



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 77069

## Texte de la question

M. Jean-Christophe Lagarde attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la situation des caisses d'allocations familiales (CAF) face à l'augmentation de la demande sociale dans un contexte de crise économique et la situation délicate qui en découle pour de nombreuses CAF, et notamment celle de Seine-Saint-Denis. À titre d'exemple, la CAF de Seine-Saint-Denis a connu une augmentation de sa charge téléphonique de 92 % entre 2008 et 2009 et une croissance de plus de 29 % des courriers reçus. Afin d'assurer la continuité de sa mission de service public, la CAF de Seine-Saint-Denis se trouve depuis l'année dernière dans l'obligation de prendre des mesures conservatoires difficiles pour ses salariés (heures supplémentaires sur la base du volontariat et plus récemment heures supplémentaires obligatoires, rachat de RTT...) et de réduire son offre de service auprès des allocataires (fermeture des permanences extérieures d'accueil du public, fermeture de ses accueils une journée par semaine sur certains site comme celui de Bobigny...). Cependant, ces dispositions n'ont pas permis de rétablir un équilibre de moyens qui demeure fragile. De plus, les CAF départementales seront chargées dans les mois à venir de la mise en oeuvre du RSA jeunes, la trimestrialisation de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) et la mise en place de commissions départementales de coordination des actions de prévention des expulsions (CCAPEX). Ces charges nouvelles ne sauraient être absorbées sans moyens supplémentaires. Par conséquent, il lui demande quels moyens le Gouvernement 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

totallement 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. Jean-Christophe Lagarde](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (5<sup>e</sup> circonscription) - Nouveau Centre

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 77069

**Rubrique :** Prestations familiales

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

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 20 avril 2010, page 4449

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