



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 18190

Texte de la question

Mme Martine Martinel attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation préoccupante de la caisse d'allocations familiales de la Haute-Garonne. À l'heure où la nouvelle convention d'objectifs et de gestion 2013-2016 entre l'État et la CNAF est en débat, les agents de la CAF sont très inquiets face au manque de moyens. Ils déplorent la dégradation de ce service public. Les retards s'accumulent, les files d'attente s'allongent devant les accueils, le service de proximité que sont en droit d'attendre les usagers n'est plus assuré dans de bonnes conditions. Les heures supplémentaires ou l'embauche de salariés en contrats précaires deviennent la règle. Ce sont les populations les plus fragiles, les plus en difficulté ou en situation de précarité qui sont les premières victimes des politiques menées ces dernières années. La RGPP a ainsi eu de graves conséquences pour les personnels qui ne parviennent plus à accomplir l'ensemble de leurs missions au service des assurés sociaux et allocataires. Ils réclament donc des moyens supplémentaires pour proposer un service public de qualité. Aussi, elle lui demande quelles mesures elle compte prendre pour satisfaire cette revendication.

Texte de la réponse

L'attention de la ministre des affaires sociales et de la santé est appelée sur l'accroissement de la charge de travail ainsi que les moyens budgétaires et le nombre de postes attribués aux caisses d'allocations familiales (CAF) et plus particulièrement celle de Haute-Garonne. Concernant l'accroissement de la charge de travail des CAF, la situation est suivie avec beaucoup de vigilance par les services du ministère. Dès les premiers signes de difficultés, il a été demandé à la caisse nationale des allocations familiales (CNAF) un diagnostic précis des causes des difficultés rencontrées et de dégager des pistes d'amélioration de l'efficacité et de la qualité du service rendu. La CNAF a ainsi conduit une réflexion, en lien avec les ministères concernés, afin de définir les procédures qui peuvent être simplifiées (acquisition dématérialisée auprès des bailleurs sociaux des éléments constitutifs de la demande d'aide au logement, déclaration en ligne par les allocataires de leur demande d'aides au logement). Cette stratégie, qui consiste à la fois à simplifier les démarches des usagers et à générer des gains d'efficacité, a déjà produit des résultats importants, notamment à travers la suppression de la déclaration de ressources des allocataires auprès de leur CAF, remplacée dans près de 85 % des cas par l'acquisition dématérialisée des ressources auprès de la direction générale des finances publiques. La CNAF est également engagée dans une stratégie de renforcement des mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place d'un atelier de régulation des charges inter-caisses, qui permet à des plateformes d'agents de traiter à distance les dossiers des caisses les plus en difficulté. L'amélioration du service public rendu aux usagers et notamment à ceux des CAF constitue un enjeu majeur, dans un contexte financier contraint. Cette démarche se poursuit dans le cadre des négociations pour la prochaine convention d'objectifs et de gestion (COG) dans laquelle les budgets de gestion et le niveau des effectifs de la branche famille seront déterminés en fonction de l'estimation approfondie de l'évolution de la charge de travail et des missions confiées à la branche, mais aussi des gains de productivité attendus de la mutualisation de fonctions et de services entre organismes, des simplifications réglementaires et de la poursuite de la dématérialisation de procédures. Par ailleurs, la

négociation de la COG est l'occasion de vérifier la bonne adéquation des critères de pondération utilisés pour l'allocation des budgets aux CAF par rapport aux charges supportées, et si nécessaire de procéder à leur redéfinition, notamment pour mieux prendre en compte le poids du traitement des dossiers des allocataires de minimas sociaux.

Données clés

Auteur : [Mme Martine Martinel](#)

Circonscription : Haute-Garonne (4^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 18190

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 février 2013](#), page 1418

Réponse publiée au JO le : [17 juin 2014](#), page 4883