



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

CAF

Question écrite n° 116656

Texte de la question

M. Dominique Tian attire l'attention de M. le ministre de la santé et des solidarités sur l'expérimentation du relevé mensuel de situation (RMS), mise en place par les CAF de Carcassonne, Lille et Périgueux. Par un nouveau modèle de courrier, l'objectif est de clarifier la présentation des droits des allocataires. Chaque fin de mois, l'allocataire reçoit de sa caisse un récapitulatif des changements de sa situation intervenus dans le mois écoulé et qui ont donné lieu à une modification des sommes versées. Le RMS introduit ainsi une rupture importante avec la logique dite du « fil de l'eau », qui prévaut aujourd'hui et qui enjoint aux CAF d'adresser un courrier à l'allocataire dès qu'un changement de droit intervient. L'évaluation de ce nouveau dispositif a fait l'objet de trois types d'investigation : un suivi statistique de la montée en charge, une enquête auprès des agents afin d'appréhender la plus-value du RMS sur leur travail quotidien et, enfin, une enquête auprès des allocataires pour mesurer leur satisfaction à l'égard de ce nouveau type de courrier. Au vu de ses résultats, il souhaite savoir s'il est prévu d'étendre ce dispositif à toutes les CAF.

Texte de la réponse

Le relevé mensuel de situation, expérimenté par les caisses d'allocations familiales de Carcassonne, Lille et Périgueux, est adressé en fin de mois aux allocataires qui enregistrent une modification de leurs droits aux prestations en raison d'un ou plusieurs changements de situation. Ce relevé récapitule en un seul envoi les différents éléments nouvellement pris en compte durant le mois ainsi que la nouvelle situation globale du dossier de chaque allocataire. Il se substitue aux différentes notifications des droits et paiements éditées automatiquement au fur et à mesure de l'enregistrement d'un élément nouveau. Par ailleurs, sur la forme, il adopte une nouvelle charte qui améliore la compréhension des informations. Conformément à la convention d'objectifs et de gestion (COG) qu'elle a signée avec l'État pour la période 2005-2008, la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) tire actuellement les enseignements dégagés par cette expérimentation pour adapter les notifications et mieux informer les allocataires de la branche famille. L'enquête réalisée auprès d'un échantillon de mille allocataires par le centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) conclut à l'amélioration de la satisfaction des intéressés. Par ailleurs, une étude est en cours pour chiffrer le coût que représenterait la généralisation du relevé mensuel de situation. La décision sera prise par la CNAF au vu de ces différents éléments.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Tian](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 116656

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : santé et solidarités

Ministère attributaire : santé et solidarités (II)

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 janvier 2007, page 739

Réponse publiée le : 1er mai 2007, page 4198