



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 111627

Texte de la question

Mme Cécile Dumoulin appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la cohésion sociale sur les problèmes de fonctionnement que rencontrent certaines caisses d'allocations familiales comme celle des Yvelines et qui posent des problèmes importants tant pour les allocataires que pour les personnels de ces caisses. Ainsi, confrontée à une surcharge de travail en raison de la convergence de plusieurs facteurs comme la reprise de l'activité des impayés de loyer, de la centralisation des dossiers de travailleurs migrants, de la réforme des modalités de calcul de l'AAH et de l'instruction du RSA, le tout avec une diminution des effectifs et des charges élevées, la CAF des Yvelines est dans l'obligation de fermer ses accueils au public tous les après-midi, malgré une implication très forte des personnels et des administrateurs désireux d'offrir le meilleur service possible aux allocataires. Des situations similaires ayant déjà été dénoncées, au cours de ces dernières années dans d'autres départements, le Gouvernement avait indiqué, en réponse à plusieurs questions parlementaires, que les mesures prises, notamment dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion, conclue entre l'État et la CNAF en avril 2009, devaient permettre l'amélioration de l'efficacité du service public. Elle lui demande de lui indiquer les mesures qui pourront être prises, dans les plus brefs délais, notamment en termes de moyens, pour permettre un fonctionnement normal des services de la CAF des Yvelines et revenir à une gestion des dossiers dans des délais raisonnables et avec des horaires d'ouverture de l'accueil de public normaux.

Texte de la réponse

La situation des caisses d'allocations familiales (CAF) est suivie avec beaucoup de vigilance par les services du ministère depuis 2008. Les raisons de l'accroissement de la charge d'activité des CAF sont plurielles et beaucoup d'entre elles ont été conjoncturelles, notamment en raison de dysfonctionnement du système d'information de la branche famille, en particulier en 2009. Dès les premiers signes de difficultés, en 2008, le Gouvernement a demandé à la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) un diagnostic précis des causes des difficultés rencontrées. En outre, la CNAF a conduit une réflexion afin de définir les procédures qui peuvent être simplifiées et allégées et de renforcer les mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place des ateliers de régulation des charges inter caisses. Le Gouvernement est conscient des missions nouvelles confiées aux CAF et s'attache à anticiper les conséquences que celles-ci peuvent avoir sur les conditions de travail des caisses. Il est néanmoins attaché à ce que les caisses participent à l'amélioration de l'efficacité du service public, notamment par des efforts de mutualisation et de rapprochement des performances de gestion des caisses du réseau. Mais, en raison de l'accroissement des charges de travail des CAF, la branche famille ne connaît pas de diminution de ses ressources, ni du nombre de postes. Au contraire, la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'État et la CNAF le 9 avril 2009 a prévu une augmentation des effectifs sur les années 2009 et 2010, puis un non-remplacement d'une partie des départs à la retraite pour atteindre une augmentation de l'effectif de 80 équivalents temps pleins en 2012, à la fin de la convention. Pour faire face à un accroissement de sa charge de travail, la CAF des Yvelines a mis en place un plan de résorption des stocks de dossiers en instance de traitement. Pour accompagner cet effort de redressement la caisse des Yvelines a bénéficié pendant cinq semaines du dispositif national de régulation des charges qui fait intervenir

des techniciens conseils d'autres CAF. Enfin, concernant la centralisation par la CAF des Yvelines du traitement des dossiers des travailleurs migrants, il convient de souligner que cette caisse s'est proposée comme CAF pivot pour assurer cette opération et que des ressources lui ont été allouées en conséquence. Le Gouvernement est ainsi pleinement engagé dans une démarche de maintien voire d'amélioration du service public rendu aux usagers et notamment à ceux des caisses d'allocations familiales tout en veillant à la réalisation de nécessaires efforts d'efficience.

Données clés

Auteur : [Mme Cécile Dumoulin](#)

Circonscription : Yvelines (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 111627

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Solidarités et cohésion sociale

Ministère attributaire : Solidarités et cohésion sociale

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 21 juin 2011, page 6477

Réponse publiée le : 10 janvier 2012, page 301