



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 78005

Texte de la question

M. Jacques Péliissard attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation des caisses d'allocations familiales de la région Franche-Comté et plus particulièrement s'agissant de celle du Jura. Depuis le milieu de l'année 2009, sous l'effet conjugué de l'augmentation de la demande sociale et des restitutions de postes engagées par les caisses locales, le fonctionnement de ces dernières s'est fortement dégradé, à tel point que l'ensemble de l'institution serait proche de l'implosion. Afin de remédier dans l'urgence à ce changement brutal de situation, les CAF ont appliqué plusieurs dispositions exceptionnelles telles que la réduction de l'amplitude horaire d'ouverture des guichets ou encore le recours aux heures supplémentaires et aux embauches exceptionnelles sous forme de CDD. Ces éléments, provisoires par nature, ne permettent pas aux CAF d'envisager sereinement l'avenir et le maintien de la bonne exécution de leurs missions de service public, notamment en raison de l'extension programmée de leurs missions, qu'il s'agisse de la gestion du RSA jeunes, de la trimestrialisation de l'allocation aux adultes handicapés ou encore de l'aide au choix de l'organisme de protection maladie complémentaire (CMU-C). Il souhaiterait connaître sa position sur ce dossier et dans quelle mesure le Gouvernement pourra faire jouer la clause de revoyure incluse à l'article 35 de la convention d'objectifs et de moyens 2009-2012 signée avec la CNAF.

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 : [M. Jacques Pélissard](#)

Circonscription : Jura (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78005

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 mai 2010, page 4885

Réponse publiée le : 6 juillet 2010, page 7691