



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 95713

## Texte de la question

Mme Conchita Lacuey attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les difficultés de fonctionnement auxquelles sont régulièrement confrontées les antennes départementales des caisses d'allocations familiales (CAF). Ces structures de droit privé chargées d'une mission de service public semblent en effet rencontrer d'importantes difficultés 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 la plus vulnérable. Ainsi, au cours de ces dernières années, ces caisses sont régulièrement contraintes de fermer leurs portes au public plusieurs jours durant, afin de rattraper les retards de traitement des différents dossiers de leur compétence. Nombreux sont également ceux qui déplorent les temps d'attente aux guichets, les difficultés à joindre un interlocuteur par téléphone et la surtaxe appliquée au numéro d'appel des caisses, alors même que les publics concernés se trouvent en grande précarité. Pour faire face à cette situation, la caisse nationale a engagé un mouvement de réformes et de réorganisation. Elle lui demande de bien vouloir lui indiquer si le Gouvernement entend accompagner ce processus afin de permettre à ces organismes d'améliorer 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 :** [Mme Conchita Lacuey](#)

**Circonscription :** Gironde (4<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 95713

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [10 mai 2016](#), page 3903

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