

Question écrite n° 12969 de Mme Claire-Lise Champion (Essonne - SOC)

publiée dans le JO Sénat du 15/04/2010 - page 937

Mme Claire-Lise Champion attire l'attention de M. le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique sur la situation dramatique dans laquelle se trouve l'ensemble du service public des allocations familiales et plus particulièrement la caisse de l'Essonne. Depuis 2009, les services de la caisse d'allocations familiales (CAF) de ce département doivent faire face à une augmentation considérable de la demande sociale, avec notamment la mise en route du revenu de solidarité active (RSA). La fréquentation des accueils en 2009 est en augmentation de 12 % par rapport à 2008. Cette tendance se confirme en 2010 : le nombre de visites par jour d'ouverture a crû de 30% . Le constat est identique sur le nombre de courriers reçus. En ce qui concerne les délais de traitement des dossiers, le président de la CNAF a parlé le 26 février dernier d'une institution proche de « l'implosion » qui « n'était pas en mesure d'honorer ses engagements en matière de qualité de services ».

La situation est d'autant plus urgente que la CAF devrait faire face dès 2010 à de nouvelles charges : trimestrialisation du traitement des ressources des bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés, mise en place des commissions départementales de coordination des actions de prévention des expulsions, mise en œuvre du RSA jeunes, extension du RSA dans les départements d'outre-mer, prise en charge du dispositif couverture maladie universelle complémentaire.

Dans ce contexte, seule la révision des moyens alloués à la branche famille permettra de rééquilibrer la situation des caisses d'allocations familiales.

C'est pourquoi, elle lui demande si le Gouvernement entend appliquer l'article 35 de la convention d'objectifs et de gestion 2009-2012 et notamment la clause de revoyure prévue dans le relevé de conclusions du 23 mars 2009, afin que le respect des délais de traitement des dossiers et la qualité de ce service public soient maintenus.

Réponse du Ministère du travail, de la solidarité et de la fonction publique

publiée dans le JO Sénat du 05/08/2010 - page 2044

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'accroissement de la charge de travail des caisses d'allocations familiales (CAF). La situation des CAF est suivie avec beaucoup de vigilance. Fin 2008, début 2009 la charge d'activités des CAF a, en effet, connu une hausse sensible. Les raisons de cet accroissement de charge d'activité sont multiples. La mise en oeuvre de la politique de maîtrise des risques a pesé sur la fin de l'année 2008 avec la certification des numéros d'inscription au répertoire (NIR) de tous les allocataires et leurs ayants droit. La réforme de la déclaration de ressources mise en oeuvre pour la première fois en 2008 a également généré une charge d'activité importante sur la fin de l'année. Enfin, début 2009, les CAF ont été confrontées à un dysfonctionnement du système d'information de la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF) qui ne leur permettait pas de recevoir la totalité des informations relatives aux bénéficiaires d'allocation logement. Dès les premiers signes de

difficulté, en 2008, le Gouvernement a demandé à la CNAF un diagnostic précis des causes de ces dernières et la conduite d'une réflexion pour déterminer les procédures à alléger. La CNAF a, en outre, renforcé les mesures de soutien et d'entraide des CAF, notamment par la mise en place des ateliers de régulation des charges inter-caisses. Et si la mise en oeuvre du RSA a constitué une charge supplémentaire pour les CAF, elle a été compensée, de façon anticipée, par l'octroi dès décembre 2008 puis dans la convention d'objectifs et de gestion, conclue entre l'État et la CNAF le 9 avril 2009, de 1 257 postes supplémentaires. Ces nouveaux agents seront totalement opérationnels à partir de juin compte tenu des délais nécessaires de formation. L'État vient en outre d'autoriser le recrutement de 400 emplois à durée déterminée qui seront fléchés sur l'accueil téléphonique de premier niveau pour permettre aux CAF de se décharger d'une partie de leurs missions. Le Gouvernement est conscient des missions nouvelles confiées aux CAF et s'attache à anticiper les conséquences que celles-ci peuvent avoir sur les conditions de travail des caisses. Il est néanmoins attaché à ce que les CAF participent à l'amélioration de l'efficacité du service public, notamment par des efforts de mutualisation et de rapprochement des performances de gestion des caisses du réseau. En tout état de cause, la qualité de service reste à un niveau élevé. Ainsi à la fin de l'année 2009, la quantité de dossiers à traiter ne représentait que six jours d'activité en moyenne et 85 % des dossiers sont à nouveau traités en moins de 15 jours.