



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 85270

## Texte de la question

M. Jean-Pierre Brard attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la dégradation de l'offre de services qui affecte la Caisse d'allocations familiales de la Seine Saint-Denis. Organisme de droit privé, mais assurant une mission de service public, les CAF sont au bord de l'implosion. Bien avant l'arrivée du revenu de solidarité active (RSA), ces deux dernières années ont été particulièrement difficiles dans la branche famille, certaines CAF reconnaissant des situations de rupture, avec des délais de traitement qui s'allongent et des dossiers qui s'empilent. Depuis leur mise en place, les Conventions d'objectifs et de gestion (COG) ne sont pas respectées, creusant ainsi le déficit de la branche famille de la sécurité sociale qui atteignait en 2009 près de 200 millions d'euros. Encore une fois, l'État ne respecte pas ses engagements, puisque l'article 35 de cette convention, signée entre la CNAF et l'État, prévoit une clause de revoyure qui permet de rééquilibrer les charges de la branche famille. Aujourd'hui, les effets conjugués de l'arrivée du RSA et de la crise économique entraînent un accroissement des demandes. Fin 2009, la CAF de la Seine Saint-Denis comptabilisait, à elle seule, près de 201 000 dossiers en attente de traitement. Pour faire face à ces demandes, les CAF ont été contraintes d'une part de renforcer le personnel, ayant notamment recours à des contrats précaires, et d'autre part de procéder fréquemment à des fermetures inhabituelles des lieux d'accueil et les permanences ouvertes au public. Pour les personnels, cadres et employés de l'ensemble des services administratifs et sociaux, cela se traduit par une dégradation sans précédent de leurs conditions de travail et nuit à la qualité de l'exercice des missions de service public. Pour les ayants droits, cela entraîne des retards importants et extrêmement préjudiciables, dans le traitement de leurs dossiers et l'établissement de leurs droits. Nous assistons à une aggravation très inquiétante de situations humaines déjà fragilisées par la précarité qui se développe dans le pays et particulièrement en Seine Saint-Denis. Devant la gravité de cette situation, il lui demande de lui faire savoir ce qu'il compte mettre en oeuvre comme mesures pour rétablir une offre de service de qualité, à destination d'une population de plus en plus éprouvée par de graves difficultés quotidiennes.

## Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt des observations de l'honorable parlementaire 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 inter-caisses. 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. Jean-Pierre Brard](#)

**Circonscription :** Seine-Saint-Denis (7<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 85270

**Rubrique :** Prestations familiales

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

**Ministère attributaire :** Travail, emploi et santé

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 16 novembre 2010

**Question publiée le :** 27 juillet 2010, page 8277

**Réponse publiée le :** 30 novembre 2010, page 13187