



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 79286

Texte de la question

M. Patrick Braouezec appelle l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur la détérioration de l'offre de service que connaissent les caisses d'allocation familiales. Il relève que dans son département, la Seine-Saint-Denis, des files d'attente de plusieurs heures constituent le quotidien tant des agents que des allocataires des caisses départementales. Il ajoute que, rien qu'en Seine-Saint-Denis, plus de 120 000 dossiers sont actuellement en attente de traitement. Il considère que l'embauche de 400 agents en contrat à durée déterminée est insuffisante. De même, il estime que face au très fort besoin de personnel, la règle du non-remplacement d'un fonctionnaire sur deux ne devrait pas s'appliquer. En temps de crise économique, alors que les citoyens ont davantage besoin d'être épaulés par l'État, il s'étonne que le Gouvernement laisse courir cette situation qui pénalise, une fois de plus, les plus fragiles. Par conséquent, il lui demande comment il compte remédier à cette situation et si renforcer les effectifs des caisses d'allocation familiales avec du personnel permanent fait partie de ses options.

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'allocation 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. Patrick Braouezec](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (2^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 79286

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et réforme de l'État

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 25 mai 2010, page 5648

Réponse publiée le : 3 août 2010, page 8631