



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 94973

Texte de la question

M. Philippe Gosselin attire l'attention de Mme la ministre des familles, de l'enfance et des droits des femmes sur les difficultés grandissantes rencontrées par les agents des caisses d'allocations familiales dans la mise en œuvre de leurs missions de service public. Les charges nouvelles qui leur sont confiées, en particulier le déploiement de la prime d'activité, se conjuguent paradoxalement avec une diminution continue des moyens qui leur sont alloués. Si 422 ETP ont été alloués à la branche famille pour permettre aux CAF une mise en œuvre efficace du déploiement de la prime d'activité, ils ne sont octroyés que pour une durée limitée et devront être restitués avant la fin de l'année 2017. Afin d'éviter une crise de production et une dégradation de la qualité du service offert aux usagers, dont font déjà état les statistiques d'évaluation de l'activité des CAF, des ressources pérennes et proportionnelles aux nouvelles charges sont nécessaires. L'afflux massif de demandes d'attribution de la prime d'activité entraîne, à moyens humains et financiers constants sinon diminuants, un allongement de la durée de traitement des dossiers, une tension supplémentaire et donc une dégradation des conditions de travail des agents, et une augmentation du stock de dossiers non traités. L'excessive dématérialisation, aucune demande papier de prime d'activité ne pouvant être effectuée, participe de ce mouvement en induisant des erreurs dans les demandes, un risque d'indus et un surcroît de travail pour les agents. Le traitement des demandes d'attribution de la prime d'activité se fait souvent dès lors au détriment de celui des dossiers de minimas sociaux, la prime d'activité n'est pourtant qu'un revenu de complément tandis que les minimas sociaux représentent pour beaucoup le revenu premier. Les plus modestes sont donc les plus susceptibles de souffrir de cette dégradation de la qualité du service public. Il lui demande donc de bien vouloir prendre toute la mesure de ces difficultés et d'indiquer les solutions que le Gouvernement proposera pour remédier à cette situation et garantir la qualité du service public.

Données clés

Auteur : [M. Philippe Gosselin](#)

Circonscription : Manche (1^{re} circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 94973

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Familles, enfance et droits des femmes

Ministère attributaire : Solidarités et santé

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [12 avril 2016](#), page 3054

Question retirée le : 20 juin 2017 (Fin de mandat)