



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 75240

Texte de la question

M. François Asensi interroge M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la situation « d'implosion » dans laquelle sont aujourd'hui les CAF, ainsi que vient de l'exprimer le président de la CNAF dans un courrier qu'il vient de lui adresser. Cette « implosion » se traduit pour les usagers, comme pour les salariés, par une dégradation jusque là inconnue de la qualité du service rendu au public. Pour les usagers, cela se concrétise par des temps d'attente au guichet de plusieurs heures, quand les agences ne sont pas tout simplement fermées. Ainsi, en Seine-Saint-Denis, les accueils des CAF d'Aulnay-sous-Bois, Clichy-Montfermeil et Aubervilliers ont cessé provisoirement de recevoir le public fin janvier et ce sont les agences de Saint-Denis et de Bobigny qui ont vu leur fréquentation explosée. Pire encore, dans son courrier, le président de la CNAF indique qu'il en est à établir des priorités entre les prestations sociales versées. Voilà aujourd'hui la CAF réduite à choisir entre les versements des minima sociaux et les allocations logements. Autrement dit, c'est tout simplement l'accès à leurs droits dont sont privées les personnes. Et même sur les priorités données, à savoir le versement des minimums sociaux, la CAF n'est pas en mesure d'assurer à 100 % ce versement, mais affiche difficilement 80 % de versement dans les temps. À l'origine de cette situation inacceptable qui pénalise les personnes les plus fragiles, il y a bien sûr la crise économique qui a fait augmenter le nombre de prestataires. Mais voilà maintenant 18 mois que le chômage s'envole mois après mois, avec 3,4 millions de chômeurs aujourd'hui. Il était donc possible d'anticiper le surplus de dossiers par une augmentation conséquente du nombre d'agents. Mais pris au piège d'une politique de réduction systématique et aveugle du nombre de fonctionnaires, dans l'ensemble de la fonction publique, aujourd'hui, ce sont les agents sur le terrain, en sous-effectifs, qui subissent la pression d'usagers légitimement en colère. Dans notre pays, et en particulier dans un département populaire comme celui de la Seine-Saint-Denis, la CAF est un amortisseur social fondamental contre la crise économique. Ne pas prendre la mesure de la crise que traverse cette institution serait inconséquent. Alors que s'ajoute cette année de nouvelles charges pour la CAF, à savoir les impayés de loyer, le RSA jeunes ou la CMU complémentaire, il l'interroge sur les mesures qu'il entend prendre pour être à la hauteur de « l'implosion » que vit la caisse d'allocations familiales aujourd'hui.

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. François Asensi](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (11^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75240

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 3592

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951