

COVID-19

Les Caf adaptent leur service aux allocataires
#LaSécuEstLà

En cette période de confinement, les Caf adaptent leurs modalités d'accueil et d'information pour garantir le maintien des droits, et proposent de nouveaux services en ligne.

Conformément aux [annonces](#) de Christelle DUBOS dès le 20 mars dernier, la continuité des droits a été assurée, notamment pour toute personne dans l'incapacité de renouveler sa déclaration trimestrielle auprès des Caf. De plus, les Caf ont assuré le versement en avance des prestations sociales le 4 avril dernier aux 12,7 millions d'allocataires, et maintenu ainsi la continuité des ressources en cette période difficile.

Les Caf seront également au rendez-vous le 15 mai pour verser [l'aide exceptionnelle de solidarité](#) aux foyers les plus modestes annoncée par le Premier ministre le 15 avril dernier.

Des services en ligne adaptés et largement utilisés par les allocataires

Afin d'assurer la sécurité sanitaire du public en participant à l'effort collectif pour éviter la propagation de l'épidémie, les Caf ont modifié leurs modalités d'accueil en privilégiant les démarches en ligne et/ou téléphoniques. Grâce au télétravail et à la mobilisation des collaborateurs, l'activité des Caf atteint 80 % de l'activité normale.

Le contexte du Covid-19 rendant difficile l'impression et l'envoi de documents par voie postale, l'utilisateur pourra, **à partir du 21 avril**, envoyer les pièces justificatives nécessaires pour toute nouvelle demande de prestation, scannées ou photographiées, à une adresse mail générique dédiée, transmettreundocument.cafXX@info-caf.fr (XX= n° de département), disponible sur les pages internet locales des sites de chaque Caf. Tous les changements de situation professionnelle, familiale, de coordonnées bancaires, etc., se font toujours directement dans l'espace « Mon Compte » sur caf.fr ou l'application mobile.

De plus, il pourra **remplir en ligne sur caf.fr de nouveaux formulaires de prestations**, notamment la demande d'Allocation de soutien familial, la prime d'adoption, la demande de recouvrement des pensions alimentaires ou encore la prime de déménagement.

Après un mois de confinement, les chiffres sur l'utilisation des services en ligne et dématérialisés proposés montrent que les allocataires y ont largement recours : l'utilisation des canaux digitaux représentent désormais plus de la moitié des flux de contacts entrants (56 %).

- L'actualité la plus visitée sur le site caf.fr concerne les [démarches utiles liées au COVID 19](#) avec plus de **194 493 visites*** (28 000/jour en moyenne), avec des réponses aux questions les plus fréquentes.
- [l'application mobile « Caf - Mon Compte »](#) et [L'Espace « Mon Compte » du site \[caf.fr\]\(http://caf.fr\)](#) restent très consultés, avec respectivement **8,2 millions de visites** (+18% par rapport à la semaine précédente) et **5,6 millions de visites** (+15%)*.

Les Caf reçoivent sur rendez-vous par téléphone et dans certains cas par visio-conférence (les modes de contacts sont précisés sur « [Ma Caf](#) » après avoir indiqué son code postal). Les Caf sont également amenées à contacter directement des allocataires par téléphone pour les accompagner durant cette période.

**Chiffres du 13^e au 19 avril 2020*



Contacts presse

Virginie RAULT
Jackie EDI
07 78 95 49 90
presse@cnaf.fr

