



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 74683

Texte de la question

M. Guy Lefrand 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 du réseau des caisses d'allocations familiales depuis juillet 2009. La demande sociale explose. En ce début d'année 2010, la situation des CAF semble s'aggraver dangereusement, à tel point que l'ensemble de l'institution serait proche de l'implosion. Malgré la mise en place de dispositions à l'ampleur inédite comme la réduction de l'offre de service en accueil physique ou la multiplication des CDD, cela n'a pas permis de rétablir durablement un équilibre qui demeure à ce jour très fragile. Dans le Val-de-Marne, certains centres ont dû fermer dix jours fin 2009, afin de digérer les retards. En Seine-Saint-Denis, les retards de versement ont parfois atteint plusieurs mois. La crise aidant, il semblerait aujourd'hui que les versements de RSA soient menacés : augmentation des visites (15 %), des appels téléphoniques (36 %) et du nombre de pièces à traiter. À ce rythme, les retards de versement, notamment pour le RSA, risquent de se multiplier. De plus, les CAF vont se voir confier de « nouvelles charges » comme les impayés de loyers, le RSA jeunes ou la CMU complémentaire. Il souhaiterait savoir quelles mesures il entend prendre pour palier cette situation due au contexte économique actuel et aux nouvelles charges de travail annoncées, afin que la qualité du service de cet organisme soit maintenue.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de vos observations concernant 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 à 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. Guy Lefrand](#)

Circonscription : Eure (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74683

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 : 23 mars 2010, page 3277

Réponse publiée le : 6 juillet 2010, page 7691