



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 78502

Texte de la question

M. Claude Bartolone attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la situation de la caisse d'allocations familiales de la Seine-Saint-Denis. En ce début d'année 2010, les difficultés des CAF s'aggravent dangereusement, l'institution ne semble en effet pas en mesure avec les moyens humains dont elle dispose de répondre à l'accroissement des demandes et à la mise en place de nouveaux dispositifs. La montée en charge du revenu de solidarité active (RSA), l'explosion de la demande sociale, ont conduit à un stock de pièces en attente de plus de 201 000 à la fin 2009. Entre 2008 et 2009, les contacts téléphoniques ont progressé de 92 %, les courriers de 29 % et les visites à l'accueil de 5 %. La mise en place de la commission départementale de coordination des actions de prévention des expulsions, du RSA jeunes et de la trimestrialisation de l'examen des ressources pour l'attribution de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) vont encore alourdir la charge de la CAF déjà très clairement dépassée aujourd'hui par l'ampleur de la demande sociale. Les mesures prises jusqu'à présent pour endiguer ces retards dans le traitement des dossiers et faire face aux flux croissants - fermetures au public répétées et multiplication des heures supplémentaires obligatoires - ne sont ni suffisantes ni durables. Les allocataires de ce département acceptent difficilement de se voir une nouvelle fois pénalisés par l'insuffisance des moyens affectés aux services publics locaux. Dans ce contexte économique dégradé et social fragilisé, il lui demande de bien vouloir prendre toutes les mesures qui s'imposent pour garantir le bon fonctionnement de la CAF de la Seine-Saint-Denis, notamment en gelant les non-remplacements des départs en retraite (6 sont prévus cette année, 23 en 2011 et 2012), en procédant à l'embauche des 15 agents que réclame le conseil d'administration dans le cadre du contrat pluriannuel d'objectif et de gestion, et en augmentant ses effectifs des 50 postes indispensables à l'accomplissement de ses missions.

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. Claude Bartolone](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (6^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78502

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 mai 2010, page 5207

Réponse publiée le : 6 juillet 2010, page 7691