



# ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

## Situation de la CAF du Nord

Question écrite n° 18822

### Texte de la question

M. Alain Bruneel attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la situation de la CAF du Nord. Sans moyens supplémentaires, la CAF a dû mettre en œuvre la réforme de la prime d'activité consécutive aux décisions du Président de la République du 10 décembre 2018. 30 000 demandes ont été reçues pour le seul mois de janvier 2019. Suite à cette surcharge de travail non compensée par des agents supplémentaires, le solde de la CAF s'est notablement accru (+27 %) et les délais de traitement se sont aggravés (passant de 6 à 8 semaines). Face à cette situation tendue, le personnel est inquiet sur sa capacité à pouvoir continuer à apporter aux allocataires un service de qualité dans des délais raisonnables. Le canal « courriel » a été récemment fermée et les rendez-vous à l'accueil provisoirement suspendus. Considérant qu'il n'est pas acceptable que les salariés où les allocataires fassent le fruit d'un sous-investissement dans les CAF, il lui demande comment elle entend répondre à cette situation urgente en revoyant les moyens alloués à la CAF du Nord.

### Texte de la réponse

Pour répondre aux attentes des Français en matière de pouvoir d'achat et de justice sociale, la loi n° 2018-1213 du 24 décembre 2018 portant sur les mesures d'urgence économiques et sociales augmente la prime d'activité pour tenir l'engagement de 100 euros par mois pour les travailleurs au SMIC. 1,25 million de foyers allocataires supplémentaires ont bénéficié de la prime d'activité entre janvier et mars 2019 permettant ainsi un soutien significatif à leur pouvoir d'achat. Cette montée en charge rapide n'a pas été sans conséquence sur la charge de travail des caisses d'allocations familiales qui sont la cheville ouvrière de la réussite de l'engagement présidentiel. Le gouvernement a connaissance de l'engagement du personnel des organismes de sécurité sociale et notamment de celui de la caisse d'allocations familiales (CAF) du Nord qui doit faire face à des défis majeurs compte tenu du profil socio-économique fragile de ses allocataires. L'enjeu est double : assurer une relation de service de qualité tout en préservant la qualité de vie au travail des agents. Pour alléger la charge de travail et améliorer la productivité, la caisse nationale des allocations familiales (CNAF) a été autorisée en février 2019 à recruter 140 collaborateurs sur contrat de travail à durée indéterminée supplémentaires en 2019. L'embauche de personnes recrutées sur contrats à durée déterminée et le versement d'heures supplémentaires doivent également contribuer à la réduction des délais de traitement. Plus spécifiquement pour la CAF du Nord, celle-ci est engagée dans un plan d'action. Elle est ainsi intégrée dans un programme spécifique aux caisses en difficulté dans la branche famille et bénéficie en conséquence d'un renfort supplémentaire de 37 agents pour redresser les délais de traitement des dossiers. De même, les équipes encadrantes participent à des formations de pilotage de la production afin de mieux organiser le travail des gestionnaires. Grâce à ces mesures, le stock de dossiers est désormais en diminution par rapport au printemps. Par ailleurs, 40 gestionnaires sont en cours de formation et leur arrivée doit permettre de diminuer davantage les délais de traitement. Enfin, du point de vue des usagers, les dossiers des bénéficiaires de minima sociaux ont toujours été priorités depuis la mise en œuvre de la réforme. Sur la période de la convention d'objectifs et de gestion 2018-2022, la branche famille s'appuie sur une solidarité entre CAF pour optimiser la performance collective du réseau et réduire davantage les écarts entre organismes. Concrètement, il est prévu un renforcement des mutualisations d'activités et des

systèmes d'entraide entre organismes. Des agents d'autres CAF peuvent être sollicités pour apporter de l'aide au traitement des dossiers. La CAF du Nord peut et pourra bénéficier de ces différents dispositifs.

## Données clés

**Auteur :** [M. Alain Bruneel](#)

**Circonscription :** Nord (16<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 18822

**Rubrique :** Emploi et activité

**Ministère interrogé :** [Solidarités et santé](#)

**Ministère attributaire :** [Solidarités et santé](#)

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 avril 2019](#), page 3414

**Réponse publiée au JO le :** [17 décembre 2019](#), page 11033