

DANS LES COULISSES DE LA CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES DE LILLE

# Noyée sous les dossiers, la CAF se rebiffe



Jennifer repartit et ouvre quelques-uns des 10 000 plis quotidiens reçus par la CAF du Nord.

**Seront-ils solidaires, ennuyés, acerbes ? Demain, les usagers retrouveront les agents de la caisse d'allocations familiales. Cette semaine encore, la CAF du Nord a fermé ses guichets, le temps de resorber un bouchon monstre de dossiers. Visite d'un service public menacé de saturation.**

PAR SÉBASTIEN BERGÈS  
metro@lavoixdunord.fr  
PHOTOS PATRICK JAMES

Il ouvre la porte d'un geste rageur. Mauvaise pioche. De vertigineuses piles d'enveloppes, soudain libérées, s'abattent sur lui et l'engloutissent. M. Prunelle sort la tête de l'avalanche de papier, prend une grande inspiration et hurle : « Gaston, rognudjiiiii ! Le courrier ! » Un gag récurrent des albums de Gaston Lagaffe. Mais qui tend à le devenir, aussi, dans les bureaux de la CAF. Sauf qu'à la deuxième fermeture des guichets en un mois pour cause d'embolie, plus personne ne rit.

Au siège lillois, rue Brûle-Maison, les apparences sont trompeuses. Jeudi matin, le grand hall est désert, les boxes vides, les PC éteints. Mais dans les étages, les agents mettent les bouchées doubles. À fond la caisse. Relevés des tâches d'accueil, réaffectés à la « production », ils ont cinq jours pour grignoter la montagne de demandes en souffrance. Une course contre la montre doublée d'un travail de Sisyphe. Car boucler les guichets ne tarit en rien le flot des demandes.

À la gestion électronique des documents, le robinet est toujours ouvert. Le service de GED, centralisé à Lille depuis la départementalisation des CAF, est le sas d'entrée des dossiers. Un énorme tuyau par lequel transitent, chaque jour, entre 7 000 et 10 000 documents, dont une moitié par voie postale. Demandes d'aide au logement, de RSA, d'allocation de rentrée scolaire ou d'allocation adulte handicapé, contestations, correspondance des partenaires institutionnels, un déluge de plis s'abat sur l'open space, où œuvrent vingt-trois agents et dix CDD. Les enveloppes sont passées à l'ouvre-lettres, les documents coupés, collés,

désagrégés, « préparés » pour le scan. Ce matin, Farida et Nadine officient, injectant sans discontinuer les formulaires numérisés dans le système informatique. Un lourd travail de traitement, qu'allégerait un usage plus généralisé des démarches en ligne, selon Catherine Bourdain, qui répète « caf.fr » comme un mantra. « L'allocataire



« C'est une semaine noire. Si je suis itinérant, c'est pour faire de l'accueil. »  
David, technicien conseil



Farida numérise les dossiers et les expédie ensuite au service

à peur de ne pas recevoir ce qui équivaut parfois à un salaire, pointe la responsable de la communication de la CAF Nord. Alors, il nous sollicite via plusieurs canaux. » Contribuant à saturer un service public mis à rude épreuve. Et quand la machine s'emballle, c'est le service prestations qui coince.

L'origine de la thrombose, la voilà. Au cœur du réacteur, là où les documents sont traités, les informations vérifiées, les renseignements manquants récupérés, les demandes validées ou refusées, les doublons traqués, et, dans le jargon, les dossiers « liquidés ». Le service compte 500 techniciens dans le département. À la CAF de Lille, ils sont 135, affectés au suivi de 155 000 allocataires. « Un technicien, qui est responsable de l'attribution des 39 prestations différentes de la CAF, gère en moyenne une trentaine de dossiers par jour, indique Guillaume Snaet, le responsable de service lillois. On s'est professionnalisés, mais la charge de travail augmente et les effectifs stagnent. » Ici, l'effet de l'interruption de l'accueil joue à plein. « Les agents passent entre 20 et 25 % de leur temps en accueil, alors que

80 % des demandes physiques n'ont besoin d'aucune assistance, ajoute Guillaume Snaet. Mais ça rassure l'allocataire de remettre le papier en mains propres. »

## Sursis

Sur le poste de David s'affiche une demande d'aide au logement. « Elle sera refusée, le monsieur a des ressources trop importantes », explique le jeune homme, l'un des seize « itinérants » du service. Habituellement, David passe la moitié de son temps face aux usagers, dans des permanences tenues dans les environs. Pas cette semaine, qu'il a passée cloué sur son siège, à écopier les dossiers qui inondent son service. « Pour moi, c'est une semaine noire. Si je suis itinérant, c'est pour faire de l'accueil, pour voir les allocataires. Ma bouffée d'air, c'est ça. » Après une semaine d'apnée, aujourd'hui, David respire. Mais la CAF n'est pas sortie d'affaire. Elle a tout au plus gagné un sursis. Sauf à prendre des mesures à long terme, comme le reconnaît son directeur. Sans cela, on n'a pas fini d'entendre monter des bureaux de la caisse une clameur désolée : « Rognudjiiiii ! Le courrier ! » ■

## EN CHIFFRES

**530 000**

Le nombre d'allocataires de la CAF du Nord, qui touche à travers eux 1,5 million de personnes.

