ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 79285

Texte de la question

M. Éric Straumann attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la situation dégradée de la qualité du service public de la Caisse d'Allocations Familiales du Haut-Rhin en direction des allocataires. Cette dégradation est attestée par un recul, pour la première fois depuis 2005, de tous les engagements de service de cet organisme, avec pour conséquence de toucher plus particulièrement les plus vulnérables des allocataires. S'agissant de la cause de cette situation, qui impacte tout le réseau des CAF, elle est identifiée et partagée comme provenant d'une inadéquation entre l'évolution de la charge et les moyens alloués aux CAF. Pour faire face à cette explosion de la charge, liée en partie à la mise en oeuvre du RSA -mais également à l'importance et la durée de la crise économique, qui a pour effet de conduire vers cet établissement des personnes pensant être éligibles à un droit et qui, en définitive ne le seront pas (le rapport est de 3 à 1 s'agissant du RSA : 3 personnes reçues pour 1 droit ouvert) - ont été mis en place différents plans d'actions. Ces mesures ont consisté à recruter des emplois temporaires, à réduire une partie de l'offre téléphonique, à recourir aux heures supplémentaires, à revoir les contours de l'organisation. Elles ont donné des résultats qui ont permis de préserver l'essentiel, mais elles atteignent aujourd'hui leurs limites, et ce ne sont pas les 10 salariés recrutés au titre du RSA, qui sont en formation aujourd'hui, qui permettront de retourner cette situation. Par ailleurs, cette charge déjà importante va s'accroître sous l'effet conjugué de la trimestrialisation des ressources des bénéficiaires de l'AAH, de la mise en place du RSA Jeunes, enfin du transfert sur les CAF de la gestion des dossiers CDAPL. Aussi il lui demande de bien vouloir lui faire part de son sentiment sur cette situation et les mesures qu'il pense, le cas échéant, pouvoir prendre pour remédier à cette situation.

Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt des 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 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'efficience 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. Éric Straumann
Circonscription : Haut-Rhin (1re circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 79285
Rubrique : Prestations familiales
Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique
Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 25 mai 2010, page 5692
Réponse publiée le : 3 août 2010, page 8631