



15ème législature

Question N° : 7878	De Mme Danielle Brulebois (La République en Marche - Jura)	Question écrite
Ministère interrogé > Solidarités et santé		Ministère attributaire > Solidarités et santé
Rubrique > sécurité sociale	Tête d'analyse >Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018-2022 entre l'État et la CNAF	Analyse > Convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018-2022 entre l'État et la CNAF.
Question publiée au JO le : 24/04/2018 Réponse publiée au JO le : 26/03/2019 page : 2803		

Texte de la question

Mme Danielle Brulebois attire l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018-2022 entre l'État et la CNAF. De nombreuses mesures, telles que les évolutions concernant les APL prévues dans le projet de loi ELAN, ont été prises qui impactent directement le fonctionnement des CAF partout en France en particulier en besoins en personnel. Elle lui demande donc quelles sont les prévisions du Gouvernement en ressources humaines dans le cadre de la négociation de cette COG.

Texte de la réponse

La Convention d'objectifs et de gestion, signée au début de l'été 2018, s'appuie sur un diagnostic préalable partagé entre l'Etat et la caisse nationale des allocations familiales. Ce travail technique a permis d'objectiver la charge de travail dans les caisses d'allocations familiales (CAF). La réforme des aides au logement prévue en 2019 vise une contemporanéité des ressources des allocataires avec le montant des aides personnelles au logement. Si elle constitue une avancée majeure dans l'adaptation au plus près des variations des ressources des familles, il n'en demeure pas moins qu'elle peut susciter des interrogations légitimes des allocataires et, donc, de nombreuses sollicitations auprès des CAF. Compte tenu de la charge de travail anticipée sur les différents canaux de contact des CAF (téléphone, accueil physique, courrier électronique), l'Etat a renforcé les moyens financiers pour que la rénovation du versement des allocations logement s'effectue dans les meilleures conditions possibles tant pour les agents des caisses que pour les allocataires. Ainsi, compte tenu des flux de contact prévus en caisse, la réduction des effectifs a été adaptée en conséquence en début de période conventionnelle pour accompagner la réforme. Enfin, le budget informatique alloué sur la période 2018-2022 augmente d'environ 25 % (+ 96 millions d'euros) par rapport à la période 2013-2017. Cet effort financier vise à favoriser le traitement automatisé des dossiers des allocataires et donc alléger la charge administrative de travail en back office des agents en CAF, afin d'améliorer la prise en charge de front office au bénéfice de l'utilisateur.