



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 74160

Texte de la question

M. Jean-Marie Morisset attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur la situation des caisses d'allocations familiales, et tout particulièrement celle du département des Deux-Sèvres en ce début d'année 2010. Il semble que la situation de tension de cette caisse soit la conséquence d'une augmentation très sensible de l'activité sur l'ensemble des flux (+ 11,95 % de pièces prestations familiales, + 13,66 % de visites à l'accueil, + 25,54 % d'appels téléphoniques). Même si le nombre de bénéficiaires du RSA n'atteint pas les estimations, il convient de constater toutefois que ce dispositif crée une complexité accrue de la gestion des dossiers et une adaptation permanente des personnels. D'après les responsables, toutes les mesures mises en oeuvre, recrutements pour le RSA, contrats à durée déterminée, heures supplémentaires, réduction de l'offre de service aux allocataires, n'ont pas permis de rétablir un équilibre. Ils constatent, bien au contraire, que la situation continue de se détériorer. Les inquiétudes du conseil d'administration sont renforcées compte tenu des nouvelles tâches qui vont leur être dévolues : trimestrialisation des ressources pour l'allocation aux adultes handicapés, mise en place du RSA jeunes, transfert aux CAF de la gestion des impayés de loyer APL. Le président de la CAF des Deux-Sèvres souhaite que puisse être mis en application l'article 35 de la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 prévoyant la révision des moyens alloués à la branche famille en rééquilibre des charges réelles constatées. Aussi, il lui demande s'il est envisagé d'attribuer des moyens suffisants à cette caisse pour permettre à ses services d'assurer un meilleur service au profit de leurs allocataires.

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'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales (CAF). La situation des CAF est suivie avec beaucoup de vigilance. Fin 2008-début 2009, la charge d'activités des CAF a, en effet, connu une hausse sensible. Les raisons de cet accroissement de charge d'activité sont multiples. 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 tous les allocataires et leurs ayants droit. 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. Enfin, 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 la totalité 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 de ces dernières et la conduite d'une réflexion pour déterminer les procédures à alléger. La CNAF a, en outre, renforcé les mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place des ateliers de régulation des charges intercaisses. et si la mise en oeuvre du RSA a constitué une charge supplémentaire pour les CAF, elle a été compensée, de façon anticipée, par l'octroi dès décembre 2008 puis dans la convention d'objectifs et de gestion, conclue entre l'État et la CNAF le 9 avril 2009, de 1 257 postes supplémentaires. Ces nouveaux agents seront totalement opérationnels à partir de juin compte tenu des délais nécessaires de formation. L'État vient en outre

d'autoriser le recrutement de 400 emplois à durée déterminée qui seront fléchés sur l'accueil téléphonique de premier niveau pour permettre aux CAF de se décharger d'une partie de leurs missions. 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 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. En tout état de cause, la qualité de service reste à un niveau élevé. Ainsi, à la fin de l'année 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. Jean-Marie Morisset](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74160

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 mars 2010, page 2896

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951