



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 75238

Texte de la question

M. François Goulard souhaite interroger M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les difficultés de fonctionnement du réseau des caisses d'allocations familiales - CAF - générées par la crise économique et la mise en oeuvre du RSA. L'accroissement du recours aux organismes de protection sociale, qui se traduit par un afflux de demandes de prestation, a généré un stock de dossiers non traités. Par ailleurs, la complexité des formalités exigées par la législation nécessite une plus grande disponibilité des agents. La mise en place de mesures exceptionnelles - réduction de l'offre téléphonique ou fermeture de l'accueil physique certains jours de la semaine - afin de concentrer tous les moyens humains sur le traitement des dossiers nuit à la qualité du service. Dans ce contexte de manque de moyens, le projet de confier aux CAF de nouvelles charges semble menacer d'autant plus la qualité des services fournis aux prestataires. Aussi est-il demandé s'il est envisagé d'attribuer une revalorisation des moyens des CAF en vue de pallier les difficultés auxquelles elles font face.

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 conduit 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. François Goulard](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75238

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2010, page 3591

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951