



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 78004

Texte de la question

M. Jean-Paul Dupré attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur les difficultés rencontrées par de nombreuses caisses d'allocations familiales. Avec la mise en place du revenu de solidarité active et les difficultés sociales toujours plus importantes, un engorgement immobilise les services des caisses d'allocations familiales. Au moment où la crise plonge les ménages dans de grosses difficultés et que s'accroît le nombre d'allocataires (2,2 millions de nouveaux allocataires estimés par le Gouvernement avant la crise), la situation devient explosive dans certains départements. Les associations d'allocataires, les syndicats et même des directions départementales sont très inquiets. Si les 1 250 employés temporaires qui ont été mis en place étaient indispensables, le compte n'y est pas. En raison des nouvelles missions de la CAF, il était important de créer et de pérenniser les 2 000 embauches réclamées par le président national des caisses d'allocations familiales, mais aussi de réintégrer les 900 suppressions de postes liées aux départs en retraite non remplacées de ces dernières années. Face à cette situation particulièrement préoccupante, il lui demande si, comme cela est indispensable, elle compte mettre en oeuvre la clause de revoyure prévue à l'article 35 de la convention d'objectifs et de gestion, qui permet la révision des moyens alloués à la branche famille, en rééquilibre des charges réelles constatées.

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. Jean-Paul Dupré](#)

Circonscription : Aude (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78004

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille et solidarité

Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 mai 2010, page 4885

Réponse publiée le : 6 juillet 2010, page 7691