

## La CAF prive d'accès à son site une partie de ses allocataires étrangers

PAR FAÏZA ZEROUALA

ARTICLE PUBLIÉ LE MARDI 16 NOVEMBRE 2021



© Photo Philippe Huguen / AFP

Un changement des modalités d'accès au site de la Caisse d'allocations familiales empêche les étrangers titulaires d'un numéro de Sécurité sociale provisoire d'y effectuer des démarches. 68 000 allocataires sont concernés. La CAF assure qu'ils continueront à percevoir leurs aides.

En apparence, il ne s'agit que d'un changement technique. En réalité, la modification des modalités d'accès au site de la Caisse d'allocations familiales (CAF) depuis le 9 octobre génère de nouveaux problèmes. En effet, pour accéder à son compte dans la nouvelle interface, il faut inscrire son identifiant, son mot de passe et désormais son numéro de Sécurité sociale. Rien d'exceptionnel. Sauf que seuls les numéros commençant par 1 ou 2 sont reconnus.

Les détenteurs et détentrices d'un numéro provisoire, commençant par 7 ou 8, soit des étrangers, des travailleurs étrangers ou réfugiés, n'arrivent plus à se connecter. Ce qui peut engendrer des pertes de droits, concernant le RSA, les aides au logement ou la prime de naissance ou de Noël. Cela le temps que la Caisse primaire d'assurance-maladie (CPAM) ou l'Ofpra pour les réfugié·es leur délivrent un numéro définitif, ce qui peut prendre plusieurs semaines ou mois.

68 000 personnes sont concernées. La CAF a entrepris de les aviser par courrier pour leur donner une parade, et leur demander de se rapprocher de leur caisse.



Les détenteurs d'un numéro provisoire, soit des étrangers, des travailleurs étrangers ou réfugiés, n'arrivent plus à se connecter au site de la CAF. © Photo Philippe Huguen / AFP

Florence\*, agente administrative d'une Caisse d'allocations familiales dans l'est de la France, confirme les différents problèmes posés par le logiciel. Après **les bugs en série** ou **la fuite de données**, le site de la CAF complique de nouveau la vie de ses usager·es. « *Oui, les gens concernés n'arrivent pas à accéder à leur espace CAF Connect car leur numéro n'est pas reconnu. Ni aux autres administrations comme Pôle emploi.* »

L'allocataire, en se rapprochant de la CAF, peut obtenir un numéro provisoire, le NIR, qui débute lui par 1 ou 2. Mais encore faut-il le savoir, explique Florence. « *Si la personne se présente avec une carte d'identité et un titre de séjour, on peut lui communiquer un numéro mais pour ça, il faut obtenir un rendez-vous. Ce qui n'est pas évident en ce moment.* »

Un document interne fourni aux agent·es d'accueil recensant les anomalies les plus fréquentes et les solutions palliatives existantes, que Mediapart a pu consulter, leur présente les éléments de langage à fournir. Si le cas se présente à eux, il leur est demandé d'authentifier le demandeur ou la demandeuse « *à l'accueil avec une pièce d'état civil* » ou au téléphone avec ses nom, prénom, date de naissance et diverses coordonnées.

À ce moment-là, l'agent·e pourra transmettre un numéro de Sécurité sociale temporaire, généré lors de la création du dossier et commençant par 1 ou 2, qui pourrait permettre aux usagers de se

connecter. Cependant, certaines personnes ne pourront pas accéder aux services en ligne «dans l'immédiat», comme les demandeurs et demandeuses d'asile.

Contactée par Mediapart, la CAF confirme l'existence de ce problème et explique que «les identifiants provisoires attribués par les caisses primaires d'assurance-maladie permettent à celles-ci de gérer les droits à l'assurance-maladie (uniquement) de personnes dont la situation est en cours de régularisation. Ces identifiants sont donc internes et ne peuvent être utilisés par les autres organismes de protection sociale».

D'où la refonte du site, qui a été conçue pour simplifier la consultation de l'espace personnel avec un numéro connu par tous qui permet d'utiliser France Connect, «pour accéder aux services en ligne des organismes publics (impôts, assurance-maladie, assurance retraite, etc.) » et aussi aux membres d'un foyer d'avoir tous accès à un compte. Elle assure au contraire «qu'il s'agit de faciliter l'accès de tous les usager-es aux services proposés par les CAF».

La CAF assure que le temps que le NIR, le numéro de Sécurité sociale, soit délivré, un numéro de Sécurité sociale d'attente peut être attribué par la CAF en prenant rendez-vous, via le site, lequel est plus ou moins clair.

En attendant, celles et ceux qui sont déjà allocataires percevront toujours leurs aides. « Il est important de préciser que dans l'attente d'un NIR, ces personnes ne peuvent provisoirement pas accéder à leur espace personnel, mais que leurs aides continuent de leur être versées», poursuit la CAF.

L'organisme précise aussi que des espaces numériques sont présents dans presque toutes les agences d'accueil et qu'ainsi « les moins à l'aise avec l'outil numérique » ont accès à des ordinateurs et peuvent être accompagnés. Mais la CAF oublie de préciser que certains espaces ne sont plus accessibles pour des raisons sanitaires, **comme l'indique le site à Paris** par exemple.

