



## 14ème législature

<b>Question N° : 656</b>	De <b>M. Alain Bocquet</b> ( Gauche démocrate et républicaine - Nord )	<b>Question écrite</b>
<b>Ministère interrogé</b> > Travail, emploi, formation professionnelle et dialogue social		<b>Ministère attributaire</b> > Affaires sociales et santé
<b>Rubrique</b> > prestations familiales	<b>Tête d'analyse</b> > CAF	<b>Analyse</b> > restructuration. perspectives.
Question publiée au JO le : <b>10/07/2012</b> Réponse publiée au JO le : <b>20/11/2012</b> page : <b>6710</b> Date de changement d'attribution : <b>28/08/2012</b> Date de signalement : <b>06/11/2012</b>		

### Texte de la question

M. Alain Bocquet attire l'attention de M. le ministre du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social sur les dysfonctionnements constatés, nés de la fusion des caisses d'allocations familiales du Nord et sur les conséquences que cela implique sur les agents et sur les allocataires. Il avait porté les inquiétudes des personnels à la connaissance de l'ancien gouvernement, précisant que la fusion de ces huit caisses et les moyens accordés à chacune d'entre elles ne tenaient pas compte des particularités de notre région, géographiquement et démographiquement très dense et dont la population est en grande difficulté. Les missions ne sont assurées que par les heures supplémentaires imposées aux agents et des recrutements précaires, les départs en retraite n'étant plus remplacés. Or 120 personnes vont faire valoir leur droit à la retraite sur les trois prochaines années. Il rappelle que la CAF du Nord c'est 529 124 allocataires avec 860 610 allocataires pondérés compte tenu de la complexité des dossiers traités, soit un taux de pondération de 62,64 %, le plus important de France. Un allocataire sur trois bénéficie d'un minima social, chiffre en augmentation de 5,8 % entre 2008 et 2011 dont deux-tiers de RSA qui voit également son taux augmenter de 19,04 % entre juin 2009 et décembre 2011. Aujourd'hui, la CAF du Nord a informé ses administrés qu'elle fermera ses accueils, quelques jours, en juin et en juillet et précise « les charges de travail de la CAF du Nord augmentent et exigent la mise en oeuvre d'actions adaptées. Des efforts de production sont réalisés quotidiennement par les équipes de la CAF et des mesures internes ont été prises. Cependant, pour respecter les délais de traitement des courriers, des mesures exceptionnelles de fermeture d'accueil CAF ont été décidées en juin et juillet ». Il s'avère ainsi que les sites d'Armentières, Cambrai, Dunkerque, Lille, Maubeuge, Roubaix, Douai et Valenciennes fermeront au public trois jours en juin 2012 et trois jours en juillet 2012. À l'évidence, les besoins des usagers, la préservation des conditions de travail des personnels ne peuvent se contenter d'être traités de façon aussi expéditive ! Les restrictions de personnel et les restructurations successives générées par les politiques publiques mises en place jusqu'à ce jour ont engendré cette situation intolérable, préjudiciable à la population dans nombre de services publics. La convention d'objectif et de gestion d'une durée de quatre ans s'achève le 31 décembre 2012 et les négociations en cours entre la CNAF et le Gouvernement doivent être en mesure de donner les moyens matériels et humains suffisants pour que ce service de proximité demeure à l'écoute des difficultés de la population. Il lui est demandé les prolongements qu'il envisage de réserver aux légitimes inquiétudes des allocataires, des personnels et des syndicats.

### Texte de la réponse

L'évolution des réseaux des différentes branches du régime général est indispensable pour que, comme tous les services publics, celui-ci améliore son efficacité au regard des enjeux qui sont les siens : la nécessité d'offrir à nos



concitoyens un service public en phase avec la société et les évolutions qui l'affectent, l'impératif d'assurer une plus grande efficacité de ses actions et le devoir d'intégrer les nouvelles technologies notamment informatiques. La mission d'évaluation et de contrôle des lois de financement de la sécurité sociale de l'Assemblée Nationale soulignait d'ailleurs dans son rapport de 2005 la nécessité que le réseau du régime général évolue afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience des services aux assurés. L'évolution des réseaux des différentes branches du régime général se fait dans le respect des réalités locales ainsi que dans l'objectif du maintien d'un service de proximité de qualité. Les récents rapprochements de caisses qui ont eu lieu montrent la volonté de maintenir systématiquement dans les zones concernées le service de proximité avec les usagers, grâce aux points d'accueil. Les projets de rapprochement d'organismes sont construits de manière concertée entre les différents acteurs locaux, administrateurs et responsables administratifs des caisses. Ils sont bâtis avec la préoccupation majeure que les futures entités satisfassent pleinement à leurs missions vis-à-vis des allocataires, notamment des plus fragiles, ce qui suppose que les spécificités locales soient prises en considération. La départementalisation de la Caisse d'allocations familiales (CAF) du Nord n'a pas fait exception à cette démarche. Concernant l'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales ainsi que les moyens budgétaires et le nombre de postes attribués aux CAF, la situation est suivie avec beaucoup de vigilance par les services du ministère. Les raisons de l'accroissement de charge d'activité des CAF sont multiples et antérieures à la mise en place du revenu de solidarité active. Dès les premiers signes de difficultés, il a été demandé à la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) un diagnostic précis des causes des difficultés rencontrées et de dégager des pistes d'amélioration de l'efficience et de la qualité du service rendu. La CNAF a ainsi conduit une réflexion, en lien avec les ministères concernés, afin de définir les procédures qui peuvent être simplifiées (acquisition dématérialisée auprès des bailleurs sociaux des éléments constitutifs de la demande d'aide au logement, déclaration en ligne par les allocataires de leur demande d'aides au logement). Cette stratégie, qui consiste à la fois à simplifier les démarches des usagers et à générer des gains d'efficience, a déjà produit des résultats importants, notamment à travers la suppression de la déclaration de ressources des allocataires auprès de leur CAF, remplacée dans près de 85 % des cas par l'acquisition dématérialisée des ressources auprès de la direction générale des finances publiques. La CNAF est également engagée dans une stratégie de renforcement des mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place d'un atelier de régulation des charges inter-caisses, qui permet à des plateformes d'agents de traiter à distance les dossiers des caisses les plus en difficulté. Le maintien voire l'amélioration du service public rendu aux usagers et notamment celui qui est pris en charge par les caisses d'allocations familiales constitue un enjeu majeur, dans un contexte financier contraint. Cette démarche sera poursuivie dans le cadre des négociations pour la prochaine convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2016 dans laquelle les budgets de gestion et le niveau des effectifs de la branche famille seront déterminés en fonction de l'estimation approfondie de l'évolution de la charge de travail et des missions confiées à la branche, mais aussi des gains de productivité attendus de la mutualisation de fonctions et de services entre organismes, et de la poursuite de la dématérialisation de procédures. Par ailleurs, la négociation de la prochaine COG sera l'occasion de vérifier la bonne adéquation des critères de pondération utilisés pour l'allocation des budgets aux CAF par rapport aux charges supportées, et si nécessaire de procéder à leur redéfinition, notamment pour mieux prendre en compte le poids du traitement des dossiers des allocataires de minima sociaux.