



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 22969

Texte de la question

Mme Fanny Dombre Coste attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation des caisses d'allocations familiales. La révision générale des politiques publiques a réduit le personnel de ce service public alors même que ses missions s'intensifient et que le nombre d'allocataires ne cesse de croître (+ 1,8 % d'allocataires et + 1,5 % de bénéficiaires par rapport à 2010 dans le département de l'Hérault). Face à cette situation, la caisse d'allocations familiales de l'Hérault a récemment décidé de fermer ses portes au public pour une durée de onze jours afin « d'accélérer le traitement des dossiers et de garantir le paiement de toutes les prestations ». De plus, le manque de simplification administrative empêche de répondre efficacement aux allocataires et de traiter leur demande dans un délai raisonnable. Cette situation impacte fortement les ménages qui ne perçoivent pas leur prestations avant un nombre de mois croissant alors qu'ils sont déjà dans une situation de grande précarité, mais aussi les collectivités territoriales qui voient les demandes en centre communal d'action sociale augmenter sensiblement. Enfin, cette situation est dramatique pour les agents qui doivent faire face à l'incompréhension et à la colère d'usagers désemparés. Depuis plusieurs mois, les syndicats de personnels, les représentants d'usagers et élus locaux demandent la tenue d'une table ronde pour sortir de cette situation. À l'aune de la négociation 2013-2016 de la convention d'objectifs et de gestion (COG), elle lui demande les dispositions qu'entend prendre le Gouvernement afin de remédier à cette situation, de recruter le personnel nécessaire au fonctionnement normal de cette institution majeure et de simplifier l'accès aux droits.

Texte de la réponse

L'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales, est suivi 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 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 caisse nationale d'allocations familiales (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 caisse d'allocations familiales (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 caisses d'allocations familiales constitue un enjeu majeur, dans un contexte financier contraint. La nouvelle convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2017 entre l'Etat et la CAF du 19 juillet dernier vise, dans un contexte où la crise a sensiblement accru la sollicitation des CAF, à accroître la capacité de production des CAF et à rétablir un niveau de qualité satisfaisant dans le

traitement des dossiers et le service offert aux allocataires. Deux leviers sont mobilisés pour faire face à la charge de travail à laquelle doivent répondre les CAF : d'une part, un renfort temporaire d'effectifs pour permettre à la branche de revenir à l'équilibre dans l'écoulement de sa charge de travail, d'autre part la mobilisation 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 des procédures. Concernant le premier levier, les moyens alloués doivent permettre à la branche de revenir rapidement à l'équilibre dans l'écoulement de sa charge de travail, après la dégradation récente des résultats du fait de la crise économique : c'est pourquoi un renforcement des moyens humains des caisses est programmé sur les deux premières années de la COG, avec le recrutement de 700 emplois au-delà du remplacement de tous les départs en retraite sur cette période. Ces moyens supplémentaires seront prioritairement affectés à l'atelier de régulation des charges, en les ciblant plus particulièrement sur l'accueil téléphonique et le traitement des prestations logement. Une part de ces effectifs supplémentaires sera recrutée sous forme d'emplois d'avenir dès 2013 (à minima 500 ETP). Le second levier s'appuiera sur le renforcement des dispositifs de solidarité entre caisses pilotés par la Caisse nationale, notamment l'élargissement de l'atelier de régulation des charges à la réponse téléphonique, qui permettra à des plateformes de traiter à distance les appels des caisses les plus en difficulté, afin d'améliorer la qualité de service et de résorber les disparités de performance entre caisses. La conclusion de schémas régionaux de mutualisation entre les organismes, validés par la CNAF, permettra d'assurer la dynamique et la cohérence de cette démarche. Parallèlement, les nombreux chantiers engagés ou poursuivis afin d'améliorer l'efficacité de la branche permettront de réaliser des économies de fonctionnement au cours de la deuxième partie de la COG. Entre 2015 et 2017, l'effet combiné de ces mesures permettra une réduction du plafond d'emploi de la branche famille de 1000 ETP nets sur la période de la COG. Ce cadrage d'ensemble pourra être ajusté en fonction des efforts accomplis sur le début de la période conventionnelle : un état des lieux sera conduit par l'IGAS et l'IGF au 1er semestre 2015 pour apprécier l'évolution des charges de travail et la mise en oeuvre des mesures visant à améliorer l'efficacité du réseau et des simplifications.

Données clés

Auteur : [Mme Fanny Dombre Coste](#)

Circonscription : Hérault (3^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 22969

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [2 avril 2013](#), page 3427

Réponse publiée au JO le : [17 décembre 2013](#), page 13146