



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question orale n° 1501

Texte de la question

M. Jean-Pierre Maggi attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les dysfonctionnements que connaît la CAF des Bouches-du-Rhône. Il y a tout juste un an, il attirait son attention ainsi que celle du secrétaire d'État au budget, sur les difficultés rencontrées par un nombre chaque jour plus important de ses concitoyens dans leurs relations avec la caisse d'allocations familiales des Bouches-du-Rhône. Les difficultés persistent et sont multiples : une attente parfois très longue pour joindre un conseiller par téléphone, voire une absence totale de contact téléphonique, des décisions de refus d'allocations de toute évidence injustifiées, un véritable parcours du combattant pour obtenir un rendez-vous à l'accueil de l'établissement, pourtant réputé ouvert au public trois jours par semaine. Les personnes qui sollicitent l'appui du député lors de ses permanences parlementaires sont sans cesse plus nombreuses. Toutes ont une caractéristique commune : elles sont en souffrance et confrontées à une situation d'urgence. Tous les sujets sont concernés : grossesse, maternité, décès, prime d'activité, aide au logement, RSA, etc. Il s'agit, pour ces personnes, de percevoir des aides auxquelles elles sont en droit de prétendre et qui permettraient de les garder la tête hors de l'eau. Il n'est pas acceptable que ces personnes fragilisées voire précarisées ne puissent bénéficier d'un rendez-vous à l'accueil de l'établissement dans un délai raisonnable. Elles subissent aujourd'hui une attente de parfois plusieurs mois et sont, de fait, plongées dans une précarité intolérable, caractéristique d'une rupture de l'égalité des citoyens devant le service public. Les assistantes sociales qui les épaulent sont confrontées aux mêmes difficultés : absence d'interlocuteur, impossibilité d'accéder aux dossiers des allocataires. Le délégué local du défenseur des droits pourrait témoigner du nombre considérable de recours et demandes d'appui dont il a été saisi sur cette seule question des relations entre les administrés et la CAF de Salon-de-Provence et des Bouches-du-Rhône. De toute évidence, il existe un grave problème d'organisation au sein de cet établissement et le député souhaiterait que les services de Mme la ministre puissent en faire un audit au plus vite afin de mettre un terme à cette situation devenue insupportable pour ses concitoyens.

Texte de la réponse

DYSFONCTIONNEMENT DE LA CAF DES BOUCHES-DU-RHÔNE

M. le président. La parole est à M. Jean-Pierre Maggi, pour exposer sa question, n° 1501, relative au dysfonctionnement de la Caisse d'allocations familiales des Bouches-du-Rhône.

M. Jean-Pierre Maggi. Il y a tout juste un an, j'attirais l'attention de Mme la ministre des affaires sociales, ainsi que celle du secrétaire d'État au budget, sur les difficultés rencontrées par un nombre chaque jour plus important de mes concitoyens dans leurs relations avec la caisse d'allocations familiales – CAF – des Bouches-du-Rhône.

Les difficultés persistent et se sont multipliées : une attente parfois très longue pour joindre un conseiller par téléphone, voire une absence totale de contact téléphonique ; des décisions de refus d'allocations de toute évidence injustifiées ; un véritable parcours du combattant pour obtenir un rendez-vous à l'accueil de

l'établissement, pourtant réputé ouvert au public trois jours par semaine.

Les personnes qui sollicitent mon appui lors de mes permanences parlementaires sont sans cesse plus nombreuses. Toutes ont une caractéristique commune : elles sont en souffrance et confrontées à une situation d'urgence. Tous les sujets sont concernés : grossesse, maternité, décès, prime d'activité, aide au logement, RSA... Il s'agit, pour ces personnes, de percevoir des aides auxquelles elles sont en droit de prétendre et qui leur permettraient de garder la tête hors de l'eau.

