



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 114083

Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont souhaite attirer l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la cohésion sociale sur la situation alarmante des caisses d'allocations familiales. Certains établissements de la CAF ont en effet été fermés au public sous prétexte de couvrir un retard dans le traitement de dizaines de milliers de dossiers d'allocataires. Ces mesures palliatives, ne résolvent rien et créent une rupture dans la continuité des services publics. Les dossiers en question concernent bien souvent des personnes dans des situations précaires et les délais qu'ils sont obligés de subir accentuent leurs difficultés. Cet état des choses participe à augmenter la fragilité de bien des ménages. La longueur du temps de traitement des dossiers atteste évidemment d'un problème de sous-effectif. En l'état actuel, les personnels ne peuvent assurer des délais de prestation décentes et la création des postes accordés par le Gouvernement en 2009 dans le cadre de la mise en place du revenu de solidarité active n'a pas suffi à les améliorer et les services demeurent saturés. Il note également que ces emplois devaient être rendus progressivement par la CAF par le biais de départs en retraite non-remplacés. Dans le même temps, les agents doivent assurer de nouvelles missions comme la trimestrialisation de l'allocation adulte handicapé ou la gestion des impayés de loyers. Le personnel diminue quand le travail augmente. Les familles, les étudiants, les personnes handicapées peuvent parfois attendre des mois des prestations dont ils ont besoin pour vivre décemment. Aussi voudrait-elle savoir quelles mesures sont envisagées pour que ce service public puisse remplir sa mission dans de meilleures conditions.

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 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, en 2008, le Gouvernement a demandé à la Caisse nationale des allocations familiales un diagnostic précis des causes des difficultés rencontrées et de dégager des pistes d'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu. La Caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) conduit ainsi 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'aide au logement). Cette stratégie, qui consiste à la fois à simplifier les démarches des usagers et à générer des gains d'efficacité, a déjà produit des résultats importants, notamment à travers la suppression en 2008 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 intercaisses, qui permet à des plates-formes d'agents de traiter à distance les dossiers des caisses les plus en difficulté. Ces actions combinées ont permis d'améliorer très sensiblement en 2010 les performances des caisses d'allocations familiales. Les premiers mois de 2011 confirment cette tendance positive. Si la mise en oeuvre du revenu de solidarité active constitue effectivement une charge additionnelle pour les CAF, celle-ci a

été évaluée par une mission commune de l'inspection générale des finances et de l'inspection générale des affaires sociales et a été intégralement compensée par l'octroi, dès décembre 2008, de 1 007 postes supplémentaires auxquels sont venus s'ajouter, en 2009, 250 postes et 389 emplois correspondant aux départs à la retraite, remplacés grâce à la non-application de la règle d'un seul remplacement pour deux départs. Le Gouvernement est ainsi pleinement engagé dans une démarche de maintien, voire d'amélioration, du service public rendu aux usagers avec notamment celui fourni par les caisses d'allocations familiales, tout en veillant à la réalisation de nécessaires efforts d'efficience.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

Circonscription : Haute-Vienne (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 114083

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Solidarités et cohésion sociale

Ministère attributaire : Solidarités et cohésion sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 juillet 2011, page 7568

Réponse publiée le : 4 octobre 2011, page 10642