



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 77507

Texte de la question

Mme Aurélie Filippetti attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les difficultés rencontrées par les CAF de Lorraine pour remplir leurs obligations de prestations auprès de leurs allocataires. En effet, malgré les différentes mesures prises par les directions des caisses (mise en place d'heures supplémentaires, rachat des RTT, réduction de l'accueil téléphonique, intervention de l'atelier de régulation des charges), la situation reste très tendue. Celle-ci est la conséquence de l'impact social généré par les nombreuses destructions d'emploi intervenues notamment dans l'activité industrielle de notre région. L'augmentation de la charge de travail dans les CAF est amplifiée par la complexité des situations, en particulier celles des familles mono-parentales, mais aussi par la multiplication des règlements législatifs et des effets induits propres à chaque nouvelle mesure. Malgré la réactivité des caisses et le dévouement de ses agents, démontrés notamment lors de la mise en place du RSA, cette situation pèse lourdement sur les conditions de travail des agents. C'est pourquoi il est urgent d'examiner les moyens donnés à la branche famille pour prendre en compte cette progression non quantifiée de la charge de travail. Enfin, il faut rappeler le rôle très précieux des CAF qui restent l'un des seuls services publics en capacité d'accueillir, d'écouter et d'accompagner les familles et ainsi de maintenir le lien social.

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 : [Mme Aurélie Filippetti](#)

Circonscription : Moselle (8^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 77507

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 avril 2010, page 4646

Réponse publiée le : 10 août 2010, page 8951