



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 75250

## Texte de la question

M. Bertrand Pancher attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur la situation critique que connaissent les caisses d'allocations familiales, et notamment celle de la Meuse. Ainsi, depuis 2009, la situation des caisses ne cesse de s'aggraver due à l'accroissement de la demande sociale liée à la crise économique, et concrètement à la mise en oeuvre du RSA ; en ce début d'année 2010, cette conjoncture défavorable semble s'accélérer. Malgré les multiples mesures conservatoires prises par les différentes CAF, celles-ci n'ont pas permis de rétablir durablement un équilibre encore bien vulnérable. Bien au contraire, le délai de traitement des dossiers ne cesse de s'allonger et la qualité de service, de se détériorer. Par ailleurs, le conseil d'administration du réseau des caisses d'allocations familiales s'inquiète des nouvelles charges annoncées : trimestrialisation du traitement des ressources des bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, mise en place de commissions départementales de coordination des actions de prévention des expulsions, mise en place du RSA jeunes, prise en charge du dispositif CMU-C. Par conséquent, le président du conseil d'administration de la CAF de la Meuse demande que puisse être mis en application l'article 35 de la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 prévoyant la révision des moyens alloués à la branche famille, en rééquilibrage des charges réelles constatées. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures concrètes qu'il envisage de prendre pour maintenir la qualité de service du réseau des CAF au profit des allocataires.

## 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. Bertrand Pancher](#)

**Circonscription :** Meuse (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 75250

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Famille et solidarité

**Ministère attributaire :** Travail, solidarité et fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 30 mars 2010, page 3557

**Réponse publiée le :** 10 août 2010, page 8951