



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 79802

Texte de la question

M. Daniel Goldberg 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. Les CAF peinent en effet à remplir leur mission d'instruction de dossiers de prestations sociales, faute de moyens humains et alors même que l'institution est fortement sollicitée par de nouvelles prestations. Bien que tous les ayants droit potentiels n'aient pas déposé de dossier (notamment les travailleurs pauvres), la mise en place du revenu de solidarité active (RSA) a conduit à une forte augmentation de l'activité des agents. Entre 2008 et 2009, les contacts téléphoniques ont progressé de 92 %, les courriers de 29 % et les visites à l'accueil de 5 %. Avec l'ouverture du RSA à certains jeunes de moins de 25 ans ou l'examen maintenant trimestriel des ressources pour l'attribution de l'allocation aux adultes handicapés, les CAF vont être de nouveau fortement sollicitées. Le traitement des dossiers en retard n'a pu être pris partiellement en charge qu'au prix d'heures supplémentaires imposées aux agents et de fréquentes fermetures au public des espaces d'accueil. La dégradation de l'accueil est particulièrement pénalisante pour les personnes connaissant un problème avec leur dossier, une suspension de plusieurs mois d'une prestation pouvant avoir des conséquences dramatiques pour des foyers modestes. L'accroissement de l'activité des CAF impose que le Gouvernement renonce aux non-remplacements des agents devant partir en retraite et embauche au contraire quinze agents supplémentaires, ainsi que le réclame le conseil d'administration. Il lui demande quelles mesures il entend prendre pour remédier au service très dégradé qui est offert à la population de Seine-Saint-Denis par les CAF de ce département.

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. Daniel Goldberg](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 79802

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 1er juin 2010, page 6015

Réponse publiée le : 3 août 2010, page 8631