



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 75973

## Texte de la question

M. Christian Eckert attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les conditions de travail des salariés des caisses d'allocations familiales (CAF). Les CAF sont des institutions publiques qui entretiennent un lien direct avec la population, et plus particulièrement avec nos concitoyens dont la situation sociale est la plus fragile. L'écoute et l'accompagnement des familles est une responsabilité difficile et essentielle, et les agents des CAF contribuent largement au maintien d'un lien social indispensable sur nos territoires. Dans le contexte de crise économique et sociale que nous connaissons, marqué par l'augmentation du chômage et de la précarité, de nombreuses familles ont besoin d'aide et de conseils. À ce titre, les CAF sont un rouage essentiel par lequel s'exprime la solidarité de la Nation envers ses citoyens les plus fragiles. Pourtant, les moyens mis à disposition des CAF diminuent, tant sur le plan humain que matériel. D'une part, cela pèse lourdement sur les conditions de travail des salariés des CAF et, d'autre part, il semble tout à fait inopportun de mettre à mal un service de l'État au moment où précisément les français en ont le plus besoin. Il demande donc que le Gouvernement prenne les mesures nécessaires au bon fonctionnement des CAF, et revienne notamment sur la décision du non-remplacement d'un départ en retraite sur deux dans la fonction publique.

## 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. Christian Eckert](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (7<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 75973

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Travail, solidarité et fonction publique

**Ministère attributaire :** Travail, solidarité et fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 6 avril 2010, page 3879

**Réponse publiée le :** 10 août 2010, page 8951