



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 69719

Texte de la question

M. Jean-Paul Bacquet attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation préoccupante des caisses d'allocations familiales des régions Rhône-Alpes et Auvergne. Une situation de tension a été observée, tout au long de l'année 2009, dans ces CAF. Il semble que cette situation soit tout d'abord la conséquence d'une augmentation très importante de l'activité sur l'ensemble des flux : + 14,5 % pour l'arrivée du courrier, + 37 % pour les communications téléphoniques, + 16 % des visites à l'accueil. En outre, dans le cadre du traitement des bénéficiaires du RSA, la multiplicité des situations individuelles a entraîné une complexification de la gestion des dossiers. Il en résulte une productivité en baisse que l'informatique ne permet pas de compenser. Il semble également important de rappeler que très fréquemment les allocataires, en particulier ceux touchés par une situation de précarité, éprouvent des difficultés à satisfaire aux formalités imposées par la législation, ce qui multiplie les interventions et les rectifications des agents et les oblige à faire du « sur-mesure ». Les nouveaux emplois autorisés au titre du RSA n'ont pas permis de trouver un équilibre puisque les CAF sont toujours dans une situation très tendue et ce malgré des rachats de jours RTT et un volume de jours supplémentaires sans précédent. Par conséquent, pour résorber le retard observé, certains directeurs de CAF ont dû avoir recours à une réduction de l'offre de service aux allocataires tant en accueil physique que téléphonique. À l'unanimité, les présidents de CAF ont approuvé la mise en application de l'article 35 de la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 prévoyant la révision des moyens alloués à la branche famille en rééquilibre des charges réelles constatées. À ce titre, ils demandent la suspension des réductions d'effectifs au titre de la règle du non-remplacement d'un fonctionnaire sur deux et ce tant que des mesures effectives de simplification des tâches et de rééquilibrage de la charge d'activité n'auront pas été prises. Il lui demande donc d'indiquer quelles mesures elle entend prendre pour que la qualité de service des CAF soit maintenue car les bénéficiaires de prestations sociales et familiales bien souvent fragilisés par la crise économique ne peuvent supporter une défaillance majeure de notre système de solidarité.

Texte de la réponse

L'attention du Gouvernement a été appelée sur l'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales (CAF) liée à la mise en place du revenu de solidarité active (RSA) et les difficultés de gestion qui en découlent actuellement. La situation des CAF est suivie avec beaucoup de vigilance. Leur charge d'activité a connu une hausse sensible de la fin 2008 au début de l'année 2009. Les raisons de cet accroissement de charge d'activité sont multiples et antérieures à la mise en place du RSA. Ainsi la mise en oeuvre de la politique de maîtrise des risques a pesé sur la fin de l'année 2008 avec la certification des numéros d'inscription au répertoire (NIR) de l'Institut national des statistiques et des études économiques (INSEE) de tous les allocataires et leurs ayants droit. La certification des NIR permet de vérifier la similitude des données d'état civil entre celles de l'INSEE et celles utilisées par les CAF. Enfin, la réforme de la déclaration de ressources mise en oeuvre pour la première fois en 2008 a également généré une charge d'activité importante sur la fin de l'année. Début 2009, les CAF ont été confrontées à un dysfonctionnement du système d'information de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) qui ne leur permettait pas de recevoir l'intégralité des informations relatives aux

bénéficiaires d'allocation logement. Dès les premiers signes de difficulté, en 2008, le Gouvernement a demandé à la CNAF un diagnostic précis des causes des difficultés rencontrées. En outre, la CNAF a conduit une réflexion afin de définir les procédures qui peuvent être simplifiées et allégées et de renforcer les mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place des ateliers de régulation des charges intercaisses. La mise en oeuvre du RSA a constitué une charge supplémentaire pour les CAF, compensée, de façon anticipée, par l'octroi dès décembre 2008 de 1 257 postes supplémentaires, afin de répondre à l'arrivée de 700 000 nouveaux allocataires potentiels, conformément à l'analyse conjointe de l'inspection générale des affaires sociales (IGAS) et de l'inspection générale des finances (IGF). La convention d'objectifs et de gestion conclue entre l'État et la CNAF le 9 avril 2009 a prévu un bilan de la mise en place du RSA afin de vérifier que les moyens humains attribués à la fin 2008 et au début 2009 correspondent aux besoins réels des CAF. Le Gouvernement est conscient des missions nouvelles confiées aux CAF et s'attache à anticiper les conséquences que celles-ci peuvent avoir sur les conditions de travail des caisses. Il est néanmoins attentif à ce que les CAF participent à l'amélioration de l'efficacité du service public, notamment par des efforts de mutualisation et de rapprochement des performances de gestion des caisses du réseau. Par ailleurs, afin de tenir compte de la crise, le Gouvernement a décidé d'octroyer 400 contrats à durée déterminée sur six mois à la branche famille. Il souligne enfin qu'en dépit de la charge d'activité des CAF de ces derniers mois, la qualité de service reste à un niveau élevé. Ainsi fin 2009, la quantité de dossiers à traiter ne représentait que six jours d'activité en moyenne et 85 % des dossiers sont à nouveau traités en moins de quinze jours.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Paul Bacquet](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69719

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Famille et solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 janvier 2010, page 743

Réponse publiée le : 4 mai 2010, page 5048