



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 76443

Texte de la question

M. André Wojciechowski 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 et plus particulièrement dans la région Lorraine et la Moselle Est. L'augmentation très importante de l'activité des caisses d'allocations familiales (CAF) et parallèlement les mesures restrictives engagées par le comité exécutif de direction de l'Union des caisses nationales de sécurité sociale (COMEX) se sont traduites par une dégradation importante de la qualité du service rendu aux allocataires bénéficiaires en période de crise, des prestations familiales, des allocations logement et surtout des minima sociaux. Cette surcharge d'activité conduit à une accumulation des retards inacceptables pris dans le traitement des dossiers et donc aux retards de paiements aux bénéficiaires grandement fragilisés. Il lui demande quels moyens elle entend mettre en place afin de résorber les retards pris envers les allocataires touchés par une grande précarité. Une révision des conditions inacceptables du fonctionnement des caisses d'allocations familiales faute de personnel et de réformes très souvent mal mesurées pourrait être une solution.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de vos observations concernant 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 à 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. André Wojciechowski](#)

Circonscription : Moselle (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 76443

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 avril 2010, page 4163

Réponse publiée le : 6 juillet 2010, page 7691