



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 81219

Texte de la question

M. Pierre Bourguignon attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les retards dans le versement des allocations et des prestations par les caisses d'allocations familiales. En Seine-Maritime, comme partout en France, les personnels des CAF ont vu leur charge de travail considérablement augmenter avec la création du revenu de solidarité active. De ce fait, le délai entre la fin de droit au chômage (allocation retour à l'emploi ou allocation spécifique de solidarité) et le versement du RSA est d'environ deux mois. Durant cette période, certains usagers se retrouvent sans aucune ressource. Une autre conséquence de cette surcharge de travail est l'accumulation des retards dans le traitement de l'instruction des dossiers pour l'octroi des allocations logement ou destinées aux adultes handicapés (AAH). Les destinataires de ces aides voient ainsi leurs budgets déséquilibrés. Dans ce contexte et alors même que notre pays connaît une hausse du chômage importante, la demande sociale explose. Nos concitoyens en difficulté se tournent donc vers les communes et leurs centres communaux d'action sociale qui doivent répondre à l'urgence de leurs situations. Une fois de plus les collectivités locales sont sollicitées financièrement pour pallier les carences de l'État. Il lui demande de lui indiquer les mesures qu'il compte prendre afin de permettre aux personnels des caisses d'allocations familiales d'effectuer leurs tâches avec une plus grande efficacité et ainsi assurer leurs missions sans grever les budgets des CCAS.

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. Pierre Bourguignon](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 81219

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 juin 2010, page 6562

Réponse publiée le : 3 août 2010, page 8631