



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 92884

## Texte de la question

M. Pascal Popelin appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes sur les difficultés de fonctionnement auxquelles sont régulièrement confrontées les caisses d'allocations familiales (CAF), réparties sur l'ensemble du territoire en antennes départementales. Pour des raisons tout à la fois structurelles et conjoncturelles, ces organismes de droit privé chargés d'une mission de service public ne parviennent plus à absorber, dans les temps réglementaires, le flux de demandes de prestations qui leur sont adressées. Cette situation de saturation est particulièrement fréquente dans les départements où la population est le plus vulnérable et en besoin de dispositifs d'accompagnement, comme cela peut être le cas en Seine-Saint-Denis. Ainsi, au cours de ces dernières années, il n'a pas été rare de voir certaines caisses fermer leur porte au public plusieurs jours durant, afin de rattraper les retards de traitement des différents dossiers de leur responsabilité. Ces dysfonctionnements sont naturellement préjudiciables aux allocataires et aux personnes déposant des demandes pour la première fois. Nombreux sont également ceux qui déplorent les temps d'attente aux guichets, les difficultés à joindre les professionnels des CAF par téléphone et la surtaxe appliquée au numéro d'appel des caisses, alors même que les publics bénéficiaires des allocations qu'elles servent sont souvent dans une situation sociale précaire. La caisse nationale a engagé un mouvement de réforme et de réorganisation pour faire face à ces dysfonctionnements. Sans méconnaître le temps nécessaire à la mise en œuvre d'améliorations durables dans le fonctionnement de ce type d'organismes, il souhaiterait avoir connaissance des moyens mis en œuvre par le Gouvernement pour accompagner au mieux ce processus et permettre aux caisses d'allocations familiales d'exercer correctement leur mission de service public, au bénéfice des droits des allocataires.

## Texte de la réponse

La mise en œuvre de la prime d'activité au 1er janvier 2016 qui a connu un succès très rapide a occasionné des difficultés ponctuelles pour certaines caisses d'allocations familiales (CAF), très sollicitées. Dans ce cadre, le gouvernement reste particulièrement attentif à ce que la branche famille dans son ensemble, et singulièrement chaque CAF, dispose des moyens nécessaires à l'accomplissement de ses missions. A ce titre, la CNAF fait l'objet d'un suivi resserré qui a conduit à lui accorder 500 emplois d'avenir et 422 CDI fin 2015 pour accompagner la mise en œuvre de la prime d'activité, ainsi que 350 CDD supplémentaires au premier semestre 2016 afin de renforcer ce soutien. Ainsi, l'appui apporté par les pouvoirs publics à la CNAF permet de limiter fortement les contraintes s'imposant aux usagers. Au-delà de cette situation conjoncturelle, l'amélioration du fonctionnement des CAF et du service rendu aux usagers 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-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 et répondre ainsi aux attentes des usagers. L'accueil sur rendez-vous a été généralisé avec succès en 2015-2016, 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 ce qui permet de limiter le temps d'attente aux guichets. Ainsi, le taux de visites avec un temps d'attente inférieur ou égal à 20 minutes s'élève fin 2015 à 94,6%. De plus, des mesures de soutien spécifiques 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 quatrième trimestre 2015 par rapport au quatrième trimestre 2014. Les fermetures ont ainsi diminué de 31% sur la période comparée. Ce redressement permet en outre de réduire voire, d'éviter les fermetures d'accueil physique. Enfin, le coût désormais affiché d'un appel se décompose entre le prix de la communication et celui du service. C'est dans un souci de transparence des pouvoirs publics, que la décision no 2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) impose une clarification, et non une augmentation, pour l'utilisateur du coût réel qui était auparavant peu lisible.

## Données clés

**Auteur :** [M. Pascal Popelin](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (12<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 92884

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Affaires sociales, santé et droits des femmes

**Ministère attributaire :** Affaires sociales et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [2 février 2016](#), page 886

**Réponse publiée au JO le :** [7 juin 2016](#), page 5029