



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 74686

Texte de la question

M. Hervé Féron interroge M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur les conditions de travail des caisses d'allocations familiales (CAF). Elles représentent un service public en contact direct avec la population, dont les plus fragilisés. L'écoute et l'accompagnement des familles dans des dossiers de plus en plus compliqués créent un lien social indispensable sur nos territoires. Mais la crise que traverse notre pays, avec une augmentation du chômage, de la précarité et de situations familiales complexes, donne une charge de travail plus conséquente encore aux CAF aujourd'hui. À cela il convient également d'ajouter la multiplication des règlements législatifs, souvent mal compris des allocataires, et les effets induits par les nouvelles mesures, telle la mise en place du RSA. Parallèlement, les moyens à disposition diminuent, avec notamment le non remplacement d'un retraité sur deux. En interne, cela pèse lourdement sur les conditions de travail et les conséquences sur le climat social pourraient être graves si les mesures structurelles nécessaires n'étaient pas envisagées. En externe, l'usager de ce service public pourrait également pâtir de cette situation. Il lui demande alors que le Gouvernement prenne les mesures nécessaires au bon fonctionnement des CAF, avec en premier lieu l'arrêt de la mesure prévoyant le non remplacement d'un départ en retraite sur deux.

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'efficience 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. Hervé Féron](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74686

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, relations sociales, famille, solidarité et ville

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 23 mars 2010, page 3277

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951