

LA CONSULTATION EST TERMINEE  
MERCI POUR VOTRE CONTRIBUTION !

+ de 750 réponses  
ont été reçues !



## VOICI LES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE CETTE CONSULTATION

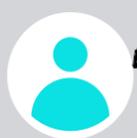
GRACE A VOUS, NOUS AVONS UNE MEILLEURE PERCEPTION DE VOS ATTENTES POUR FACILITER VOS DEMARCHES CAF

*Campagne du 2 juillet au 7 août 2024*

### QUI SONT LES RÉPONDANTS ?

**453** des répondants étaient directement concernés par le sujet

**3** principaux profils



Les personnes venant de faire une première demande d'aide Caf en cours de traitement

Les allocataires Caf depuis peu

Les non-allocataires de la Caf

### VOTRE RETOUR D'EXPERIENCE SUR VOS PREMIÈRES DÉMARCHES

- Des démarches longues avec beaucoup d'informations à fournir
- Des délais de traitement trop longs
- Des démarches qui ne permettent pas toujours de prendre en compte les situations particulières



### CE QUI EST IMPORTANT POUR VOUS

- ✓ Des paiements justes et fiables
- ✓ Des délais moins longs
- ✓ Les contacts humains et l'empathie



« Avoir des contacts physiques. »

« C'est encore un service public où l'on peut voir une personne physique, venir avec un problème et ressortir une fois ce problème résolu. C'est très important, dans ce monde, où on est souvent obligé de passer uniquement en ligne, sans personne pour nous aider. »

« Joindre plus facilement la Caf : traitement des dossiers plus rapidement. Les réponses sont beaucoup trop longues de votre part, les paiements plus tôt car ils n'arrivent pas quand on a besoin. Ce serait vraiment cool.. »



« Les délais de traitement sont très longs : pas de retour, on ne sait même pas si la demande est reçue ou traitée. »

### CE QUE NOUS POURRIONS FAIRE POUR MIEUX VOUS AIDER



Vous êtes majoritairement d'accord avec les propositions suivantes

Proposer une seule demande qui vous indique toutes les aides auxquelles vous pourriez avoir droit



Que la Caf vous propose toutes les aides que vous pouvez demander à partir des informations que vous lui donnez



Un simulateur qui vous permettrait de savoir à quelles aides vous avez droit



Connaitre le montant indicatif des aides auxquelles vous pourriez prétendre à condition que le montant soit fiable



### POUR ALLER PLUS LOIN: VOS SUGGESTIONS !

« Un service unique où l'on puisse déclarer nos revenus et que France Travail, la Caf, l'assurance maladie s'y connecte pour relever ces informations. »

« J'ai l'impression de devoir fournir les mêmes renseignements pour les demandes différentes. »

« Attention aux simulateurs. Il faut plus insister sur le fait que le montant reste une estimation. »

« Un même suivi de dossier par famille, fait par le même conseiller. »

« Cela serait une démarche que nous n'avons pas besoin de formuler. Unique et automatique »

### EN CONCLUSION

Les attentes exprimées sont souvent communes aux trois catégories de répondants.

**Outre les observations formulées quant aux délais de traitement, les usagers expriment :**

- Des difficultés lors des démarches, jugées complexes et longues,
- Des craintes quant aux risques d'erreurs et de remboursements potentiels,
- Une méconnaissance pour certains des droits auxquels ils peuvent prétendre.

**Plusieurs idées ont été exprimées pour faciliter la réalisation des demandes d'aides auprès de la Caf parmi lesquelles :**

- Une seule demande valable pour toutes les aides de la Caf auxquelles on pourrait prétendre,
- Plus d'échanges entre les différents services publics, afin de ne pas avoir à déclarer à de multiples reprises les mêmes informations,
- L'attribution automatique de prestations (à partir des informations connues des services publics) sans même avoir à en faire la demande,
- Un outil de simulation, simple d'utilisation, en amont de toute démarche.