



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 95339

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les conditions de travail des agents des caisses d'allocations familiales et leurs conséquences sur les situations des allocataires. La situation sociale de la France ne cesse de se dégrader avec l'augmentation du nombre de demandeurs d'emploi et l'accroissement des emplois précaires. De plus en plus de personnes se retrouvent dans des difficultés financières que seule la solidarité nationale peut atténuer. Dans ce contexte de détresse grandissante, les agents des caisses d'allocations familiales sont souvent en première ligne, alors qu'au fil des réformes successives ils ont vu se dégrader leurs conditions de travail. Le manque cruel de personnels est tellement prégnant que les allocataires sont confrontés à des fermetures d'agences au motif que les agents doivent rattraper un retard énorme dans la gestion des dossiers. L'accès téléphonique aux caisses d'allocations familiales payant, l'accueil des allocataires ne se faisant plus que sur rendez-vous, la réduction de l'amplitude d'ouverture au public, la surcharge conséquente de travail subie par les agents sont autant de facteurs qui pénalisent les allocataires. Il arrive par ailleurs que des situations conflictuelles soient générées par la conjugaison des difficultés rencontrées quotidiennement par les allocataires et celles dues aux facteurs énoncés précédemment. En effet, les conditions de travail des agents impactent inéluctablement la qualité de service rendue aux allocataires. Il est urgent qu'un plan national et d'envergure de recrutements puisse pallier ces situations. Il lui demande d'engager un plan de recrutement national d'agents de caisses d'allocations nationales afin d'améliorer les conditions de travail et les conditions d'accès de ce service aux 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'usager du coût réel qui était auparavant peu lisible.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 95339

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [26 avril 2016](#), page 3500

Réponse publiée au JO le : [30 août 2016](#), page 7669