



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

CAF

Question écrite n° 77068

### Texte de la question

M. Patrick Braouezec attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la dégradation de l'offre de service aux allocataires de la CAF de la Seine-Saint-Denis. Certes cette dégradation touche l'ensemble des CAF sur le territoire national mais elle ne cesse de se dégrader depuis la fin 2008 en Seine-Saint-Denis. Il faut énumérer des processus d'examen plus lourds et plus longs des dossiers, la période de renouvellement des droits, la poursuite de la montée en charge du RSA, la demande de nouvelles ouvertures aux prestations compte tenu du contexte économique ; tout cela a entraîné depuis deux ans, 92 % de progression des appels téléphoniques, 29 % de courriers supplémentaires et une augmentation de visite à l'accueil de 5 %. Certes, des mesures ont été prises depuis février 2010. Mais il est à regretter qu'elles n'ont qu'un caractère provisoire. La CAF de la Seine-Saint-Denis a besoin, pour répondre à l'ampleur de la demande sociale, du gel des non-remplacements des départs à la retraite et de l'embauche de 15 postes nécessaires à la ligne du public. En conclusion, il aimerait savoir ce que le Gouvernement compte faire pour que la CAF assure pleinement son « rôle d'amortisseur social » essentiel dans un contexte économique et social dégradé.

### 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 conduit 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. Patrick Braouezec](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (2<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 77068

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Famille et solidarité

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 20 avril 2010, page 4407

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