Les agressions se multiplient dans les Caisses d’allocations familiales

09/12/2016 à 21h09



Impatience, agressions, insultes… les usagers se livrent à de plus en plus d’incivilités dans les points d’accueil de la Caf.

Impatience, agressions, insultes… Les agents des Caisses d’allocations familiales ont signalé plus 4500 incivilités commises par des usagers apparemment à cran entre janvier et novembre 2016. Ils ont également recensé plus de 6000 actes d’agressions sur la même période.

Des chiffres “préoccupants”

Ces chiffres, révélés par RTL, ont été jugés “inquiétants et préoccupants” par la branche famille de la Sécurité sociale.

C’est la première fois que la Caf totalise le nombre d’incivilités qui ont eu lieu dans l’ensemble de ses 103 points d’accueils disséminés sur le territoire pour répondre aux besoins de 12 millions d’allocataires.

Près des deux tiers des incidents se sont déroulés dans des

sièges de la Caf, 34% dans une de ses antennes, 6% aux permanences d'accueil et seulement 2% au domicile des bénéficiaires.

Une campagne de sensibilisation lancée le 13 décembre

Plus de 50% des incidents relèvent de cas de violences verbales, 35% d'incivilités, 7% de violences psychologiques et 4% de violences physiques.

Pour tenter d'endiguer cette tendance, la Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) va lancer sa première campagne de sensibilisation le 13 décembre. Celle-ci a été baptisée "Se détendre pour mieux s'entendre".

Le Progrès

Addendum 2014 :