



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

CAF

Question écrite n° 75979

### Texte de la question

Mme Françoise Olivier-Coupeau attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la dégradation de la qualité du service rendu au public dans les caisses d'allocations familiales de nombreux départements dont celui du Morbihan. En raison de la crise économique, les CAF subissent une augmentation importante de leurs activités, liées notamment aux demandes sociales grandissantes. Dans ce contexte, les délais de traitement des dossiers s'allongent alors même que les allocataires doivent faire face à des situations d'urgence. Parallèlement, les directeurs de CAF doivent subir une réduction de leurs effectifs, un non-remplacement des départs en retraite et une explosion du volume horaire des agents. Aussi, elle lui demande quelles mesures elle entend prendre afin de maintenir un service de qualité efficace des CAF et permettre aux allocataires en difficultés de ne pas avoir à souffrir davantage des retards de délai et 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 vos observations concernant 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 à 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 Françoise Olivier-Coupeau](#)

**Circonscription :** Morbihan (5<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 75979

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Famille et solidarité

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 6 avril 2010, page 3845

**Réponse publiée le :** 6 juillet 2010, page 7691