



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 14548

Texte de la question

M. Marc Goua attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur les attentes de nombre de professionnels quant au contenu de la prochaine Convention d'objectifs et de gestion de l'État et de la CNAF. En effet, certains professionnels se disent inquiets notamment concernant leurs conditions d'exercice de plus en plus mises à mal au sein des Caisses d'allocations familiales en raison du manque de moyens alloués : travail en flux tendu, augmentation des cadences, fermetures des accueils. Les familles pâtissent de cette situation car les délais de traitement des dossiers ne cessent de s'allonger. Le Conseil national des associations familiales laïques a souhaité dans un récent communiqué de presse faire part de ses inquiétudes et de son désaccord, notamment sur une éventuelle baisse des effectifs. Aussi, il lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement pour répondre aux difficultés de plus en plus prégnantes tant des professionnels exerçant en CAF que des familles allocataires.

Texte de la réponse

Concernant l'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales, la situation est suivie avec beaucoup de vigilance par les services du ministère. Dès les premiers signes de difficultés, il a été demandé à la caisse nationale des allocations familiales (CNAF) un diagnostic précis des causes des difficultés rencontrées et de dégager des pistes d'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2017 entre l'État et la CAF du 19 juillet dernier vise, dans un contexte où la crise a sensiblement accru la sollicitation des CAF, à accroître la capacité de production des CAF et à rétablir un niveau de qualité satisfaisant dans le traitement des dossiers et le service offert aux allocataires. Deux leviers sont mobilisés pour faire face à la charge de travail à laquelle doivent répondre les CAF : d'une part, un renfort temporaire d'effectifs pour permettre à la branche de revenir à l'équilibre dans l'écoulement de sa charge de travail, d'autre part la mobilisation des gains de productivité attendus de la mutualisation de fonctions et de services entre organismes, des simplifications réglementaires et de la poursuite de la dématérialisation des procédures. Concernant le premier levier, les moyens alloués doivent permettre à la branche de revenir rapidement à l'équilibre dans l'écoulement de sa charge de travail, après la dégradation récente des résultats du fait de la crise économique : c'est pourquoi un renforcement des moyens humains des caisses est programmé sur les deux premières années de la COG, avec le recrutement de 700 emplois au-delà du remplacement de tous les départs en retraite sur cette période. Ces moyens supplémentaires seront prioritairement affectés à l'atelier de régulation des charges, en les ciblant plus particulièrement sur l'accueil téléphonique et le traitement des prestations logement. Une part de ces effectifs supplémentaires sera recrutée sous forme d'emplois d'avenir dès 2013 (à minima 500 ETP). Le second levier s'appuiera sur le renforcement des dispositifs de solidarité entre caisses pilotés par la Caisse nationale, notamment l'élargissement de l'atelier de régulation des charges à la réponse téléphonique, qui permettra à des plateformes de traiter à distance les appels des caisses les plus en difficulté, afin d'améliorer la qualité de service et de résorber les disparités de performance entre caisses. La conclusion de schémas régionaux de mutualisation entre les organismes, validés par la CNAF, permettra d'assurer la dynamique et la cohérence de cette démarche. Parallèlement, les nombreux chantiers engagés ou

poursuivis afin d'améliorer l'efficacité de la branche permettront de réaliser des économies de fonctionnement au cours de la deuxième partie de la COG. Entre 2015 et 2017, l'effet combiné de ces mesures permettra une réduction du plafond d'emploi de la branche famille de 1000 ETP nets sur la période de la COG. Ce cadrage d'ensemble pourra être ajusté en fonction des efforts accomplis sur le début de la période conventionnelle : un état des lieux sera conduit par l'IGAS et l'IGF au 1er semestre 2015 pour apprécier l'évolution des charges de travail et la mise en oeuvre des mesures visant à améliorer l'efficacité du réseau et des simplifications.

Données clés

Auteur : [M. Marc Goua](#)

Circonscription : Maine-et-Loire (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14548

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 décembre 2012](#), page 7623

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13135