



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 75248

Texte de la question

Mme Michèle Delaunay attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation préoccupante des caisses d'allocations familiales. En 2009, les CAF ont enregistré une hausse de 15 % des visites aux guichets, de 40 % des appels téléphoniques et de 11 % des dossiers à traiter. La mise en place du RSA, les modifications de procédures de traitement des dossiers et l'explosion de la demande sociale consécutive à la crise économique actuelle ne permettent plus aux CAF de traiter les dossiers dans des délais raisonnables. Les conditions de travail sont devenues difficilement gérables pour les directeurs de CAF qui révèlent un surplus de dossiers alors que, dans le même temps, ils subissent une réduction des effectifs, un non-remplacement des départs en retraite et une explosion du volume horaire des agents. Dès lors, les directeurs de CAF se voient contraints de procéder à des aménagements préjudiciables à l'intérêt des familles, telles que la réduction des accueils ou de la réponse téléphonique. Le traitement des dossiers et donc le versement des allocations tardent, mettant en péril certaines familles déjà fragilisées par le contexte économique. Les CAF sont un puissant vecteur de redistribution et jouent un rôle d'amortisseur social essentiel en cette période de profonde crise économique. Elle l'interroge donc sur les moyens qu'elle compte mettre à disposition des CAF afin qu'elles puissent maintenir un service de qualité efficace et ainsi permettre aux allocataires en difficulté de ne pas avoir à souffrir davantage des retards de versement des allocations.

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 : [Mme Michèle Delaunay](#)

Circonscription : Gironde (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75248

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 3557

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951