ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

caisses

Question orale n° 1483

Texte de la question

M. Bruno Le Roux interroge Mme la ministre des solidarités et de la cohésion sociale sur les nombreuses difficultés posées par les fermetures de centres d'accueil des caisses d'allocations familiales en Seine-Saint-Denis. La fermeture de l'accueil de la CAF d'Épinay-sur-Seine, annoncée au départ comme temporaire et devant permettre au personnel de s'atteler à « résorber les retards de traitement des dossiers », oblige pourtant depuis deux ans les allocataires à se déplacer à l'accueil situé dans la tour Pleyel à Saint-Denis, et ce pour patienter entre deux et cinq heures pour un simple dépôt de dossier. À l'évidence il n'y a toujours pas à l'heure actuelle de moyens suffisants pour assurer le bon accueil des allocataires et le traitement des dossiers dans des délais raisonnables. La CAF a d'ailleurs annoncé, après avoir prétexté des retards dans le traitement des dossiers et de prétendus problèmes de sécurité, qu'il avait été décidé de regrouper les 40 centres d'accueils de Seine-Saint-Denis au sein de dix agences « familles », sans garantir pour autant l'ouverture d'une de ces agences à Épinay-sur-Seine. Par conséquent, il souhaiterait connaître les mesures qu'elle entend mettre en oeuvre afin d'assurer la continuité de ce service public en Seine-Saint-Denis, et de permettre la réouverture d'un accueil, fût-il provisoire, à Épinay-sur-Seine.

Texte de la réponse

OUVERTURE AU PUBLIC DES CENTRES D'ACCUEIL
DES CAISSES D'ALLOCATIONS FAMILIALES
EN SEINE-SAINT-DENIS

Mme la présidente. La parole est à M. Bruno Le Roux, pour exposer sa question, n° 1483, relative à l'ouverture au public des centres d'accueil des caisses d'allocations familiales en Seine-Saint-Denis.

M. Bruno Le Roux. Ma question s'adresse à Mme Roselyne Bachelot, ministre des solidarités et de la cohésion sociale.

Voilà déjà près de deux ans que plusieurs centres d'accueil des caisses d'allocations familiales ont été partiellement ou totalement fermés dans le département de la Seine-Saint-Denis.

Ainsi, la fermeture de l'accueil de la CAF d'Épinay-sur-Seine avait été annoncée au départ comme temporaire, et devant permettre au personnel de s'atteler à " résorber les retards de traitement des dossiers ".

Or cette fermeture contraint depuis deux ans les allocataires d'Épinay-sur-Seine, le plus fréquemment des mères de familles accompagnées de leurs enfants, souvent en bas âge, à se déplacer à leurs frais jusqu'à l'accueil situé dans la tour Pleyel à Saint-Denis, et ce pour patienter jusqu'à huit heures, pour un simple dépôt de dossier !

J'ai d'ailleurs pu me rendre compte moi-même des conditions d'accueil insupportables et indignes imposées aux allocataires. Depuis, malheureusement, rien n'a changé, malgré les nombreuses mobilisations engagées par les Spinassiens et les élus du département de la Seine-Saint-Denis.

Cela rend d'autant plus incompréhensible le maintien d'une politique de diminution des effectifs face à un accroissement continu de la charge de travail des CAF, engendré par la prise en charge du revenu de solidarité active et par une augmentation générale des demandes d'allocations. Je remarque que les retards à l'examen

