



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Retards dans le traitement des dossiers de la CAF

Question au Gouvernement n° 4308

Texte de la question

RETARDS DANS LE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE LA CAF

M. le président. La parole est à Mme Frédérique Dumas.

Mme Frédérique Dumas. Ma question s'adresse au ministre des solidarités et de la santé. Monsieur le ministre, depuis plusieurs mois, les retards s'accumulent dans le traitement des dossiers de la CAF – caisse d'allocations familiales –, ce qui entraîne des conséquences désastreuses. Plus de 5 millions de pièces sont en attente de traitement ; en moyenne, les caisses accusent un retard de trois à quatre mois et dans certains endroits, les dossiers reçus le 12 mai dernier viennent seulement d'être traités. La réforme de l'APL – aide personnalisée au logement –, finalement entrée en vigueur le 1er janvier dernier, a catalysé les difficultés.

Tout d'abord, les jeunes dont les revenus sont compris entre 800 et 1 300 euros mensuels ont vu leur APL diminuer en moyenne de 95 euros par mois, et la baisse va jusqu'à 106 euros pour les salaires compris entre 1 201 et 1 521 euros. Par ailleurs, la réforme a introduit un nouveau mode de calcul très complexe, pris en charge par un nouveau logiciel qui s'est superposé à l'ancien système, devenu complètement obsolète. Cela a eu pour conséquence des bugs en cascade, des erreurs de calcul et d'importants ralentissements. Les salariés nous ont confié que pour verser l'allocation de rentrée scolaire à temps, il a fallu suspendre le système informatique pendant trois heures dans toute la France, tant il est dépassé.

À cela s'ajoute le manque d'effectifs. La convention d'objectifs et de gestion (COG) 2018-2022 prévoyait 2 100 suppressions de postes, et les accueils physiques continuent de fermer. Une telle situation n'est pas tenable pour les allocataires, qui attendent depuis plusieurs mois les prestations auxquelles ils ont droit, alors que le contexte de crise sanitaire et économique a fragilisé de nombreux foyers. Elle ne l'est pas non plus pour les salariés des CAF, qui se voient imposer des heures supplémentaires ou des rachats de RTT pour suivre la cadence, et qui doivent parfois faire face à la colère de personnes en souffrance.

Monsieur le ministre, ma question est donc simple : allez-vous enfin engager les moyens nécessaires pour mener à bien la réforme sur le terrain, dans des conditions décentes pour les allocataires et pour les salariés ? Allez-vous en particulier décider d'un moratoire sur les suppressions de postes, dans le cadre des négociations de la prochaine COG ? M. le Premier ministre vient d'annoncer la recentralisation du RSA ; on peut donc craindre le pire. (*Applaudissements sur les bancs des groupes LT et GDR.*)

M. le président. La parole est à M. le secrétaire d'État chargé de l'enfance et des familles.

M. Adrien Taquet, secrétaire d'État chargé de l'enfance et des familles. Vous avez évoqué la réforme de l'aide au logement, tant sur le fond que sur le plan de son organisation. Cette réforme est importante parce qu'elle est juste : vous le savez, elle a permis de mieux faire correspondre le montant de l'aide à celui des ressources les

plus récentes des 6 millions de bénéficiaires. À ce titre, elle fait l'objet d'un suivi très attentif de la part du Gouvernement.

Vous avez mentionné plusieurs dysfonctionnements. Certes, quelques difficultés se sont fait jour et je vais y revenir. Mais je voudrais avant toute chose saluer l'engagement de l'ensemble des personnels de la CAF, que je rencontre régulièrement – en tant que secrétaire d'État chargé de l'enfance et des familles, j'ai eu l'occasion, lors de mes déplacements, de me rendre dans de nombreuses caisses et ainsi d'échanger avec les agents à propos des difficultés qu'ils ont pu rencontrer ces dernières semaines et ces derniers mois.

Même si elle est encore tendue dans certains endroits, ce à quoi il faut évidemment remédier, la situation s'améliore. Vous l'avez dit, la réforme a pris appui sur un nouveau système d'information et de calcul. Des réglages et des incidents liés à cette nouveauté ont causé des difficultés réelles ; nous estimons néanmoins que 2 % seulement des allocataires ont été touchés à l'occasion de la contemporanéisation – c'est le terme consacré – de l'APL. En outre, chaque difficulté a été corrigée de manière individualisée et chaque anomalie a été réparée. Il est incontestable qu'elles ont surchargé le réseau et affecté ses agents ; je leur rends une fois de plus hommage.

Sachez cependant, madame la députée, que nous n'avons observé aucune rupture de service. Si un délai de traitement plus long a pu être constaté s'agissant de certains dossiers, le paiement a toujours été effectué, qu'il s'agisse des aides au logement ou des autres allocations que vous avez mentionnées.

Enfin, sachez – pour être totalement complet – qu'un plan de remédiation est à l'œuvre à la Caisse nationale des allocations familiales et dans chacune des CAF depuis plusieurs mois, et que d'autres tâches ont été reportées afin de mieux faire face à la situation. Je veux d'ailleurs souligner que la dernière mission importante, qui a consisté fin août à recalculer les droits de 1,3 million d'allocataires, s'est parfaitement déroulée. Nous sommes donc sur la voie d'une amélioration pour les 13 millions d'allocataires que comptent les CAF.
(Applaudissements sur quelques bancs du groupe LaREM.)

M. le président. La parole est à Mme Frédérique Dumas.

Mme Frédérique Dumas. Vous nous confirmez donc, monsieur le secrétaire d'État, que le dispositif n'a pas fonctionné et que cette situation perdure. Il est vrai que, comme le montre la recentralisation du RSA, vous voulez toujours aller plus vite et plus fort, surtout quand ça ne marche pas ! (M. Bertrand Pancher applaudit.) C'est très angoissant et vous savez... *(M. le président coupe le micro de l'orateur.)*

Données clés

Auteur : [Mme Frédérique Dumas](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (13^e circonscription) - Libertés et Territoires

Type de question : Question au Gouvernement

Numéro de la question : 4308

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Enfance et familles

Ministère attributaire : Enfance et familles

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [22 septembre 2021](#)

La question a été posée au Gouvernement en séance, parue dans le journal officiel le [22 septembre 2021](#)