



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 7319

Texte de la question

M. Guillaume Larrivé appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la mutualisation de l'accueil téléphonique dans les caisses d'allocations familiales (CAF). Dans un souci légitime d'amélioration de la qualité de l'accueil des allocataires et du traitement de leurs requêtes, les gestionnaires et le conseil d'administration de la CNAF ont décidé de mutualiser les plateaux téléphoniques. Concrètement, les téléconseillers répondent indifféremment aux allocataires de plusieurs départements. C'est le cas dans l'Yonne, où la plateforme téléphonique est désormais, depuis juillet 2012, responsable également de l'Aube, de la Saône-et-Loire et de la Nièvre. Louable sur le principe, notamment en termes de gestion des finances publiques et d'efficacité des services, cette mutualisation semble avoir un effet incertain sur la qualité des services rendus aux allocataires. En effet, chaque CAF départementale possède ses spécificités, difficiles à appréhender dans leur ensemble pour un téléconseiller qui n'a qu'un temps très restreint pour apporter une réponse à l'allocataire. Aussi souhaite-il savoir si une évaluation du dispositif de mutualisation va être prochainement menée, et connaître les solutions envisagées par elle afin de remédier aux problèmes rencontrés par les personnels pour offrir un service de qualité.

Texte de la réponse

Accroître la capacité de production du réseau des caisses d'allocations familiales (CAF) s'impose pour répondre à l'urgence. Les retards dans le traitement des droits fragilisent les allocataires, en premier lieu les plus vulnérables. Sur le long terme, cette exigence, dans un contexte de maîtrise de la dépense publique, passe par une impulsion significative aux initiatives d'organisation en réseau, à l'accompagnement des caisses en difficulté et à la mutualisation de l'expertise. La performance de la branche famille doit désormais reposer à la fois sur l'efficacité individuelle de chaque organisme et sur l'efficacité collective de l'ensemble du réseau des CAF. La branche famille doit se penser et agir en acteur national, garantissant, à l'échelle de l'ensemble du territoire, une qualité de service et une performance homogène. Sur la période de la précédente convention d'objectifs et de gestion (COG) 2009-2012, la branche famille a su donner une plus grande cohérence fonctionnelle à l'organisation de son réseau en améliorant les dispositifs de mutualisation permettant d'assurer la solidarité et l'équilibre entre les CAF. Désormais, une caisse n'est pas exclusivement un organisme centré sur la seule mission du service à ses allocataires, mais devient comptable de la performance collective et peut se voir confier des missions pour l'ensemble de la branche. Cela s'est traduit par la mise en place de l'atelier de régulation des charges et du dispositif de mutualisation du traitement des appels téléphoniques. Dans ces domaines, la période récente a été marquée par un renforcement important de l'effort de solidarité au bénéfice des organismes rencontrant le plus de difficultés pour écouler leurs charges de travail. Cela s'est concrétisé aussi avec la mutualisation de certaines fonctions faisant appel à un certain niveau d'expertise - par nature, rare et coûteuse - ou se prêtant à des travaux de masse, comme la lecture automatisée des déclarations de ressources annuelles et trimestrielles, le traitement des dossiers des travailleurs migrants, la réponse téléphonique, etc. Ce principe de fonctionnement d'une branche en réseau, par lequel la caisse nationale et les CAF ont démontré leur capacité à faire évoluer leurs modes d'organisation tout en veillant à la qualité du climat et du dialogue social,

doit être poursuivi par la nouvelle COG 2013-2017 pour continuer d'améliorer la cohésion et l'efficacité individuelle et collective du réseau. Cependant, piloter la performance est aussi pour la caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) un impératif posé à la branche famille par cette nouvelle COG. A cette fin, la caisse doit se doter d'outils efficaces et être en mesure d'apporter une aide sur mesure aux organismes. Concernant les outils, la nouvelle COG prévoit donc de procéder à une étude de l'impact de la mutualisation. Pour faire face aux enjeux de renforcement du pilotage de la performance, le développement des dispositifs et des outils d'aide au pilotage doit être poursuivi pour améliorer la mesure de la performance issue de la mutualisation afin de distinguer la performance propre de chaque caisse, celles des actions mutualisées et l'apport pour l'efficacité globale de la branche. S'agissant de l'aide aux caisses, un dispositif contractuel spécifique sera mis en place entre l'organisme national et les caisses concernées pour permettre la réduction des écarts de performance lorsque ceux-ci revêtent un caractère structurel. Enfin, afin d'éviter un enchevêtrement trop complexe des initiatives, les schémas directeurs régionaux de mutualisation seront établis par les organismes et validés par la CNAF, permettant ainsi d'assurer une cohérence sur l'ensemble du réseau, une répartition équilibrée, efficace et cohérente des activités mutualisées, une définition ex ante des retours attendus en termes de qualité de service et de gains de productivité, et favorisant l'accompagnement nécessaire des agents concernés. Les schémas directeurs régionaux de mutualisation seront conclus dans les six mois après la signature de la COG.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Larrivé](#)

Circonscription : Yonne (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 7319

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 octobre 2012](#), page 5617

Réponse publiée au JO le : [25 février 2014](#), page 1763