



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 30907

Texte de la question

M. François Asensi attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille et de la solidarité sur la réduction des effectifs d'accueil de la caisse d'allocations familiales. Ces accueils physiques ont été réduits de manière significative en vertu de la convention d'objectif et de gestion (COG) entre l'État et la CNAF de 2005 à 2008. Près de 1 000 postes ont été supprimés alors que le nombre d'allocataires augmentait. Cette convention a fait de la « performance économique » sa priorité en exigeant un gain de productivité de 10 % dans la gestion du personnel. Cette politique managériale vise à décourager les accueils physiques des allocataires. Sur la commune de Tremblay-en-France, des bornes automatiques ont remplacé les agents, et les habitants doivent ainsi se rendre à Aulnay pour bénéficier d'un service complet. Le temps et l'argent perdus dans le transport vont alors à l'encontre de la mission d'aide sociale de la CAF. De nombreux allocataires renoncent à se déplacer et se tournent vers les mairies, qui ne disposent pas des moyens pour leur répondre. Cette politique incite les usagers à utiliser le contact téléphonique et Internet pour réduire les coûts de gestion. La surtaxation du numéro de téléphone de la CAF fait reposer sur les populations défavorisées la charge d'un service qui devrait être assumé par la solidarité nationale. Les modes de réponse standardisés et superficiels ainsi privilégiés sont particulièrement inadaptés à un public fragilisé qui nécessite une écoute personnalisée. Elles conduisent bien souvent à des erreurs de traitement des dossiers qui pénalisent les familles de manière inacceptable. Il souhaite savoir s'il entend conserver un maillage territorial de proximité en Seine-Saint-Denis. Il lui demande quelle sera son action pour mettre fin aux numéros surtaxés, comme l'article 55 de la « loi pour la confiance dans l'économie numérique » le prévoit. Il souhaite savoir si la prochaine COG placera la qualité de service apportée aux usagers avant la performance économique de la CAF.

Texte de la réponse

L'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la solidarité, de la famille et de la ville a été appelée sur l'accueil physique dans les caisses d'allocations familiales, en particulier celle de Seine-Saint-Denis. Si la convention d'objectifs et de gestion (COG) 2005-2008 entre l'État et la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) a fait de l'amélioration de la performance économique une de ses priorités, elle a aussi insisté sur la qualité de service offerte aux allocataires, en particulier en fixant pour objectif aux caisses d'allocations familiales (CAF) d'améliorer l'accueil physique et téléphonique. Les CAF avaient pour objectifs de recevoir à l'accueil physique 85 % des personnes avec une durée d'attente inférieure à 20 minutes, d'augmenter l'amplitude horaire de l'accueil physique et téléphonique et de traiter une plus grande proportion d'appels passés par les allocataires. En ce qui concerne la CAF de Seine-Saint-Denis, l'indicateur de qualité de l'accueil physique atteint 95,1 % pour 2008 et près de 96 % des appels téléphoniques des allocataires ont été traités par les agents de la CAF. En outre, les CAF se sont efforcées de proposer aux allocataires de nouveaux moyens de communication, tels que les bornes automatiques ou le site internet caf.fr, afin de s'adapter le mieux possible aux attentes et besoins de leurs différents publics. Ces nouveaux moyens de communication viennent en complément de l'accueil physique et téléphonique. Le protocole d'accord sur les crédits d'action sociale de la CNAF et les emplois des CAF pour la période 2009-2012 signé le 24 mars par le ministre du travail, des

relations sociales, de la famille de la solidarité et de la ville, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique, la secrétaire d'État à la famille, le président et le directeur de la CNAF prévoit une évolution des crédits d'action sociale de 7,5 % par an sur quatre ans ainsi qu'un renforcement des effectifs des CAF. Celles-ci pourront recruter 250 emplois dès avril 2009 qui s'ajouteront aux 1 007 emplois déjà accordés au début de l'année. La signature de ce protocole préfigure la conclusion de la Convention d'objectif et de gestion 2009-2012, laquelle va être signée très prochainement. Cette convention maintient la qualité de l'accueil et de service aux allocataires en général, comme l'une de ses principales priorités. Ainsi, elle prévoit un engagement sur la qualité de service, fondée sur la recherche d'une relation de service toujours mieux adaptée aux attentes des allocataires, en prenant en compte les événements de la vie et les spécificités de chacun. Enfin, cette convention prévoit la suppression du numéro d'appel surtaxé dès la fin du contrat qui lie les CAF à leur prestataire de service téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30907

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 31 mars 2009

Question publiée le : 23 septembre 2008, page 8136

Réponse publiée le : 7 avril 2009, page 3377