



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 70286

Texte de la question

M. Gabriel Biancheri attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation extrêmement préoccupante des CAF de Rhône-Alpes-Auvergne. D'une part, l'augmentation de l'activité sur l'ensemble des flux (arrivée du courrier + 14 %, les communications téléphoniques + 37 %, les visites à l'accueil + 16 %), une législation en vigueur qui complexifie énormément la gestion des dossiers et, d'autre part, les interventions et rectifications des agents qui doivent faire du "sur mesure" face à des allocataires touchés par une grande précarité et ne pouvant satisfaire aux formalités imposées par la législation, entraînent une tension extrême au sein de ces CAF, et ce malgré un volume d'heures supplémentaires et de rachat de jours RTT sans précédent qu'ils ne sont pas en mesure de renouveler à même hauteur, à la fois pour des raisons budgétaires et parce que le seuil d'acceptabilité sociale est atteint. C'est pourquoi, dans une telle situation, à l'unanimité, les présidents des CAF ont approuvé la mise en application de l'article 35 de la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 prévoyant la révision des moyens alloués à la branche famille en rééquilibrage des charges réelles constatées. À ce titre, ils demandent également la suspension des réductions d'effectifs au titre de la règle du non-remplacement d'un poste sur deux départs à la retraite, tant que des mesures effectives n'auront pas été adoptées pour simplifier la tâche et équilibrer la charge de l'activité à due concurrence. En conséquence, il souhaiterait savoir quelles sont les mesures que le Gouvernement envisage afin de maintenir la qualité de service que les allocataires de la CAF sont en droit d'attendre. De même, il souhaiterait connaître sa position sur les conditions de travail difficile des agents et responsables des CAF.

Texte de la réponse

L'attention du Gouvernement a été appelée sur l'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales (CAF) liée à la mise en place du revenu de solidarité active (RSA) et les difficultés de gestion qui en découlent actuellement. La situation des CAF est suivie avec beaucoup de vigilance. Leur charge d'activité a connu une hausse sensible de la fin 2008 au début de l'année 2009. Les raisons de cet accroissement de charge d'activité sont multiples et antérieures à la mise en place du RSA. Ainsi la mise en oeuvre de la politique de maîtrise des risques a pesé sur la fin de l'année 2008 avec la certification des numéros d'inscription au répertoire (NIR) de l'Institut national des statistiques et des études économiques (INSEE) de tous les allocataires et leurs ayants droit. La certification des NIR permet de vérifier la similitude des données d'état civil entre celles de l'INSEE et celles utilisées par les CAF. Enfin, la réforme de la déclaration de ressources mise en oeuvre pour la première fois en 2008 a également généré une charge d'activité importante sur la fin de l'année. Début 2009, les CAF ont été confrontées à un dysfonctionnement du système d'information de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) qui ne leur permettait pas de recevoir l'intégralité des informations relatives aux bénéficiaires d'allocation logement. Dès les premiers signes de difficulté, en 2008, le Gouvernement a demandé à la 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 intercaisses. La mise en oeuvre du RSA a constitué une charge supplémentaire pour les CAF, compensée, de

façon anticipée, par l'octroi dès décembre 2008 de 1 257 postes supplémentaires, afin de répondre à l'arrivée de 700 000 nouveaux allocataires potentiels, conformément à l'analyse conjointe de l'inspection générale des affaires sociales (IGAS) et de l'inspection générale des finances (IGF). La convention d'objectifs et de gestion conclue entre l'État et la CNAF le 9 avril 2009 a prévu un bilan de la mise en place du RSA afin de vérifier que les moyens humains attribués à la fin 2008 et au début 2009 correspondent aux besoins réels des CAF. 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 attentif à ce que les CAF 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. Par ailleurs, afin de tenir compte de la crise, le Gouvernement a décidé d'octroyer 400 contrats à durée déterminée sur six mois à la branche famille. Il souligne enfin qu'en dépit de la charge d'activité des CAF de ces derniers mois, la qualité de service reste à un niveau élevé. Ainsi fin 2009, la quantité de dossiers à traiter ne représentait que six jours d'activité en moyenne et 85 % des dossiers sont à nouveau traités en moins de quinze jours.

Données clés

Auteur : [M. Gabriel Biancheri](#)

Circonscription : Drôme (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70286

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Famille et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 février 2010, page 1004

Réponse publiée le : 4 mai 2010, page 5048