Il n'est pas acceptable que ces personnes fragilisées, voire précarisées, ne puissent bénéficier d'un rendez-vous à l'accueil de l'établissement dans un délai raisonnable. Elles subissent aujourd'hui une attente de plusieurs mois parfois et sont, de fait, plongées dans une précarité intolérable, caractéristique d'une rupture de l'égalité des citoyens devant le service public. Les assistantes sociales qui les épaulent sont confrontées aux mêmes difficultés : absence d'interlocuteur, impossibilité d'accéder aux dossiers des allocataires... Le délégué local du Défenseur des droits pourrait témoigner du nombre considérable de recours et de demandes d'appui dont il a été saisi sur cette seule question des relations entre les administrés et la CAF de Salon-de-Provence et des Bouches-du-Rhône.

De toute évidence, il existe un grave problème d'organisation au sein de cet établissement et je souhaiterais que vos services puissent en faire un audit au plus vite, afin de mettre un terme à cette situation devenue insupportable pour mes concitoyens. Madame la secrétaire d'État chargée des personnes âgées et de l'autonomie, je sais votre attachement au service public et votre sensibilité aux situations de souffrance sociale. La qualité des relations entre les services publics et les administrés représente des enjeux forts en termes de justice sociale, de solidarité nationale et même d'attractivité du territoire. Face à ces maux, il faut des actes forts !

M. le président. La parole est à Mme la secrétaire d'État chargée des personnes âgées et de l'autonomie.

Mme Pascale Boistard, secrétaire d'État chargée des personnes âgées et de l'autonomie. Monsieur le député, le Gouvernement est particulièrement attentif à la situation des caisses d'allocations familiales. Leur bon fonctionnement est essentiel compte tenu du rôle qu'elles ont auprès des Français les plus modestes. Au plan national, la situation de la branche famille fait l'objet d'un suivi resserré qui a conduit le Gouvernement à octroyer des moyens complémentaires fin 2015 – 500 emplois d'avenir et 422 CDI – puis au premier semestre de l'année 2016 – 350 CDD.

Pour ce qui est des Bouches-du-Rhône, la caisse du département connaît en effet des difficultés. Un administrateur provisoire dirige actuellement l'organisme et remplit pleinement sa mission. Nous œuvrons, avec la Caisse nationale des allocations familiales – CNAF – pour que la caisse dispose, le plus rapidement possible, d'une structure de gouvernance pérenne.

Compte tenu des difficultés qu'elle rencontre, cette caisse relève d'un dispositif spécifique d'accompagnement par la CNAF. Cet accompagnement est en train de porter ses fruits : alors que le stock moyen des dossiers en instance représentait 11,5 jours de traitement en 2015, il s'établit à 9,7 jours au début du mois de juin 2016. Or, au début de l'année 2016, la caisse a dû faire face à la mise en œuvre de mesures nouvelles qui l'ont fortement mobilisée. Par exemple, 62 000 allocataires bénéficient en 2016 de la prime d'activité.

Avec l'appui national, la caisse est en mesure de répondre aux demandes par téléphone à hauteur de 3 000 à 4 000 appels par jour et de recevoir en moyenne plus de 2 600 visites par jour dans l'ensemble du département. Elle donne une priorité particulière aux situations de précarité que vous souligniez à juste titre. Un partenariat départemental rénové a été instauré à la fin de l'année 2015 avec le Défenseur des droits. Le traitement des sollicitations intervient désormais dans un délai systématiquement inférieur à un mois.

Si la situation est en cours de redressement, nous devons néanmoins demeurer attentifs. Nous savons que nous pouvons travailler avec la représentation nationale. Il est en effet important que nous puissions apprécier

avec vous les progrès effectués et mesurer les efforts qui demeurent à fournir.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Maggi](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (8^e circonscription) - Radical, républicain, démocrate et progressiste

Type de question : Question orale

Numéro de la question : 1501

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [7 juin 2016](#)

Réponse publiée au JO le : [16 juin 2016](#), page 4317

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [7 juin 2016](#)