



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 21368

Texte de la question

M. Christian Hutin attire l'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée de la famille, sur la situation très tendue de la Caisse d'allocations familiales du Nord au regard de l'accroissement des charges de cette dernière. Le nombre croissant de bénéficiaires du RSA (2 500 en plus par mois), les demandes en matière de logement, alourdissent considérablement les charges des agents. Le temps consacré à l'accueil et à l'écoute va devoir être réduit pour faire face au traitement des dossiers. Le renforcement des effectifs devient une nécessité pour maintenir un service public de qualité. La conjugaison de la recrudescence des charges avec la baisse de crédit de référence lié à la départementalisation est maintenant insupportable pour l'ensemble des agents, des usagers et du conseil d'administration. Alors que le Nord est plus particulièrement frappé par la crise, la révision à la hausse des moyens attribué à la CAF de notre département est une obligation. Il souhaite donc connaître les moyens qu'elle compte mettre en œuvre pour améliorer la situation.

Texte de la réponse

L'attention de Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée de la famille est attirée sur la situation des caisses d'allocations familiales (CAF) et l'évolution de leur charge de travail. Si le rôle des CAF dans l'aide aux familles les plus modestes et les plus fragiles est trop souvent méconnu, le Gouvernement n'ignore pas la hausse de la charge de travail à laquelle la branche famille doit faire face depuis le début de la crise économique. Dans le département du Nord, cet accroissement de la charge de travail a dû être géré en même temps que la création de la CAF du Nord qui s'est substituée aux 8 CAF qui existaient précédemment sur ce territoire et a donné naissance à la plus grande CAF de France. Cette départementalisation s'est déroulée selon les modalités prévues. Dès le lendemain de la fusion le 21 novembre 2011, les équipes de la CAF du Nord ont été en mesure d'assurer leurs missions d'accueil physique et téléphonique et le 5 décembre de la même année, dès la première échéance de paiement, l'ensemble des allocations et des minima sociaux était versé. Les salariés de la CAF du Nord sont pour beaucoup dans ces réussites, le Gouvernement tient à saluer ici leur engagement et leur sens du service public, comme celui de l'ensemble du réseau de la branche famille. Le Gouvernement n'ignore pas les difficultés rencontrées par la CAF du Nord mais estime que ces dernières sont d'abord la conséquence de l'augmentation de la charge de travail constatée dans l'ensemble du réseau. Le nombre de dossiers à traiter s'est accru tout au long des dernières années et une nouvelle hausse particulièrement forte a été constatée en fin d'année 2012. Le niveau de stock atteint depuis décembre 2012 est ainsi le plus élevé jamais enregistré depuis que cet indicateur existe. C'est pourquoi le Gouvernement a fait de la maîtrise de la charge de travail des CAF un objectif prioritaire de la convention d'objectifs de gestion 2013-2017. Cette politique de maîtrise de la charge de travail suppose la poursuite des efforts d'efficience et de mutualisation engagés les années précédentes afin de moderniser l'outil de travail des CAF. Mais cela ne suffit pas. Le Gouvernement a souhaité que des efforts de simplification soient entrepris avec notamment une politique dynamique de dématérialisation des dossiers et une réflexion sur les pièces justificatives nécessaires à l'instruction. Ce « choc de simplification » sera étendu à la gestion des

prestations. La convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2017 prévoit également que des effectifs supplémentaires (700 recrutements) seront affectés à la branche famille lors de deux premières années d'application de cette convention. En 2013 et 2014, la branche famille sera ainsi autorisée à remplacer les départs en retraites et à recruter des effectifs supplémentaires. La caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) procédera à des recrutements classiques mais également à l'embauche d'au moins 500 emplois d'avenir. Au-delà, l'État souhaite que sur l'ensemble de la période conventionnelle, l'évolution des effectifs de la branche s'inscrive dans une trajectoire de baisse avec pour objectif la restitution, en fin de COG, de 1 000 emplois par rapport à la situation de décembre 2012. Pour cela, il s'engage, avant la fin 2014, à appuyer les efforts de la branche en mettant en oeuvre, avec elle, le programme de simplifications de la réglementation actuelle et de modernisation des démarches administratives figurant dans la COG. Une mission inspection générale des affaires sociales/ inspection générale des finances (IGAS/IGF) conduite sur le 1er semestre 2015 appréciera la situation de la branche famille compte tenu de l'évolution des charges de travail depuis le début de la période conventionnelle, de la mise en oeuvre des processus d'optimisation du réseau, de l'incidence des mesures du programme de simplification effectivement engagées, en particulier des simplifications législatives et réglementaires qui auront fait l'objet d'une décision à cette date, ainsi que de toute autre mesure nouvelle intéressant les prestations et le fonctionnement du réseau. La mission conduira à un rendez-vous commun Etat/CNAF. Une révision de la COG pourra intervenir si, au vu des conclusions de la mission, les parties l'estiment justifiée.

Données clés

Auteur : [M. Christian Hutin](#)

Circonscription : Nord (13^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21368

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille

Ministère attributaire : Famille

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [19 mars 2013](#), page 2998

Réponse publiée au JO le : [6 août 2013](#), page 8498