



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

CAF

Question écrite n° 4217

Texte de la question

M. Jean-Jacques Candelier interroge Mme la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée de la famille, sur ce que les organisations syndicales CGT, CFDT, FO, CFTC et Sud de la CAF du Nord qualifient de démantèlement de la branche famille. Dans le Nord, la CAF subit la départementalisation et la restructuration en profondeur. Devoir faire plus avec moins de moyens a des limites. Pour toutes ces raisons, les personnels de la CAF du Nord revendiquent : un arrêt de la restitution des postes ; l'embauche pérenne d'agents supplémentaires pour faire face de manière définitive à l'accroissement des charges de travail ; l'arrêt des contrats précaires ; l'abandon des heures supplémentaires ou complémentaires, obligatoires ou non ; la mise en œuvre d'une véritable politique salariale ; une nouvelle classification garantissant une possibilité d'évolution de carrière au sein d'un même emploi et une plus grande reconnaissance de certains métiers ; une amélioration de leurs conditions de travail ; un renforcement du service RH de la CAF du Nord afin d'offrir aux agents une politique à la hauteur d'un « organisme de référence » ; une réelle et urgente harmonisation et simplification des pratiques au sein de la CAF du Nord. Il lui demande si elle compte mettre en place, lors de la négociation de la nouvelle Convention d'objectifs et de gestion, les moyens humains et matériels nécessaires face à l'accroissement de la charge de travail induite notamment par la crise économique afin de maintenir un service public de qualité.

Texte de la réponse

L'attention de la ministre déléguée auprès de la ministre des affaires sociales et de la santé, chargée de la famille est attirée sur la situation des caisses d'allocations familiales (CAF) et l'évolution de leur charge de travail. Les CAF jouent un rôle essentiel dans l'aide aux familles les plus modestes et les plus fragiles, dont la crise économique a malheureusement fait augmenter le nombre. Le Gouvernement n'ignore pas la hausse de la charge de travail à laquelle la branche famille doit faire face depuis le début de la crise économique. Dans le département du Nord, cet accroissement de la charge de travail a dû être géré en même temps que la création de la CAF du Nord qui s'est substituée aux 8 CAF qui existaient précédemment sur ce territoire et qui constitue aujourd'hui la plus grande CAF de France. Cette départementalisation s'est déroulée selon les modalités prévues. Dès le lendemain de la fusion le 21 novembre 2011, les équipes de la CAF du Nord ont été en mesure d'assurer leurs missions d'accueil physique et téléphonique et le 5 décembre de la même année, dès la première échéance de paiement, l'ensemble des allocations et des minima sociaux était versé. Les salariés de la CAF du Nord sont pour beaucoup dans ces réussites, le Gouvernement tient à saluer ici leur engagement et leur sens du service public, comme celui de l'ensemble du réseau de la branche famille. Le Gouvernement n'ignore pas les difficultés rencontrées par la CAF du Nord mais estime que ces dernières sont d'abord la conséquence de l'augmentation de la charge de travail constatée dans l'ensemble du réseau. Le nombre de dossiers à traiter s'est accru tout au long des dernières années et une nouvelle hausse particulièrement forte a été constatée en fin d'année 2012. Le niveau de stock atteint depuis décembre 2012 est ainsi le plus élevé jamais enregistré depuis que cet indicateur existe. C'est pourquoi le Gouvernement a fait de la maîtrise de la charge de travail des CAF un objectif prioritaire de la convention d'objectifs de gestion 2013-2017. Cette

politique de maîtrise de la charge de travail suppose la poursuite des efforts d'efficience et de mutualisation engagés les années précédentes afin de moderniser l'outil de travail des CAF. Mais cela ne suffit pas. Le Gouvernement a souhaité que des efforts de simplification soient entrepris avec notamment une politique dynamique de dématérialisation des dossiers et une réflexion sur les pièces justificatives nécessaires à l'instruction. Ce « choc de simplification » sera étendu à la gestion des prestations. La convention d'objectifs et de gestion (COG) 2013-2017 prévoit également que des effectifs supplémentaires (700 recrutements) seront affectés à la branche famille lors de deux premières années d'application de cette convention. En 2013 et 2014, la branche famille sera ainsi autorisée à remplacer les départs en retraites et à recruter des effectifs supplémentaires. La caisse nationale d'allocations familiales (CNAF) procédera à des recrutements classiques mais également à l'embauche d'au moins 500 emplois d'avenir. Au-delà, l'État souhaite que sur l'ensemble de la période conventionnelle, l'évolution des effectifs de la branche s'inscrive dans une trajectoire de baisse avec pour objectif la restitution, en fin de COG, de 1 000 emplois par rapport à la situation de décembre 2012. Pour cela, il s'engage, avant la fin 2014, à appuyer les efforts de la branche en mettant en oeuvre, avec elle, le programme de simplifications de la réglementation actuelle et de modernisation des démarches administratives figurant dans la COG. Une mission IGAS/IGF conduite sur le 1er semestre 2015 appréciera la situation de la branche Famille compte tenu de l'évolution des charges de travail depuis le début de la période conventionnelle, de la mise en oeuvre des processus d'optimisation du réseau, de l'incidence des mesures du programme de simplification effectivement engagées, en particulier des simplifications législatives et réglementaires qui auront fait l'objet d'une décision à cette date, ainsi que de toute autre mesure nouvelle intéressant les prestations et le fonctionnement du réseau. La mission conduira à un rendez-vous commun État/CNAF. Une révision de la COG pourra intervenir si, au vu des conclusions de la mission, les parties l'estiment justifiée.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Jacques Candelier](#)

Circonscription : Nord (16^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 4217

Rubrique : Prestations familiales

Ministère interrogé : Famille

Ministère attributaire : Famille

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [11 septembre 2012](#), page 4974

Réponse publiée au JO le : [6 août 2013](#), page 8494