



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 5341

Texte de la question

Mme Marie-Lou Marcel attire l'attention de Mme la ministre des affaires sociales et de la santé sur la situation de certaines caisses d'allocations familiales (CAF) et, notamment, sur la situation de la CAF de l'Aveyron. La situation s'apparente, selon les salariés et leurs organisations syndicales représentatives, à celle vécue par les salariés de Pôle emploi avec une augmentation des dossiers à traiter liée à des situations professionnelles précarisées ainsi qu'à une plus grande mobilité des situations familiales. Il en résulte une charge de travail en constante augmentation depuis plus de dix ans accrue par un manque de simplification administrative pour répondre efficacement aux allocataires. Depuis plusieurs années, la réponse gouvernementale, face à la situation de tension rencontrée dans les CAF, a été une politique tendant à ne pas remplacer la totalité du personnel partant en retraite (l'Aveyron a dû rendre cinq postes), à mutualiser les services, à augmenter la part du personnel engagé en CDD voire en intérim. C'est dans ce contexte que les salariés de la CAF de l'Aveyron rappellent que leur mission est une mission de service public visant à payer des droits justes dans les meilleurs délais. C'est la raison pour laquelle elle souhaite savoir quelle politique le Gouvernement entend conduire à l'égard des CAF afin de remobiliser les équipes qui y travaillent et afin que ces dernières puissent satisfaire au mieux les attentes de nos concitoyens souvent très fragilisés. Elle souhaite également savoir s'il est prévu de titulariser le personnel actuellement en CDD dans la mesure où leur salaire est déjà budgétisé.

Texte de la réponse

La situation des caisses d'allocations familiales (CAF) et plus particulièrement celle de l'Aveyron 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 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 des 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 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. Le maintien voire 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 sera poursuivie dans le cadre des négociations pour la prochaine convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2016 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 des fonctions et des services entre organismes, et de la poursuite de la dématérialisation de procédures. Par ailleurs, la négociation de la prochaine COG sera 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 minima sociaux.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Lou Marcel](#)

Circonscription : Aveyron (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 5341

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Affaires sociales et santé

Ministère attributaire : Affaires sociales et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [25 septembre 2012](#), page 5173

Réponse publiée au JO le : [25 décembre 2012](#), page 7790