



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 75978

Texte de la question

M. André Vézinhet attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les difficultés préoccupantes que traverse la CAF de Montpellier liées en particulier à l'explosion de la demande sociale dans un contexte de crise économique grave. Considérant la très forte poussée démographique dans cette circonscription et le nombre important de personnes en précarité ou au chômage, il dénonce la dégradation de la qualité du service public que les allocataires sont *a priori* en droit d'attendre et ce malgré les efforts et les mesures mises en place par la direction de la CAF. Il lui rappelle que la montée en charge du RSA, les nouvelles mesures confiées par l'État aux CAF en 2010 : trimestrialisation de l'AAH, mise en oeuvre du RSA jeunes, transfert de la charge de la CCAPEX, sont des éléments à prendre en compte pour trouver des solutions afin que cet organisme puisse remplir sa mission de service public. Il lui signale que la CAF de Montpellier a dû se résoudre à fermer l'accueil au public durant une semaine pour endiguer le retard accumulé dans la gestion de ses dossiers. Aussi, il lui demande s'il est dans ses intentions de doter la CAF de postes supplémentaires pour faire face à cette urgence sociale et dans quels délais.

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. André Vézinhét](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75978

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 3880

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951