



Compte rendu de l'Instance Nationale de Concertation de la branche Famille du 05/11/2015

Mr Vincent RAVOUX, Directeur du réseau de la CNAF, excuse, une nouvelle fois, l'absence de Messieurs LENOIR et MAYEUR.

Suivi du plan de transformation de la DSI

Monsieur Bertrand HUREL précise que des fiches de mobilité sont publiées.

Les possibilités sont au nombre de deux :

- Mobilités induites : nécessaires du fait des souhaits de l'employeur (elles sont au nombre de 123, soit 13,68% des 899 agents de l'effectif)
- Mobilités spontanées : correspondent à des souhaits de mobilité des agents (leur nombre n'est pas limité mais pour être acceptées, tout poste laissé doit trouver un remplaçant).

Si la mobilité conduit un agent à occuper un poste de niveau inférieur, il y aura maintien de son niveau de départ.

Si un choix doit s'effectuer entre plusieurs agents, les agents du niveau du poste à pourvoir seront prioritaires.

La totalité des souhaits doit être répertoriée fin 2015. Des entretiens individuels avec les managers seront mis en place au cours du 1^{er} trimestre 2016 et des propositions écrites seront adressées aux agents au cours du 2nd trimestre 2016.

Suivi de la mise en œuvre de la Prime d'activité

Le Ministère a accepté de renforcer les effectifs des CAF suite à la demande de la CNAF. Ainsi, un renouvellement des 500 Emplois d'Avenir est accordé jusqu'à fin 2017, ainsi que le recrutement de 422 CDI. La restitution des 1000 emplois en fin de COG sera évaluée au 31/12/2017 et une révision des effectifs sera effectuée mi 2016.

On compte actuellement 40 volontaires en Service Civique, répartis sur 9 caisses test. Ce chiffre devrait passer à 270 volontaires sur 70 caisses.

Concernant les premiers Emplois d'Avenir, 285 sont toujours là, 130 ont été titularisés et 140 nouveaux recrutements sont en cours.

Le simulateur des droits est opérationnel et sera mis en ligne par le ministère d'ici une à deux semaines.

Les décrets ne sont pas encore parus.

Les formations vont débuter.

Analyse de l'évolution de la charge de travail dans la branche Famille

Malgré un flux de pièces entrantes en hausse de 12%, le solde de pièces à traiter est au plus bas. Ce flux étant constitué à 44% de téléprocédures, certains traitements sont automatisés et ne constituent pas une augmentation de la charge de travail qui n'est chiffrée qu'à 2 ou 3%.

On constate, pour la première fois, que les « papiers » ne représentent plus que 48% des arrivées.

Concernant la Prime d'Activité, le « non droit » sera automatisé pour limiter la prise en charge inutile de dossiers.

La numérisation des courriers doit pouvoir être exécutée à 100% à J+1.

Le flux d'accueil physique s'est réduit de 19 à 16 millions (l'accueil en 1^{ère} ligne n'étant pas comptabilisé).

Les réponses aux mails, en très forte augmentation, ont pour objectif de s'effectuer sous 72 heures.

A long terme, la CNAF considère que la solution pour réduire les flux réside dans l'accompagnement de l'allocataire pour répondre, en un seul contact, à toutes ses demandes et parvenir, dès cette 1^{ère} démarche, à l'informer du montant exact et de la date de paiement de ses droits.

Bilan du fonctionnement du Service National de Gestion des Paies (SNGP)

Le SNGP est réparti sur 8 CAF pivots et 6 CAF d'appuis. La mutualisation en cours doit être finalisée fin 2016.

Ce nouveau service compte 172 salariés qui gèrent environ 40000 paies.

La gestion administrative du personnel qui représente environ 40% de l'activité, reste dans les caisses locales.

L'objectif est d'atteindre la gestion de 300 paies par agent (240 actuellement) et d'étendre les activités à la gestion des horaires variables, des frais de déplacement, etc...

La présence de CDD s'explique par les besoins ponctuels liés à la prise en charge de nouveaux « clients ».

Le taux de rejets est stable et le processus national vise à limiter les erreurs.

Une gestion interbranche n'est pas évoquée actuellement.

Une révision du nombre de CAF pivots sera faite à la prochaine COG.

Bilan d'activité de la cellule d'écoute psychologique

Le recours à cette cellule est très disparate selon les organismes et la restitution aux caisses concernées n'est volontairement pas faite pour préserver l'anonymat souhaité par les salariés. Toutefois, les cas graves font l'objet d'alertes auprès de la Direction.

Le fort pourcentage de cadres impactés (32%) est remarqué. La CNAF tente de mettre en place des accompagnements renforcés et l'amélioration des formations.