



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 81556

Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur la suppression des permanences jusqu'alors assurées par la CAF dans de nombreuses communes de sa circonscription. Il a également été porté à sa connaissance que le centre d'accueil de Valenciennes va fermer durant une semaine courant juin. Ce constat n'est pas nouveau mais se reproduit de plus en plus régulièrement dans un arrondissement sinistré par la crise ce dont témoignent les taux de chômage, de pauvreté et de précarité des habitants et l'inquiétude est grande de voir disparaître ce service de proximité, si utile aux allocataires, d'autant que la CAF dorénavant ne reçoit que sur rendez-vous pris *via* internet. Sachant que 40 % du public allocataire n'a pas accès au numérique, la population concernée va être confrontée à de grandes difficultés en particulier les personnes ayant peu de moyens de locomotion ou âgées. L'inquiétude est grande également de voir les dysfonctionnements administratifs constatés à la CARSAT se reproduire à la CAF par manque de personnel dû à la politique de diminution des effectifs dans les différents secteurs publics, la CAF du Nord précisant « un contexte de gestion très contraint ». Il lui demande la connaissance qu'a le Gouvernement de ces faits et d'intervenir fermement en faveur du maintien des permanences précitées.

Texte de la réponse

La caisse d'allocations familiales (CAF) du Nord n'a fermé aucune permanence en 2015. En revanche, certaines de ses permanences les moins fréquentées pendant la période estivale ont pu être suspendues de façon temporaire sans que cela ne remette en cause l'implantation territoriale de la caisse. L'amélioration du service rendu aux usagers des services publics et notamment à ceux des 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 service que peuvent connaître les caisses. La branche famille s'est ainsi engagée dans une refonte de sa relation aux 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 canal 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.

Données clés

Auteur : [M. Alain Bocquet](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 81556

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales, santé et droits des femmes

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 19 janvier 2016

Question publiée au JO le : [16 juin 2015](#), page 4416

Réponse publiée au JO le : [8 mars 2016](#), page 1921