



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

caisses

Question écrite n° 71989

Texte de la question

Mme Danielle Auroi attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur la nécessité du maintien des permanences d'accueils dans les caisses d'allocations familiales. De nombreuses agences ont en effet dû faire face ces derniers mois à des fermetures pour tout ou partie de leurs accueils. Le cas de la permanence de La Bourboule qui est désormais fermée en est un exemple concret. À Clermont-Ferrand, les syndicats dénoncent les conditions déplorables d'accueil des allocataires et de travail pour les agents. Alors que les caisses d'allocations familiales assurent un service de proximité essentiel pour la population, le manque de moyens humains met directement en péril la mission de service public qui leur incombe. Aussi elle lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour remédier à ce manque d'effectifs et par là même à la fermeture des permanences d'accueil qui pénalisent directement les allocataires.

Texte de la réponse

L'amélioration du service rendu aux usagers des services publics et notamment à ceux des caisses d'allocations familiales (CAF) constitue un enjeu majeur pour le Gouvernement. C'est pourquoi la convention d'objectifs et de gestion (COG) conclue entre l'Etat et la caisse nationale des allocations familiales (CNAF) pour la période 2013-2017 consacre les moyens nécessaires à la résorption des inégalités d'offre de services que peuvent connaître les caisses. La branche famille s'est ainsi engagée dans une refonte de sa relation usagers qui privilégie l'accueil sur rendez-vous des assurés, la dématérialisation des échanges et une stratégie multicanale intégrant l'ensemble des moyens de contacts entre un allocataire et sa caisse. L'ensemble des canaux de communication sont désormais mobilisés (courrier, téléphone, courriel, internet) afin de garantir une offre de services par le moyen le plus adapté à la situation de l'allocataire. Dans cette perspective, les offres dématérialisées s'enrichissent progressivement pour répondre à des préoccupations qui ne justifient plus d'appeler ou de se déplacer : l'offre internet a été améliorée et le nombre de visiteurs du caf.fr a augmenté de 30,5 % au troisième trimestre 2015 par rapport au troisième trimestre 2014. En outre, l'accueil sur rendez-vous a été généralisé avec succès en 2015 et répond à une attente forte exprimée par les allocataires dans les enquêtes menées par la branche famille depuis 2011 ; les allocataires peuvent demander un rendez-vous aussi bien par internet, par téléphone ou à l'accueil de la caisse. La satisfaction des allocataires ayant bénéficié d'un accueil sur rendez-vous a progressé de 3,2 % entre 2014 et 2015 (7,44/10) selon les résultats du baromètre de satisfaction 2015. De plus, dans le cadre des plans d'accessibilité aux services (PAS), les CAF ont installé des bornes internet libre-service dans leurs points d'accueil qui permettent un accès amélioré à l'information et aux droits pour les allocataires qui n'ont pas accès au numérique. Le Gouvernement reste particulièrement attentif à ce que les difficultés rencontrées à la caisse d'assurance retraite et de la santé au travail (CARSAT), et aujourd'hui résorbées, ne se reproduisent pas à la CAF. C'est pourquoi des effectifs supplémentaires ont été accordés dès 2015 à la branche famille - 500 emplois d'avenir et 422 CDI – pour accompagner la mise en œuvre de la prime d'activité. De plus, des mesures de soutien ont été mises en place à destination des organismes les plus en difficulté de la branche famille et ont permis une baisse significative du nombre de caisses ayant eu recours aux fermetures et aux réductions d'accueil physique sur le troisième trimestre 2015 par rapport au troisième

trimestre 2014. Les fermetures ont ainsi diminué de 23 % sur la période comparée. Ce redressement permet en outre de réduire voire d'éviter les fermetures d'accueil physique comme celle constatée à Clermont-Ferrand fin 2014.

Données clés

Auteur : [Mme Danielle Auroi](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (3^e circonscription) - Écologiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 71989

Rubrique : Sécurité sociale

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 décembre 2014](#), page 10605

Réponse publiée au JO le : [30 août 2016](#), page 7658