



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Réforme de la CAF

Question écrite n° 41431

Texte de la question

Mme Elsa Faucillon alerte Mme la ministre déléguée auprès de la ministre de la transition écologique, chargée du logement, sur les conséquences désastreuses pour les allocataires et les salariés des CAF de la mise en place de la réforme de l'allocation logement. Environ 6 millions de personnes perçoivent chaque mois une allocation d'aide au logement. La réforme de cette allocation dite « APL en temps réel » était annoncée comme permettant de mieux prendre en compte les ressources des locataires afin d'adapter le montant des aides puisque désormais calculé sur les ressources des douze derniers mois glissants, avec une actualisation de leur montant tous les 3 mois et non plus une fois par an. Or depuis son entrée en vigueur, près de 2 millions de personnes ont vu baisser leur allocation (une perte moyenne de 126 euros) quand elles n'ont pas été purement et simplement supprimées. En cause, la complexité des calculs. De l'avis de certains agents de la CAF « ce qui était l'allocation la plus simple à attribuer est devenue la plus difficile à traiter ». Les jeunes, déjà fortement touchés par la crise sanitaire, sont particulièrement perdants. Une étude de l'Union nationale pour l'habitat des jeunes (Unhaj) menée auprès de 4 000 jeunes âgés de 15 à 30 ans montrait que 39 % avaient vu leur aide baisser de 38,50 euros en moyenne, soit 11 % de plus qu'en 2020. Les jeunes actifs, dont les revenus sont proches du Smic (entre 800 et 1 300 euros), sont les plus touchés, avec une baisse moyenne de 95 euros par mois. Les jeunes demandeurs d'emploi, indemnisés ou non, subissent également une baisse d'APL plus importante en 2021. À la baisse des allocations s'ajoute un lourd problème informatique de traitement des dossiers sur lequel les agents de la CAF avaient pourtant alerté et qui avait déjà donné lieu au report de la réforme. Pour gérer ce nouveau mode de calcul, un nouveau logiciel a été mis en place qui doit cohabiter avec celui qui prend en charge les autres prestations sociales. L'externalisation du service informatique ne permet aucune marge de manœuvre aux agents et techniciens de la CAF qui font face par ailleurs à un manque criant d'effectifs, à tel point que les formations sont reportées, les *managers* sont sommés de faire de la production et les agents se voient proposer le rachat de la totalité de leur RTT. Près de 5 millions de dossiers sont en souffrance. Les délais de traitement sont catastrophiques. Au 15 septembre 2021, la CAF de Seine-Saint-Denis travaillait sur les dossiers du 20 août 2021 pour les minimaux sociaux, du 12 mai 2021 pour les autres prestations dont les allocations logements. Elle a été saisie de nombreuses fois par des habitants de sa circonscription pour qui ces retards aggravent les difficultés. Elle lui rappelle que les prestations sociales représentent pour les allocataires qui en bénéficient une partie importante de leurs ressources. Toutes ces difficultés n'ont pas d'autres explications que la volonté permanente de faire des économies de personnels. Et les agents sont d'autant plus inquiets à l'approche d'une nouvelle négociation sur la convention d'objectifs et de gestion signée entre l'État et la CNAF dont l'objectif est la suppression de 5 % des postes de chaque CAF. Dans son département, on parle de la suppression de 117 postes. Les salariés sont en souffrance. Le *turn-over* est important notamment dans les territoires où les besoins se font le plus sentir. En cette période de crise sanitaire et économique, la présence des CAF est un élément majeur. Quand compte-t-elle mettre un terme à ces objectifs de suppression d'effectifs là où il faut embaucher, former de nouveaux agents et transformer les contrats précaires en CDI ? Elle soutient par ailleurs la demande des salariés de révision de la grille salariale pour une augmentation de salaires. Bon nombre sont dans des situations précaires et en viennent eux-mêmes à demander des prestations pour pouvoir boucler leurs fins de mois. Elle souhaite connaître son avis sur le sujet.

Données clés

Auteur : [Mme Elsa Faucillon](#)

Circonscription : Hauts-de-Seine (1^{re} circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41431

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : [Logement](#)

Ministère attributaire : [Santé et prévention](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 6 décembre 2021

Question publiée au JO le : [28 septembre 2021](#), page 7111

Question retirée le : 21 juin 2022 (Fin de mandat)