



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 24295

## Texte de la question

M. Christian Assaf attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation difficile des caisses d'allocations familiales (CAF) en France en général et plus particulièrement dans l'Hérault. Dans ce département, avec 225 000 allocataires, la CAF n'a plus les moyens de faire face et est contrainte de s'occuper en priorité des seuls minima sociaux. L'aggravation de la crise économique et la montée du chômage poussent de plus en plus de personnes à se tourner vers ces services pour obtenir en effet, outre leurs allocations familiales, un RSA ou des aides au logement. L'accueil et le traitement des dossiers posent désormais des problèmes structurels au point que certains bureaux, comme ceux de Montpellier, ont été obligés de fermer pour rattraper le retard accumulé. Il lui demande quels moyens et quels dispositifs sont envisagés pour améliorer cette situation.

## 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'efficience 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'efficience, 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 règlementaires 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 :** [M. Christian Assaf](#)

**Circonscription :** Hérault (8<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 24295

**Rubrique :** Prestations familiales

**Ministère interrogé :** Affaires sociales et santé

**Ministère attributaire :** Affaires sociales et santé

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [16 avril 2013](#), page 4018

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