



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 77508

Texte de la question

M. Michel Raison attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur les inquiétudes des caisses d'allocations familiales de Franche-Comté, concernant la situation de l'offre de services aux allocataires. Elles constatent une augmentation très importante des flux dans le traitement du courrier, à l'accueil dans leurs permanences et pour les appels téléphoniques. Malgré les différentes mesures prises par les directions (mise en place d'heures supplémentaires, rachat de RTT, réduction de l'accueil téléphonique, intervention de l'atelier de régulation des charges), la situation reste tendue. Les efforts pour maintenir une offre de service conforme aux engagements sont remis en cause, avec comme corollaire une surcharge des accueils. L'augmentation de la charge de travail est amplifiée par la complexité des situations des allocataires. La mise en place du RSA et sa législation, l'aide au choix de l'organisme de protection maladie complémentaire (CMU-C), la trimestrialisation de l'AAH et la volonté de répondre à une multiplicité des situations individuelles, ont entraîné une complexification de la gestion des dossiers. Elles souhaitent un examen des moyens donnés à la branche famille au regard des charges réelles constatées. Il lui demande d'indiquer quelles mesures le Gouvernement entend prendre pour assurer la qualité de service des CAF.

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. Michel Raison](#)

Circonscription : Haute-Saône (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 77508

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 avril 2010, page 4624

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951