



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 77509

Texte de la question

M. Michel Pajon alerte M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la situation de la caisse d'allocations familiales (CAF) de la Seine-Saint-Denis qui n'arrive plus, en l'état de ses moyens humains et matériels, à faire face aux demandes de ses usagers. Depuis la fin de l'année 2008, la CAF de la Seine-Saint-Denis connaît un alourdissement de sa charge de travail qui n'a fait que s'accroître depuis, sous l'effet conjugué de la crise économique et de l'accroissement de ses missions. Les statistiques mesurant cette surcharge d'activité entre 2008 et 2009 sont édifiantes : 92 % d'appels téléphoniques en plus, 29 % de courriers à traiter en plus et 5 % de hausse de la fréquentation des agences de la CAF de la Seine-Saint-Denis. Cette situation inédite l'a conduite à prendre des mesures exceptionnelles. Ainsi, les agents de la CAF, dont il faut saluer le travail et le dévouement, ont été astreints à faire des heures supplémentaires obligatoires et à renoncer à des jours de RTT. Dans de nombreuses villes de la Seine-Saint-Denis (Aulnay-sous-Bois, Aubervilliers, La Courneuve...), les permanences d'accueil au public ont été fermées pendant plusieurs jours pour permettre aux agents de traiter les stocks de dossiers qui représentaient, fin 2009, plus de 200 000 pièces. Aujourd'hui encore, les agences de Noisy-le-Grand, de Bobigny, de Rosny-sous-Bois et de Saint-Denis sont fermées un jour par semaine compte tenu des nécessités du service. Les agents de la CAF, dont les conditions de travail ne cessent de se détériorer, de même que les usagers, qui ne bénéficient plus de la qualité de service à laquelle ils ont droit, sont fortement pénalisés. Pour mettre un terme à cette situation inacceptable, il lui demande de mettre en urgence à la disposition de la CAF de la Seine-Saint-Denis les moyens humains (création de 15 postes supplémentaires, gel des suppressions de postes, gel des non-remplacements d'agents partant à la retraite) et matériels qu'elle réclame pour remplir correctement les missions qui sont les siennes.

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. Michel Pajon](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (13^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 77509

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