De fait, la dématérialisation qui a cours à la CAF, et dans les services publics en général, complique davantage les choses. « Si les gens ne sont pas

*accompagnés par un travailleur social ou un proche qui n'hésite pas à chercher à contourner le truc, je pense que c'est très difficile, ils passent à côté de leurs droits car les demandes de prestations sociales ne sont pas rétroactives»,* explique encore l'agente de la CAF.

De même que résoudre le blocage en déposant des documents en version papier n'est pas une option puisque cette démarche reste très longue, « au moins trois semaines », précise l'agente, quand c'est possible.

De son côté, Rudy Derumier, secrétaire général CGT à la CAF du Nord, considère que cette impossibilité de se connecter facilement entrave les droits des bénéficiaires et démontre encore les difficultés posées par le tout-numérique. «On rajoute de la précarité à la précarité. Comment expliquer aux personnes déjà dans des situations délicates qu'elles ne peuvent obtenir le RSA ou gérer un complément de mode de garde ? Et parfois il n'est même pas possible de déposer un dossier papier. C'est là qu'on voit les limites de la dématérialisation des services.»

Le casse-tête ne s'arrête pas à la CAF, puisque certains usager-es se rendent à la CPAM pour essayer d'obtenir un numéro définitif et se sortir de ce borborygme administratif.

Karen Mantovani, agente d'accueil à la CPAM de l'Isère et déléguée syndicale CGT, reçoit des sollicitations d'usager-es perdus. « Depuis quelque temps, les personnes qui vont à la CAF et n'ont pas de numéro de Sécurité sociale définitif viennent nous voir. C'est facile, on est en face géographiquement. On leur explique les démarches mais c'est long et pas toujours simple.»

En effet, les assurés qui n'ont pas fourni d'extrait d'acte de naissance à la CPAM, se voient attribuer un numéro de Sécurité sociale provisoire, qui commence par un 8 pour les femmes et par un 7 pour les hommes. Il faut ensuite que les agent-es contactent les pays d'origine. En fonction de celui-ci, la certification peut prendre entre deux et six mois en moyenne, explique encore l'agente d'accueil de la CPAM.

Comme les agent-es de la CAF, Karen Mantovani confirme la difficulté d'obtenir des réponses car les informations restent floues. *«C'est compliqué, la personne vient une première fois, on lui propose un rendez-vous téléphonique. Mais parfois les personnes sont difficiles à joindre parce qu'elles sont en cours ou au travail. Sans compter que celles et ceux qui ont un abonnement Lyca Mobile [des forfaits sans engagement – ndlr] sont injoignables, car nous avons un message d'erreur. Tout est compliqué, ça met un temps fou.»*

Elle-même a reçu des personnes concernées et a pu mesurer leur détresse. *«Les étudiant-es sont seuls, n'ont personne pour les accompagner. Il y a la barrière de la langue, le langage administratif aussi et beaucoup de documents à fournir... Le public ciblé est un public précaire et on voudrait les aider, mais on n'en pas les moyens en dehors de la bidouille.»*

### Boîte noire

Le prénom suivi d'un astérisque a été modifié.

**Directeur de la publication** : Edwy Plenel

**Direction éditoriale** : Carine Fouteau et Stéphane Alliès

**Le journal MEDIAPART est édité par la Société Editrice de Mediapart (SAS).**

Durée de la société : quatre-vingt-dix-neuf ans à compter du 24 octobre 2007.

Capital social : 24 864,88€.

Immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS. Numéro de Commission paritaire des publications et agences de presse : 1214Y90071 et 1219Y90071.

Conseil d'administration : François Bonnet, Michel Broué, Laurent Mauduit, Edwy Plenel (Président), Sébastien Sassolas, Marie-Hélène Smiéjan, François Vitrani. Actionnaires directs et indirects : Godefroy Beauvallet, François Bonnet, Laurent Mauduit, Edwy Plenel, Marie-Hélène Smiéjan ; Laurent Chemla, F. Vitrani ; Société Ecofinance, Société Doxa, Société des Amis de Mediapart, Société des salariés de Mediapart.

Rédaction et administration : 8 passage Brulon 75012 Paris

**Courriel** : [contact@mediapart.fr](mailto:contact@mediapart.fr)

**Téléphone** : + 33 (0) 1 44 68 99 08

**Télécopie** : + 33 (0) 1 44 68 01 90

**Propriétaire, éditeur, imprimeur** : la Société Editrice de Mediapart, Société par actions simplifiée au capital de 24 864,88€, immatriculée sous le numéro 500 631 932 RCS PARIS, dont le siège social est situé au 8 passage Brulon, 75012 Paris.

Abonnement : pour toute information, question ou conseil, le service abonné de Mediapart peut être contacté par courriel à l'adresse : [serviceabonnement@mediapart.fr](mailto:serviceabonnement@mediapart.fr) ou par courrier à l'adresse : Service abonnés Mediapart, 4, rue Saint Hilaire 86000 Poitiers. Vous pouvez également adresser vos courriers à Société Editrice de Mediapart, 8 passage Brulon, 75012 Paris.