



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 70896

Texte de la question

Mme Odile Saugues souhaite alerter Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation alarmante des caisses d'allocations familiales notamment en Rhône-Alpes et en Auvergne. En effet, l'augmentation très importante de l'activité des CAF sur l'ensemble des flux a fortement entaché la qualité de service rendu aux allocataires bénéficiaires de prestations familiales, d'allocations logement et de minima sociaux. Cette surcharge d'activité conduit notamment à une accumulation des retards pris dans le traitement des dossiers ainsi que dans le versement des diverses allocations, au détriment d'allocataires déjà fortement fragilisés par le contexte économique actuel. Par ailleurs, les évolutions législatives successives accroissent régulièrement la complexité de la gestion des dossiers (mise en place du RSA, multiplication des formalités et des procédures...), obligeant les agents des CAF à faire du "sur mesure" face à des allocataires touchés par une grande précarité et ne pouvant satisfaire aux formalités imposées par la législation. Cette situation préoccupante a également contribué à rendre leurs conditions de travail de plus en plus difficiles, et ce malgré un volume d'heures supplémentaires et de rachat de jours RTT sans précédent. Ainsi, certains directeurs de CAF ont été contraints de procéder à une réduction de l'offre de services en termes d'accueil et de prise en charge des allocataires, afin de résorber le retard pris dans le traitement des dossiers. De nombreux présidents de ces CAF réclament désormais la suspension des réductions d'effectifs prévues au titre de la règle du non-remplacement d'un poste sur deux départs à la retraite, ainsi qu'un rééquilibrage de la charge d'activité. Par conséquent, elle souhaite connaître ses intentions afin de maintenir le bon fonctionnement ainsi que la qualité des services des caisses d'allocations familiales.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'augmentation très importante de l'activité des caisses d'allocation familiale (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 ayant-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 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. 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 : [Mme Odile Saugues](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 70896

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 février 2010, page 1280

Réponse publiée le : 18 mai 2010, page 5615