des dossiers sont encore, malgré les fermetures qui ont eu lieu, supérieurs à la moyenne nationale.
Il n'est pas acceptable que ce service public soit dans l'obligation de réduire ses conditions d'accueil du public depuis plus de deux ans, sans qu'aucune solution n'ait été apportée pour pallier le manque d'effectifs et pour en assurer le bon fonctionnement.
La direction de la CAF a simplement annoncé, après avoir prétexté des retards dans le traitement des dossiers et de prétendus problèmes de sécurité des locaux, qu'il avait été décidé de regrouper à l'horizon 2012-2014, les quarante centres d'accueil de Seine-Saint-Denis au sein de dix agences " familles ", sans garantir pour autant l'ouverture d'une de ces agences à Épinay-sur-Seine. Il semblerait, par ailleurs, que la CAF ait rejeté toutes les propositions de locaux faites par les maires des communes concernées.
Que compte faire le Gouvernement pour mettre fin à cette situation inacceptable pour les allocataires, rétablir au plus vite la continuité de ce service public en Seine-Saint-Denis et permettre, je l'espère, la réouverture immédiate d'un accueil à Épinay-sur-Seine ?
Mme la présidente. La parole est à M. Georges Tron, secrétaire d'État chargé de la fonction publique.
M. Georges Tron, *secrétaire d'État chargé de la fonction publique.* Monsieur le député, vous appelez l'attention de Roselyne Bachelot, dont je vous prie de bien vouloir excuser l'absence, sur le devenir de l'accueil de la caisse d'allocations familiales sise à Épinay-sur-Seine et sur les conditions d'accueil des usagers dans les locaux de la CAF de Seine-Saint-Denis.
Le Gouvernement est particulièrement attentif à ce que l'évolution des réseaux des différentes branches du régime général se fasse dans le respect des réalités locales et avec pour objectif le maintien d'un service de proximité et de qualité, allié à la montée en charge des services dématérialisés, gage d'efficience mais aussi de qualité de service accrue pour l'usager en termes de réactivité et de fiabilité.
Dans ce cadre, la CAF de Seine-Saint-Denis réfléchit au redéploiement des moyens de certains de ses centres d'accueil en vue d'améliorer leur adéquation aux besoins des usagers du département. Cette prise en compte des besoins en fonction des territoires peut se traduire par la fermeture de certains sites, mais également par l'ouverture de nouveaux accueils. Le plan national immobilier de la CNAF pour 2009-2012 prévoit ainsi la construction de deux antennes dans le département : l'une à Aulnay, l'autre à Saint-Denis. Une enveloppe spécifique de 28 millions d'euros a été mobilisée pour la réalisation de ces deux projets. Celui de Saint-Denis est particulièrement important, puisqu'il doit contribuer à désengorger le site d'accueil de la tour Pleyel, où le temps d'attente peut effectivement être assez long pour les usagers.
La Caisse nationale d'allocations familiales est pleinement consciente des difficultés d'accueil qui peuvent survenir sur certains sites, ainsi que de la charge de travail particulière qui peut exister dans certaines CAF, notamment la caisse de Seine-Saint-Denis, plus touchée que d'autres par l'augmentation du nombre des bénéficiaires de minima sociaux. Des travaux sont ainsi en cours afin de faire prendre en charge une partie des appels téléphoniques de la CAF de Seine-Saint-Denis par une CAF de petite taille faisant face à une moindre demande des usagers. Cette solution concrète montre que la situation spécifique de certaines caisses franciliennes est bien identifiée par la Caisse nationale. Elle permettra à la CAF de Seine-Saint-Denis d'atteindre ses objectifs de qualité de service à destination des allocataires, et notamment de réduire le temps d'attente au guichet, qui peut être, sur certains sites comme Pleyel, supérieur à l'engagement national d'accueil des usagers en moins de vingt minutes dans 90 % des cas.
Après interrogation de la Caisse nationale d'allocations familiales, Mme Bachelot est, par ailleurs, en mesure de vous apporter quelques précisions sur la fermeture de l'agence d'Épinay-sur-Seine et sur la réouverture d'un accueil. Cette agence a été fermée pour des problèmes avérés de sécurité des personnels, car il n'y avait pas de possibilité d'issue de secours pour le personnel en cas d'incivilités. Cette fermeture est donc bien temporaire. Des échanges sont en cours avec le maire d'Épinay pour rechercher une implantation de la CAF plus conforme aux besoins des allocataires et des personnels.
Mme la présidente. La parole est à M. Bruno Le Roux.
M. Bruno Le Roux. Monsieur le secrétaire d'État, je prends cette dernière phrase comme un engagement, en dehors des questions logistiques à régler, de réouverture du centre d'accueil à Épinay. Je tiens simplement à appeler l'attention sur le fait que, même dans ce département urbain que vous connaissez bien, les temps de transport de banlieue à banlieue sont quelquefois très longs et qu'ils devront être pris en compte dans ce que vous appelez les redéploiements.

Données clés

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QOSD1483

Auteur : M. Bruno Le Roux
Circonscription : Seine-Saint-Denis (1re circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question orale
Numéro de la question : 1483
Rubrique : Prestations familiales
Ministère interrogé : Solidarités et cohésion sociale
Ministère attributaire : Solidarités et cohésion sociale

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 10 mai 2011, page 4635
Réponse publiée le : 20 mai 2011, page 3270
La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le 10 mai 2011