



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 20407

Texte de la question

M. Henri Jibrayel attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation dans la caisse d'allocations familiales (CAF) des Bouches-du-Rhône. Depuis plusieurs mois, les services de la caisse d'allocations familiales des Bouches-du-Rhône font face à une surcharge de travail. Il en résulte des retards importants dans le traitement des dossiers. Les prestations en question sont pourtant essentielles, puisque le réseau des CAF solvabilise les familles et permet de lutter contre la pauvreté. Fin janvier 2013, le nombre de dossiers en attente a atteint le chiffre colossal de 134 000. La situation s'est aujourd'hui stabilisée autour des 100 000 dossiers en attente. D'après les informations fournies par la CAF des Bouches-du-Rhône, les retards ne concerneraient plus les allocations les plus sensibles, RSA et allocation logement. Pourtant, des usagers l'ont alerté sur des retards pour l'aide personnalisée au logement. Dans le contexte social que nous connaissons, la situation risque de dégénérer à tout moment. À l'heure actuelle, les forces de l'ordre doivent déjà intervenir pour protéger les agents de la CAF d'allocataires mécontents. La politique familiale de la France fait notre fierté. Les effets de la crise et de la révision générale des politiques publiques (RGPP) empêchent les services de la CAF 13 de répondre dans les temps aux demandes qui lui parviennent. Pour ces raisons, il lui demande de bien vouloir intervenir sur ce dossier, le plus rapidement possible, afin d'éviter que la détresse ne s'exprime dans la violence ou le tragique.

Texte de la réponse

L'amélioration du service public rendu aux usagers et notamment à ceux des caisses d'allocations familiales (CAF) constitue un enjeu majeur, dans un contexte financier contraint. L'accroissement de la charge de travail des CAF a conduit le ministère des affaires sociales et de la santé et la caisse nationale des allocations familiales (CNAF) à faire de l'amélioration de la qualité du service rendu et de la performance du réseau des CAF une priorité de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) signée pour la période 2013-2017. Cette convention 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 : 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 CNAF, 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, la CNAF a conduit, en lien avec les ministères concernés, une réflexion visant à définir les procédures qui peuvent être simplifiées (acquisition dématérialisée auprès des bailleurs sociaux des éléments constitutifs de la demande d'aide au logement, déclaration en ligne par les allocataires de leur demande d'aides au logement). Cette stratégie, qui consiste à la fois à simplifier les démarches des usagers et à générer des gains d'efficacité, a déjà produit des résultats importants, notamment à travers la suppression de la déclaration de ressources des allocataires auprès de leur CAF, remplacée dans près de 85 % des cas par l'acquisition dématérialisée des ressources auprès de la direction générale des finances publiques.

Données clés

Auteur : [M. Henri Jibrayel](#)

Circonscription : Bouches-du-Rhône (7^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 20407

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 mars 2013](#), page 2368

Réponse publiée au JO le : [14 janvier 2014](#), page 393