



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 31949

Texte de la question

M. Paul Salen attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée de la famille, sur la situation des CAF en France et le nécessaire effort à fournir pour soutenir leur activité. Dans un contexte de crise économique et sociale, les CAF jouent à plein leur rôle de stabilisateur social surtout dans un contexte de hausse entretenue du chômage depuis plus de 12 mois. Dans un tel contexte, les CAF ont besoin d'être confortées et soutenues pour répondre, dans tous les territoires où cela se justifie, aux attentes exprimées par les habitants. La Convention d'objectifs et de gestion 2013-2017 de la branche famille n'est toujours pas signée, même si elle semble en bonne voie de finalisation. La famille demeure l'unité centrale de la société, elle a besoin d'être soutenue et valorisée au moment où s'annonce un débat sur la réforme de la politique familiale de plus importants. Il lui demande, en conséquence, quelles sont les intentions du Gouvernement afin de soutenir l'action des CAF qui répondent aux besoins et attentes de nos concitoyens.

Texte de la réponse

La nouvelle convention d'objectifs et de gestion pour la période 2013-2017 a été signée le 19 juillet 2013 entre l'Etat et la caisse nationale des allocations familiales (CNAF). Elle porte trois ambitions fortes : - le développement volontariste de services aux familles, - la mise en oeuvre d'une politique de service aux allocataires adaptée aux nouveaux besoins, - l'exigence d'une amélioration de l'efficacité du processus de production. La convention d'objectifs et de gestion (COG) porte une progression importante du fonds national d'action social (FNAS) dans un contexte difficile pour les finances publiques avec un taux moyen d'évolution de 7,5 % par an sur la période 2013-2017. Ceci va notamment permettre dans le champ de la petite enfance : - la création de 100 000 solutions d'accueil collectif pour les moins de 3 ans grâce aux crédits d'investissement, aux mesures de revalorisation des prix plafonds, aux aides à la rénovation (permettant de limiter les destructions de places) - le développement de l'accueil individuel pour assurer la prise en charge de 100 000 enfants supplémentaires - la correction des inégalités territoriales. Dans le champ de la jeunesse, l'Etat soutient les objectifs de la branche famille visant à développer une offre de services en faveur de l'autonomisation des jeunes et la poursuite d'offre d'accueil périscolaire et extrascolaire de qualité. Dès la rentrée scolaire 2013, la branche a également été amenée à accompagner la réforme des rythmes éducatifs en permettant de développer de nouveaux services d'accueil entre la fin des classes et le retour au domicile familial. Dans le domaine de la qualité du service rendu et de la relation aux allocataires, l'Etat et la CNAF ont défini plusieurs chantiers prioritaires : - le développement des téléservices et des téléprocédures avec l'objectif d'une offre « 100 % dématérialisée » qui sera proposée à l'ensemble des allocataires ; - l'amélioration de la qualité de la réponse sur les différents points de contact (accueil physique, téléphone, courriel) : la relation de service sera structurée en quatre niveaux pour adapter le niveau de réponse aux attentes des allocataires (information générale, informations personnalisées, gestion et expertise, accompagnement) et des outils d'amélioration de la qualité de la réponse seront déployés dans la branche (nouvelle solution de téléphonie et formalisation d'une doctrine de l'écrit) ; - un accueil physique redimensionné avec la définition de plans territoriaux d'accessibilité - qui permettront d'ajuster l'implantation des points d'accueil par rapport aux besoins et un accueil organisé en trois

niveaux en fonction des besoins des allocataires ; - la participation de la branche au « choc de simplification » pour les assurés en allégeant la fourniture des pièces justificatives qui seront recueillies directement auprès des administrations ou des tiers. De plus, un travail conjoint entre l'Etat et la CNAF sera engagé pour identifier les pistes de simplification de la réglementation. - une démarche volontariste pour garantir l'accès aux droits : conformément au plan pluriannuel contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale, 100 000 rendez-vous des droits seront organisés pour un accompagnement renforcé à l'accès aux droits sociaux et un effort tout particulier sera engagé pour garantir la qualité du traitement des droits et assurer le juste paiement. Pour atteindre ces objectifs, les budgets de gestion et le niveau des effectifs de la branche famille ont été déterminés en fonction de l'estimation approfondie de l'évolution de la charge de travail et des missions confiées à la branche, mais aussi 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. 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 téléphoniques, en vue de résorber les disparités de performance entre caisses. La conclusion de schémas régionaux de mutualisation entre les organismes, validés par la CNAF, permettra d'assurer la dynamique et la cohérence de cette démarche. 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 COG prévoit d'abord un renforcement des moyens humains des caisses sur les deux premières années de la COG de +700 ETP net (soit 700 embauches réparties entre 2013 et 2014 et le 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. Une part de ces effectifs supplémentaires (500 équivalent temps plein(ETP)) sera recrutée sous forme d'emplois d'avenir dès 2013. Parallèlement, les nombreux chantiers engagés ou poursuivis afin d'améliorer l'efficacité de la branche permettront de réaliser des économies de fonctionnement au cours de la deuxième partie de la COG. Entre 2015 et 2017, l'effet combiné de ces mesures permettra une réduction du plafond d'emploi de la branche famille de 1000 ETP nets sur la période de la COG. Ce cadrage d'ensemble pourra être renforcé en fonction des efforts accomplis sur le début de la période conventionnelle : un état des lieux sera conduit par l'IGAS et l'IGF au 1er semestre 2015 pour apprécier l'évolution des charges de travail ainsi que la mise en oeuvre des mesures visant à améliorer l'efficacité du réseau et des simplifications. Il pourrait conduire à la restitution de 300 ETP supplémentaires en seconde moitié de la convention.

Données clés

Auteur : [M. Paul Salen](#)

Circonscription : Loire (6^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 31949

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille

Ministère attributaire : Famille

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 juillet 2013](#), page 7116

Réponse publiée au JO le : [10 décembre 2013](#), page 12957