



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 78896

## Texte de la question

M. René Rouquet alerte Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la dégradation préoccupante des conditions de travail et d'accueil au sein des caisses d'allocations familiales. Nos concitoyens sont de plus en plus nombreux à subir l'augmentation croissante de l'activité des CAF, qui a pour conséquences de nuire à la qualité des services rendus au niveau local aux allocataires bénéficiaires de prestations familiales, d'allocations logement et de minima sociaux. Cette surcharge d'activité se traduit, dans le Val-de-Marne comme dans de nombreux départements, par l'accumulation des retards dans le traitement des dossiers et dans le versement des diverses allocations, au détriment d'allocataires déjà fragilisés par le contexte économique. Par ailleurs, les évolutions législatives successives accroissent régulièrement la complexité de gestion des dossiers à traiter (mise en place du RSA, multiplication des formalités et des procédures...), rendant plus complexes encore les missions des agents des CAF, particulièrement face à des allocataires touchés par une grande précarité et ne pouvant satisfaire aux formalités imposées par la législation. Cette situation préoccupante a également contribué à la dégradation des conditions de travail dans les centres, et ce malgré un volume d'heures supplémentaires et de rachats de jours de RTT sans précédent. Ainsi, certains directeurs de CAF ont été contraints de procéder à une réduction de l'offre de services en termes d'accueil et de prise en charge des allocataires, afin de résorber le retard pris dans le traitement des dossiers. Aussi, à un moment où chacun réclame la suspension des réductions d'effectifs au titre de la règle du non-remplacement d'un fonctionnaire sur deux, tant que des mesures effectives de simplification des tâches et de rééquilibrage de la charge d'activité n'auront pas été prises, il lui demande de bien vouloir lui préciser quelles mesures le Gouvernement entend prendre, pour maintenir la qualité des services des caisses d'allocations familiales et placer l'amélioration des conditions de travail et d'accueil en tête des priorités au sein des centres.

## Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt des 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 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. René Rouquet](#)

**Circonscription :** Val-de-Marne (9<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 78896

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Famille et solidarité

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 18 mai 2010, page 5453

**Réponse publiée le :** 3 août 2010, page 8631