



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 74688

Texte de la question

M. Jean-Patrick Gille attire l'attention de M. le ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville sur la situation préoccupante de la caisse d'allocations familiales d'Indre-et-Loire. Comme beaucoup de ses homologues en France, cet organisme connaît un accroissement inédit des demandes de prestations, signe d'une fragilisation importante et massive de nos concitoyens. Tout d'abord, l'activité sur l'ensemble des flux a fortement augmenté en 2009 : + 14,7 % pour l'arrivée du courrier et + 29,6 % pour les communications téléphoniques. À l'heure où l'État entend confier de nouvelles missions aux CAF (RSA jeunes, trimestrialisation de l'AAH...), la perspective actuelle de devoir diminuer ses effectifs (- 8 pour la CAF de Touraine dans la période 2009-2012) risque de créer une rupture dans sa capacité à remplir sa mission de service public. Ainsi, pour le 14^e mois consécutif, la CAF d'Indre-et-Loire connaît une situation très tendue sur l'écoulement de la charge de travail et une forte dégradation des délais de traitement des demandes des allocataires. Ayant priorisé le traitement des situations sociales les plus fragiles et notamment des bénéficiaires sociaux, les autres allocataires ont connu une forte pénalisation puisqu'à certains moments, le traitement de leur demande n'a pu s'effectuer que deux mois après le dépôt, bien loin des normes fixées dans la convention État-CNAF. En ce début 2010, la CAF de Touraine ne satisfait pas à ces obligations puisque seules 56 % de demandes de prestations sont traitées dans les délais et 89 % des demandes de minima sociaux reçoivent un traitement dans les dix jours. Alors qu'elle a activé des heures supplémentaires de la part des agents et des fermetures de l'accueil des allocataires évidemment néfastes au service, la situation de la gestion des demandes ne s'améliore pas. Afin que la CAF puisse remplir la mission de service public qui lui est confiée dans le respect tant de ses agents déjà fortement mobilisés, que des allocataires patients et compréhensifs, il lui demande d'indiquer quelles mesures il entend prendre pour que la qualité de service soit maintenue, alors même que les demandes de prestations ne vont pas faiblir dans les prochains mois.

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 conduit 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-Patrick Gille](#)

Circonscription : Indre-et-Loire (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 74688

Rubrique : Prestations familiales

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

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 mars 2010, page 3277

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951