



15ème législature

Question N° : 18823	De M. Francis Vercamer (UDI, Agir et Indépendants - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités et santé		Ministère attributaire > Solidarités et santé
Rubrique >emploi et activité	Tête d'analyse >Situation des caisses d'allocations familiales - Prime d'activité	Analyse > Situation des caisses d'allocations familiales - Prime d'activité.
Question publiée au JO le : 16/04/2019 Réponse publiée au JO le : 15/10/2019 page : 9120 Date de signalement : 10/09/2019 Date de renouvellement : 23/07/2019		

Texte de la question

M. Francis Vercamer attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur les conséquences pour l'activité de certaines caisses d'allocations familiales, de l'augmentation du nombre de demandes de primes d'activités au mois de janvier 2019. Le traitement de ces demandes, conséquences des mesures annoncées par M. le Président de la République en décembre 2018, n'est pas sans effet sur les autres missions assurées par les CAF et l'accompagnement de l'ensemble des allocataires. Ainsi, pour le seul mois de janvier 2019, la CAF du Nord a fait face à 30 000 demandes de primes d'activité. Si l'implication des agents est totale, cette caisse connaît une situation très tendue en termes de charge de travail dans un territoire déjà caractérisé par la fragilité sociale d'une part importante de sa population. Ainsi, elle enregistre une forte dégradation des délais de traitement des demandes des allocataires, passant de 6 à 8 semaines en moyenne. Le seul renfort d'effectifs provisoires en CDD, pour bienvenu qu'il soit, ne saurait constituer une réponse pérenne à l'augmentation de l'activité que cette situation nouvelle dessine sur le long terme. L'insuffisance des effectifs en personnel risque de créer une rupture dans la capacité des caisses à remplir leur mission de service public, à assurer l'accueil physique des allocataires et les réponses au canal « courriel ». Or ces conséquences se constatent déjà au sein de la CAF du Nord. Il lui demande donc quelles mesures pérennes le Gouvernement entend mettre en œuvre de manière à ce que les CAF puissent remplir pleinement leurs missions dans l'intérêt des allocataires et le respect de leurs agents déjà fortement mobilisés.

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 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 dernier 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. Du point de vue des usagers, les dossiers des bénéficiaires de minima sociaux ont été et restent priorités. Enfin, 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.