ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 18934

Texte de la question

M. Jacques Cresta attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation préoccupante de la caisse d'allocations familiales des Pyrénées-Orientales. 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 et à l'accroissement des charges liées à la crise. 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, il lui demande quelles mesures elle compte prendre pour satisfaire cette revendication.

Texte de la réponse

Les problèmes liés à la charge de travail des caisses d'allocations familiales (CAF) sont suivis avec beaucoup de vigilance au sein du ministère des affaires sociales et de la santé. Dès les premiers signes de difficultés, il a été demandé à la caisse nationale des allocations familiales (CNAF) de réaliser un diagnostic précis permettant d'identifier les difficultés rencontrées et de dégager des pistes d'amélioration de l'efficience et de la qualité du service rendu. La CNAF a ainsi conduit une réflexion, en lien avec ses tutelles, 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'efficience, 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 entre CAF, notamment par la mise en place d'un atelier de régulation des charges intercaisses, 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. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) pour la période 2013-2017, signée entre l'Etat et la CNAF le 19 juillet 2013 vise, dans un contexte où la crise a sensiblement accru la sollicitation des CAF, à accroitre la capacité de traitement des CAF pour rétablir la qualité du service offert aux allocataires. Deux leviers sont mobilisés pour faire face à la charge de travail à laquelle doivent répondre les CAF : - un renfort temporaire d'effectifs pour permettre au réseau des CAF de retrouver un fonctionnement équilibré : pendant les deux premières années de la COG, la branche famille pourra recruter 700 personnes (en plus du remplacement de tous les départs à la retraite sur cette période). Ces moyens supplémentaires seront prioritairement affectés à l'accueil téléphonique et au traitement

des demandes de prestations logement. La majorité de de ces effectifs supplémentaires sera recrutée sous forme d'emplois d'avenir. - la mobilisation des gains de productivité attendus, fondés sur la mutualisation de fonctions et de services entre organismes, sur les simplifications règlementaires comme sur la poursuite de la dématérialisation des procédures. Enfin, un état des lieux sera conduit courant 2015 pour apprécier l'évolution de la charge de travail, l'efficacité des mesures destinées à améliorer l'efficience du réseau comme l'impact des simplifications.

Données clés

Auteur : M. Jacques Cresta
Circonscription : Pyrénées-Orientales (1re circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 18934
Rubrique : Prestations familiales
Ministère interrogé : Affaires sociales et santé
Ministère attributaire : Affaires sociales

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 19 février 2013, page 1692
Réponse publiée au JO le : 26 août 2014, page 7134