



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 22279

## Texte de la question

M. Gaby Charroux interroge Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation de la caisse d'allocations familiales des Bouches-du-Rhône. Depuis plus de trois ans, la mise en œuvre de la révision générale des politiques publiques a réduit le personnel de ce service public alors que ses missions s'intensifient et que le nombre d'allocataires ne cesse de croître en résultat des politiques d'austérité, ce qui entraîne une situation de blocage grave. 110 000 dossiers sont en carence. Comme réponse à ces retards inacceptables, la CAF 13 ferme régulièrement des points d'accueil afin que les personnels se consacrent au rattrapage des retards. Par effet de retour, les usagers trouvent leurs centres fermés, ne peuvent déposer leur dossier et sont, de ce fait, également victimes des dysfonctionnements. Cela impacte fortement les ménages qui ne perçoivent pas leur prestations alors qu'ils sont déjà dans une situation de grande précarité, les collectivités territoriales qui voient les demandes de secours en CCAS augmenter sensiblement. Enfin, cette situation est dramatique pour les agents qui doivent faire face à l'incompréhension et la colère d'usagers désemparés. Depuis plusieurs mois, les syndicats de personnels, les représentants d'usagers et élus locaux demandent la tenue d'une table ronde pour sortir de cette situation. Il demande quelles dispositions entend prendre le Gouvernement afin de remédier à cette situation et de recruter le personnel nécessaire au fonctionnement normal de cette institution majeure.

## 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 (a 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. Gaby Charroux](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (13<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 22279

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [26 mars 2013](#), page 3141

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