



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 75247

Texte de la question

M. Frédéric Reiss attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation critique de la caisse nationale des allocations familiales. En 2009, les courriers ont augmenté de 16 %, les appels de 37 %, les visites de 23 %, les consultations caf.fr de 63 % ! L'année 2010 a commencé à la même allure, débouchant en ce mois de mars à la fermeture au public des permanences. Face à ces augmentations, la CAF a du mal à assurer le service de qualité qui est le sien et doit prendre de nombreuses mesures conservatoires (réduction d'ouverture des centres, rachats des RTT, heures supplémentaires...). Les délais de traitements des dossiers, face à l'augmentation sans cesse croissante de demandes (résultant notamment de la charge supplémentaire de la mise en oeuvre du RSA) met à mal le système de fonctionnement des CAF départementales qui se retrouvent pour certaines au bord de l'implosion. Les familles sont les premières atteintes, mais les salariés des CAF souffrent également de la masse de travail supplémentaire qui leur incombe. Face à la surcharge de travail dont souffrent les CAF et du défaut de qualité de ce service public qui en découle, il lui demande de bien vouloir lui dire quelles seraient les solutions envisagées pour apporter à ce service les moyens appropriés face à ces nouvelles missions et comment pourrait s'organiser une meilleure répartition des tâches.

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. Frédéric Reiss](#)

Circonscription : Bas-Rhin (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75247

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 30 mars 2010, page 3556

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951