



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Situation des salariés de la caisse d'allocations familiales (CAF) de Gironde

Question écrite n° 17264

Texte de la question

Mme Dominique David appelle l'attention de Mme la ministre des solidarités et de la santé sur la situation des salariés de la caisse d'allocations familiales (CAF) du département de la Gironde. Depuis 2012, le département doit composer avec l'augmentation inédite de sa population, près de 100 000 habitants supplémentaires pour la Gironde et plus de 50 000 habitants pour la seule métropole de Bordeaux (+7,2 %). Cette situation a pour conséquence de voir le nombre d'allocataires exploser de plus de 15 % sur la période. Ce nombre croissant de bénéficiaires a alourdi considérablement la charge des agents. Malgré tout, la CAF de Gironde remplit les objectifs de la convention d'objectifs et de gestion (COG), en termes d'efficience, de gestion et de ressources humaines, permettant la réalisation d'économies substantielles en matière de charges salariales (de l'ordre de moins 15 %). L'application de la loi n° 2018-1213 du 24 décembre 2018 portant sur les mesures d'urgence économiques et sociales, et son succès indéniable dont se réjouit Mme la députée, a réclamé une organisation et une adaptation rapides des salariés de la CAF de Gironde afin d'absorber ce surcroît de travail : jusqu'à 10 000 appels par jour (4 000 habituellement), nombre de dossiers multiplié par deux (jusqu'à 29 000 pièces par jour tandis que la capacité de traitement maximum est de 15 000 pièces par jour) et 17 000 demandes de prime d'activité ont été enregistrées. La situation va vraisemblablement perdurer dans les mois à venir tant est populaire cette mesure phare pour les Français. Parallèlement, la prime exceptionnelle de fin d'année a également été plébiscitée par les employeurs. Basée sur le volontariat, elle a séduit près de 70 % des entreprises. Salariés de droit privé, les agents de la CAF Gironde la réclament aujourd'hui considérant que la caisse en a les capacités financières d'une part (excédent budgétaire), et que les conditions de travail de leurs salariés depuis plusieurs mois justifieraient, à tout le moins, une reconnaissance. Ils sont soutenus en cela par leur direction tandis que la MNC33 (mission nationale de contrôle et d'audit des organismes de sécurité sociale) la leur refuse. Or il semblerait que d'autres caisses départementales ont obtenu gain de cause. Un certain nombre de salariés sont aujourd'hui en grève et une interruption de services avec la fermeture totale de l'accueil est annoncée à compter du 4 mars jusqu'au 12 avril 2019, au détriment des bénéficiaires. Elle lui demande qu'une attention particulière soit portée aux salariés de la CAF de la Gironde qui ont à traiter avec un territoire aux singularités prégnantes, dont témoigne la cristallisation du mouvement des « Gilets jaunes » à Bordeaux. Cette attention pourrait se traduire également par un renfort temporaire pour faire face à cet afflux exceptionnel, en attendant que la réorganisation et la dématérialisation soient effectives, afin de garantir le service aux usagers dans les mois qui viennent.

Texte de la réponse

Pour répondre à l'urgence économique et sociale, des mesures visant à soutenir le pouvoir d'achat des plus modestes ont été mises en place à la suite des annonces du Président de la République de décembre 2018. Parmi celles-ci, la revalorisation de la prime d'activité traduit l'engagement présidentiel que le salaire d'un travailleur au Smic augmente de 100 euros par mois dès 2019. Les caisses d'allocations familiales (CAF), qui gèrent la prime d'activité, sont la cheville ouvrière de la réussite de cet engagement et leur mobilisation a été extrêmement forte en ce début d'année 2019. S'agissant de la CAF de Gironde, la qualité de service a été au

rendez-vous tout au long de l'année 2018 et a connu quelques difficultés en début d'année 2019, à l'instar d'autres organismes de la branche famille, du fait de l'augmentation massive de demandes de primes d'activité. Ainsi, pour faire face à ce surcroît d'activité, 7,5 M€ ont été attribués à la branche afin de financer des renforts en personnel ou des heures supplémentaires. Par ailleurs, l'Union des caisses de sécurité sociale (UCANSS) a négocié pour le compte de l'ensemble des organismes de sécurité sociale, une prime dite « bas salaires » d'un montant de 200 € nets qui vise environ un quart des salariés des organismes. Cette prime devait être mise en paiement en avril 2019.

Données clés

Auteur : [Mme Dominique David](#)

Circonscription : Gironde (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17264

Rubrique : Emploi et activité

Ministère interrogé : [Solidarités et santé](#)

Ministère attributaire : [Solidarités et santé](#)

Date(s) clé(s)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 13 mai 2019

Question publiée au JO le : [26 février 2019](#), page 1836

Réponse publiée au JO le : [2 juillet 2019](#), page 6194