



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 23651

Texte de la question

M. Axel Poniatowski appelle l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation alarmante de la caisse des allocations familiales (CAF) du Val-d'Oise. Face à une précarité de plus en plus grande, les agents voient leur charge sans cesse croître. En 2011, ils ont géré les dossiers de 197 629 allocataires, assuré l'accueil de 308 327 visiteurs, traité 246 785 appels téléphoniques et 1 162 845 courriers. Le retard dans le traitement des dossiers des allocataires s'accumule et l'accueil des bénéficiaires de prestations sociales est défectueux. La CAF du Val-d'Oise comptabiliserait une vingtaine de jours de retard dans le traitement des dossiers, du fait d'un manque de personnel. Régulièrement la CAF 95 doit fermer ses portes au public pour permettre à ses agents de rattraper son retard. Le recrutement de 14 agents administratifs en CDD pour la période du 17 juin au 30 novembre 2013, qui s'ajouteront à l'effectif des agents déjà en place, devrait s'avérer insuffisant pour rattraper tout le retard et assainir la situation. Quelques jours après la rencontre entre la ministre déléguée chargée de la famille et le président du conseil d'administration de la caisse nationale des allocations familiales (CNAF), dans le cadre de la négociation de la nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2013-2016 entre l'État et la CNAF, il souhaite connaître les mesures qu'elle envisage de mettre en oeuvre pour améliorer la situation.

Texte de la réponse

L'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales, est suivi 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 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 caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) a ainsi conduit une réflexion, en lien avec les ministères concernés, afin de 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 caisse d'allocations familiales (CAF), remplacée dans près de 85 % des cas par l'acquisition dématérialisée des ressources auprès de la direction générale des finances publiques. La CNAF est également engagée dans une stratégie de renforcement des mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place d'un atelier de régulation des charges inter-caisses, qui permet à des plateformes d'agents de traiter à distance les dossiers des caisses les plus en difficulté. L'amélioration du service public rendu aux usagers et notamment à ceux des caisses d'allocations familiales constitue un enjeu majeur, dans un contexte financier contraint. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2017 entre l'Etat 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. Axel Poniatowski](#)

Circonscription : Val-d'Oise (2^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 23651

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [9 avril 2013](#), page 3666

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13146