**1 500**

Le nombre d'agents pour tout le département.

**10 000**

Le nombre de plis reçus chaque jour par la CAF de Lille, qui centralise le courrier du Nord.

**3 000**

L'affluence quotidienne aux guichets du Nord, avec des pics à 4 000 en début de mois. Les téléphones, eux, sonnent en moyenne 3 800 fois par jour.

**200 000**

Le nombre de courriers en attente de traitement avant la fermeture d'octobre.

**2 500**

Le nombre de nouvelles demandes de RSA qui parviennent chaque mois à la CAF du Nord.



Apparences trompeuses : le hall d'accueil est vide, mais dans les étages, les agents mettent les bouchées doubles.

Daniel Forafo : « Je ne pourrai pas prendre des mesures d'urgence tous les trois mois »

Daniel Forafo, directeur de la caisse d'allocations familiales du Nord, s'explique sur les difficultés chroniques de la CAF.

**Deux fermetures en un mois, cela ne fait-il pas beaucoup ?**

« Que l'allocataire soit mécontent de cette fermeture est légitime. Le contraire serait inquiétant. Je ne suis pas directeur pour fermer les guichets. Ça a été un déchirement. Mais quand on en explique les raisons, les gens comprennent. »

**Expliquez-nous.**

« Début octobre, on était à 200 000 courriers en instance, dont près d'un tiers datait de plus de quinze jours. On a voulu arrêter cette inflation du stock, qui fait des usagers mécontents, ce qui provoque plus de demandes, et génère donc encore plus de stock... J'ai décidé de fermer les accueils du 24 octobre au 5 novembre, soit sept jours ouvrés, pas deux semaines comme il a été dit. Une durée aussi longue, on ne l'avait jamais fait. »

**Savez-vous alors que cela ne suffirait pas ?**

« Oui, nous avions annoncé dès le début une autre fermeture cette semaine. À la réouverture, le 5 novembre, on était redescendus à 150 000 pièces en instance et 20 % de dossiers de plus de quinze jours. Pas seulement par la fermeture des guichets, mais par la mobilisation de nos agents en heures supplémentaires volontaires et vingt agents de la réserve nationale de techniciens, qui aide les CAF en difficulté. Mais pour régler le problème une fois pour toutes, il aurait fallu fermer pendant trois semaines d'affilée et mettre tout le monde en production. Trois semaines ? C'était injouable. »

**Ces fermetures « exceptionnelles » sont-elles condamnées à devenir habituelles ?**

« Lundi (demain), on sera revenu à des niveaux normaux. Mais les mois à venir seront difficiles. Nous sommes dans des difficultés structurelles. La CAF est le réceptacle de la crise. Depuis un an, on enregistre une charge de travail en hausse de 10 %, et je n'ai pas 10 % d'agents à mettre en plus. On est dans l'effet ciseaux. Je suis directeur, nous atteindrons les objectifs. Mais sans porter de jugement, je constate qu'on ne peut plus offrir un service public de qualité durablement. Et je ne pourrai pas prendre des mesures d'urgence tous les trois mois. »

**Comment y remédier sans moyens supplémentaires ?**

« Il faut en venir à des solutions pérennes. Ce qui est envisagé, c'est de réduire la voilure de l'accueil physique et téléphonique pour mettre le maximum d'agents sur la production. Les huit CAF resteront ouvertes, mais dans une amplitude horaire réduite. Pour moi, qui suis de la vieille école, c'est se faire violence... Nous devons revoir aussi le nombre et la localisation des permanences dans les villes, et pour cela il va falloir aller voir les maires, ce n'est pas évident. Enfin nous pourrions basculer une partie de l'accueil physique sur rendez-vous. Ce n'est qu'un projet. Les services vont faire des propositions, qui suivront le cours normal : comité de direction, conseil d'administration, institutions représentatives du personnel... »



D. Forafo attend la prochaine convention d'objectifs et de gestion avec l'État, même s'il n'en espère guère de nouveaux moyens.

**les » sont-elles condamnées à devenir habituelles ?**

« L'idée est de réduire l'amplitude de l'accueil physique dès le 1<sup>er</sup> janvier. Ce sera très court. » ■ S. B.

PHOTO PATRICK JAMES

## ZOOM

**Les moyens, un combat de COG**

Daniel Forafo, directeur de la CAF du Nord, a deux certitudes : « La charge de travail ne va pas diminuer et le personnel va être stable. » Inutile, en effet, d'espérer plus de moyens pour faire face à l'afflux de demandes. Les discussions autour d'une nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG), qui lie l'État et les caisses de sécurité sociale, s'ouvrent en ce moment sur fond d'assèchement des deniers publics. La précédente, qui couvrait la période 2008-2012, s'était traduite par la perte de 47 agents pour la CAF du Nord. ■

JE SUIS UNE JOURNÉE PORTES OUVERTES

REMISES SPECIALES Nikon JPO

Jeudi 29 Novembre 2012 de 9h30 à 12h30 & 13h30 à 18h30

JOURNÉE SPECIALE NIKON

11826570000