ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

CAF

Question écrite n° 80517

Texte de la question

M. Jean-Louis Gagnaire attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur les difficultés toujours plus profondes auxquelles doivent faire face les caisses d'allocations familiales (CAF). Les CAF ne sont aujourd'hui plus en mesure de répondre à l'ensemble des demandes et à la mise en oeuvre de nouveaux dispositifs avec les moyens dont elles disposent. Elles ne peuvent plus remplir toutes les missions qui leur sont assignées dans des délais acceptables, ce qui suscite un mécontentement des allocataires de plus en plus sensible et génère des conditions de travail de plus en plus difficiles pour des agents attachés au maintien de la qualité du service. Ces dernières années, les CAF ont dû faire face à un élargissement considérable de leur champ d'intervention avec l'arrivée de nouvelles tâches dont notamment le RSA et la complexification de la gestion des dossiers. Dans le même temps, depuis 2005, une baisse des effectifs leur est imposée. La demande sociale explose aujourd'hui dans un contexte de crise économique très grave. Les CAF témoignent d'une augmentation considérable de la fréquentation des accueils, du nombre d'appels téléphoniques et de dossiers à traiter. Dans le département de la Loire, où l'industrie représente une part importante de l'emploi (29 % des emplois dont 45 % pour la seule filière mécanique), plus de 1 500 licenciements sont annoncés ou déjà en cours. Cette situation économique aura très rapidement un impact négatif sur la qualité du service des CAF, de l'accueil au versement des prestations. La surcharge d'activité entraîne le retard du versement des prestations au détriment d'allocataires déjà fragilisés par la crise. La réduction des effectifs imposée par la règle standard du non-remplacement d'un départ à la retraite sur deux affaiblit et fragilise les CAF au moment même où elles doivent faire face à une situation exceptionnelle. La multiplication des demandes dans un environnement économique très dégradé impose au Gouvernement le déploiement de nouveaux moyens pour permettre de maintenir la qualité d'un service aujourd'hui plus indispensable encore, vecteur de la solidarité nationale essentiel au maintien du lien social. Il lui demande d'abandonner sa politique de réduction des effectifs et le principe du non-remplacement d'un départ à la retraite sur deux, de pérenniser les postes provisoirement octroyés lors de l'instauration du RSA et de mettre en oeuvre la clause de revoyure de la convention d'objectifs et gestion qui prévoit de réviser les moyens alloués à la branche famille en fonction 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 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. Jean-Louis Gagnaire
Circonscription : Loire (2e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 80517
Rubrique : Prestations familiales
Ministère interrogé : Travail, solidarité et fonction publique
Ministère attributaire : Travail, solidarité et fonction publique

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 8 juin 2010, page 6289
Réponse publiée le : 3 août 2010, page 8631