



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 23650

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire à nouveau l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des services de la CAF. Il est à nouveau constaté qu'en ce qui concerne la CAF du Nord, il y a une inadéquation totale entre la charge de travail et les moyens et qu'il n'est plus possible de répondre aux besoins. Depuis plusieurs années, les difficultés sont récurrentes. Le personnel se retrouve face à un public qui subit de plein fouet les effets de la crise. Dans le Nord, les caisses enregistrent une augmentation de 10 % de la charge de travail et les conséquences d'un retard de paiement ou de traitement d'un dossier peuvent être dramatiques pour une catégorie de population qui ne survit qu'avec les revenus de remplacement. Et l'exigence du dialogue avec les publics en difficulté est de plus en plus indispensable dans un contexte difficile, mais force est de constater que « tenir les objectifs » en matière de réduction des effectifs est incompatible avec un véritable souci de répondre aux besoins des allocataires. Les fermetures des guichets s'amplifient telle la CAF de Valenciennes fermée dorénavant tous les jeudis. On constate que les fermetures occasionnelles se pérennisent et prennent une ampleur nouvelle. En réponse à une précédente question écrite, en novembre 2012, le ministère précisait que « la négociation de la prochaine convention d'objectifs et de gestion (COG) sera l'occasion de vérifier la bonne adéquation des critères de pondération utilisés pour l'allocation des budgets aux CAF par rapport aux charges supportées et si nécessaire de procéder à leur redéfinition notamment pour mieux prendre en compte le poids du traitement des dossiers des allocataires de minima sociaux ». Il lui demande de mettre en œuvre tous les moyens humains et financiers nécessaires pour maintenir une qualité de service que les allocataires sont en droit d'attendre dans notre région si durement touchée.

Texte de la réponse

Dans un contexte où la crise a sensiblement accru la sollicitation des caisses d'allocations familiales (CAF), la nouvelle convention vise à accroître la capacité de production des CAF et rétablir un niveau satisfaisant dans le traitement des dossiers et le service offert aux allocataires. Deux leviers sont mobilisés pour faire face à la charge de travail à laquelle doivent répondre les CAF : d'une part, un renfort temporaire d'effectifs pour permettre à la branche de revenir à l'équilibre dans l'écoulement de sa charge de travail, et d'autre part la mobilisation des gains de productivité attendus de la mutualisation de fonctions et de services entre organismes, des simplifications réglementaires et de la poursuite de la dématérialisation de procédures. Concernant le premier levier, les moyens alloués doivent permettre à la branche de revenir rapidement à l'équilibre dans l'écoulement de ses charges de travail, après la dégradation récente des résultats du fait de la crise économique : c'est pourquoi la convention d'objectifs et de gestion (COG) prévoit d'abord un renforcement des moyens humains des caisses sur les deux premières années de la COG de 700 emplois au-delà du remplacement de tous les départs en retraite sur cette période. Ces moyens supplémentaires seront prioritairement affectés à l'atelier de régulation des charges, en les ciblant plus particulièrement sur l'accueil téléphonique et le traitement des prestations logement. Concernant le second levier, seront ainsi confortés les dispositifs de solidarité entre caisses pilotés par la caisse nationale, notamment l'élargissement de l'atelier de régulation des charges à la réponse téléphonique qui permettra à des plateformes de traiter à distance les appels des caisses les plus en

difficulté, en vue de résorber les disparités de performance entre caisses. La conclusion de schémas régionaux de mutualisation entre les organismes et validés par la CNAF permettra d'assurer la dynamique et la cohérence de cette démarche. Concernant plus spécifiquement la CAF du Nord, les moyens mis à la disposition de cette dernière sont en cours de négociation dans le cadre de son contrat pluriannuel de gestion sur la base d'un constat partagé de sa situation, avec la caisse nationale des allocations familiales (CNAF), compétente en matière d'organisation du réseau de la branche famille et de la répartition des ressources entre les caisses. Sans préjuger des effectifs à venir, il est cependant à noter que sur la période écoulée les effectifs ont augmenté entre 2008 et 2012 de 2,2 % contre 1,9 % en moyenne nationale. On peut également noter que la productivité mesurée en nombre de pièces traitées par agent est légèrement plus faible à la CAF du Nord que la moyenne nationale (5 483 pièces traitées par agent contre 5 898 au niveau national). Enfin, depuis le début de l'année 2013, l'augmentation moyenne du nombre de pièces arrivées à la CAF du Nord est sensiblement plus faible que la moyenne nationale (+2,8 % de janvier à août contre +5,7 % au niveau national). En matière de qualité de service, le solde de pièces à traiter est en nette baisse depuis le début de l'année et le pourcentage d'allocataires satisfaits du service rendu est supérieur à la moyenne nationale (78,3 % de « très satisfaits » et « satisfaits » contre 73,9 % de moyenne nationale).

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

Circonscription : Nord (20^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23650

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 avril 2013](#), page 3666

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2014](#), page 4688