



Dysfonctionnement CAF

Par **AKISACO**, le **13/05/2022** à **19:57**

Bonjour,

Je suis bénéficiaire de la prime d'activité qui vient compléter mon menu salaire; Ce mois-ci, en me rendant sur mon compte CAF, je constate que ma prime est suspendue sans aucune autre précision; Je vérifie dans la section courrier si je trouve une info mais rien; Je décide donc de les appeler puisque visiblement la quasi totalité des points d'accueil a fermé et qu'ils ne reçoivent que sur rendez-vous avec des délais un peu trop longs pour la situation dans laquelle je me trouve et qui ne coïncident pas avec mon emploi du temps; Avec beaucoup de persévérance, je finis par avoir une conseillère au téléphone qui m'apprend que ma prime est suspendue car je n'ai pas renvoyé le "formulaire de contrôle de situation, de ressources" envoyé par voie postal en Novembre dernier?! Alors là, je n'en reviens pas, non seulement je n'ai pas reçu ce courrier, mais je n'ai pas non plus eu de notification de ce courrier sur mon compte Caf, ni de mail ou de rappel, pour un courrier de cette importance et surtout avec de telles conséquences, je trouve cela étonnant qu'ils se soient contentés d'un unique courrier...non?

Donc, j'explique à la conseillère que je suis désolée mais que je n'ai absolument pas reçu ce formulaire et que dans la mesure où je n'avais pas connaissance de ce dernier je ne vois pas trop ce que l'on peut me reprocher et que j'ai un peu l'impression d'être sanctionnée injustement; Elle me répond qu'il n'y a pas de soucis, qu'elle me le renvoie dans la foulée par voie postale, qu'elle ne peut pas me l'envoyer par mail (bien plus pratique et rapide) parce que c'est un document qui ne s'envoie que par voie postale et que je devrais leur retourner par voie postale, (j'hallucine...apparemment à l'ère du tout numérique, il y a encore des documents qui ne s'envoient que par voie postale...?!) Surtout venant d'eux, qui ne cessent de pousser les allocataires à la dématérialisation... Bref, je lui confirme donc bien mon adresse postale pour être sûre que le courrier me parvienne

C'était Vendredi dernier, donc il y a une semaine et je n'ai toujours pas le dit courrier en ma possession, ça me paraît long pour un simple courrier! Sont-ils dans leur bon droit de me faire subir cela? Je me sens punie et eux fautifs mais il me manque un avis éclairé... N'y a-t-il pas des lois pour les empêcher d'agir n'importe comment? Et quel recours puis-je engager pour le préjudice financier que cela induit?

Merci d'avance pour le temps que vous consacrerez à me lire et à me répondre.

Par **Marck.ESP**, le **13/05/2022** à **21:21**

Bonsoir

Ce document fait partie de ceux qui doivent être signés de la main de l'allocataire.

Avez vous vérifié si votre adresse postale connue chez eux est correctement rédigée ?