



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 74162

Texte de la question

M. Jean Grellier attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation pénible que connaissent les caisses d'allocations familiales. Il y a déjà plus de huit mois, le président du conseil d'administration de la CNAF avait alerté la représentation nationale sur le déficit de la branche famille (plus de 350 millions d'euros) essentiellement du à une croissance des charges : les dépenses liées à la prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE), à l'allocation de rentrée scolaire (ARS) et à l'allocation aux adultes handicapés (AAH) ont connu une forte hausse. La situation est très préoccupante au point où la Cour des comptes a refusé de certifier les comptes de 2008, notamment en raison des déficiences du contrôle interne. La Cour a ainsi procédé à un test de reliquidation de quatre mille dossiers, révélant que pour 4 % d'entre eux, le traitement réalisé par les caisses d'allocations familiales (CAF) comportait des erreurs. Il est à regretter que la mobilisation des agents qui ont, à la demande de la Cour, élaboré en moins d'un an un répertoire national des bénéficiaires (RNB) recensant trente-huit millions de numéros d'identification au répertoire (NIR), n'ait pas été mieux récompensée. Ceci étant, la qualité du RNB est bien reconnue puisqu'il servira de point de départ à la construction du répertoire national commun de la protection sociale (RNCPS), utilisable par tous les organismes de sécurité sociale. Attachée à offrir un service public de qualité, la CNAF a déployé des efforts considérables. Aujourd'hui, la fiabilité des comptes de la branche famille est renforcée grâce à une procédure sécurisée de transmission par le fisc des informations concernant les ressources des allocataires. Depuis le 1er juillet 2009, la CNAF doit prendre en charge le versement du RSA à 3,5 millions de ménages. L'inspection générale des affaires sociales et l'inspection générale des finances ont estimé que cette mission supplémentaire nécessitait le recrutement d'environ 1 000 agents supplémentaires pour l'année 2009, alors même que, selon les professionnels de la CNAF, les besoins en termes de ressources humaines s'élèvent au moins à 2 000 agents. Il est notable que les tensions se développent au sein des caisses d'allocations familiales. Pour le département des Deux-Sèvres, la détérioration de la situation est avérée et amplifiée par la crise économique et sociale qui touche nos concitoyens. En Deux-Sèvres, les agents constatent une augmentation de 12 % de traitement lié aux prestations familiales, une augmentation de 14 % des personnes accueillies aux guichets et un volume d'appels entrants qui a augmenté de plus de 25 %. Les agents attachés au principe d'un service public de qualité, veulent pouvoir assumer au mieux leurs missions d'aide aux familles et de lutte contre la précarité. Depuis 1996, une convention d'objectifs et de gestion (COG), signée tous les quatre ans, définit les relations entre l'État et la CNAF. Elle fixe des objectifs de qualité concernant l'accueil des allocataires, le traitement des demandes, l'exactitude des droits et la continuité des paiements. Aujourd'hui, dans l'intérêt des allocataires, les agents des CAF demandent, par la mise en application de l'article 35 de la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012, de donner aux CAF les moyens d'exercer dans des conditions normales les missions que la collectivité leur a confiées. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures concrètes qu'il entend prendre rapidement pour remédier à cette situation qui risque de s'aggraver encore dans les mois qui viennent du fait de l'amplification de la crise sociale. Il lui demande par ailleurs de renoncer à toute diminution d'effectifs telle qu'elle avait été envisagée.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales (CAF). La situation des CAF est suivie avec beaucoup de vigilance. Fin 2008-début 2009, la charge d'activités des CAF a, en effet, connu une hausse sensible. Les raisons de cet accroissement de charge d'activité sont multiples. 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 tous les allocataires et leurs ayants droit. 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. Enfin, 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 la totalité 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 de ces dernières et la conduite d'une réflexion pour déterminer les procédures à alléger. La CNAF a, en outre, renforcé les mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place des ateliers de régulation des charges intercaisses. et si la mise en oeuvre du RSA a constitué une charge supplémentaire pour les CAF, elle a été compensée, de façon anticipée, par l'octroi dès décembre 2008 puis dans la convention d'objectifs et de gestion, conclue entre l'État et la CNAF le 9 avril 2009, de 1 257 postes supplémentaires. Ces nouveaux agents seront totalement opérationnels à partir de juin compte tenu des délais nécessaires de formation. L'État vient en outre d'autoriser le recrutement de 400 emplois à durée déterminée qui seront fléchés sur l'accueil téléphonique de premier niveau pour permettre aux CAF de se décharger d'une partie de leurs missions. 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 attaché 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. En tout état de cause, la qualité de service reste à un niveau élevé. Ainsi, à la fin de l'année 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 Grellier](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (4^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74162

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 mars 2010, page 2869

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951