7 - 14 - 21 et 28 juin et du 23 juillet au 17 août
Loriol : fermé les 5 - 12 - 19 et 26 juin et du 23 juillet au 24 août
Saint Vallier : fermé les 6 - 13 - 20 et 27 juin et du 23 juillet au 24 août
Saint Rambert : fermé les 7 - 14 - 21 et 28 juin et du 23 juillet au 24 août
Saint Jean en Royans : fermé les 4 - 11 - 18 et 25 juin et du 23 juillet au 17 août

Sur caf.fr, les allocataires peuvent consulter leur dossier, faire une demande de prestation, signaler un changement...

Retrouvez toute l'information Médias sur caf.fr > Ma Caf (26000)

** C'est aussi un point jugé prioritaire par les bénéficiaires, cf la dernière enquête nationale de satisfaction des allocataires*



Caf de la Drôme
Service communication

10 rue Marcel Barbu 26023 Valence cedex 9
04 75 75 59 43 (partenaires et médias uniquement)
0810 25 26 10 (0,06€/min + prix d'un appel)
communication@cafvalence.cnafmail.fr

Caf·fr

MA CAF
CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LA DRÔME