



NOS REF. : YR/CC/AD  
130033

Monsieur Daniel LENOIR  
Directeur de la CNAF  
32 avenue de la Sibelle  
75014 PARIS

Pantin, le 29 novembre 2013.

**F**EDERATION  
DE LA  
**P**ROTECTION **S**Ociale  
ET DE L' **E**MPLROI

Monsieur le Directeur,

Alors que la COG 2013/2017 vient d'être signée, la C.F.T.C. réitère ses inquiétudes concernant les effectifs, les mutualisations et les « simplifications » qui n'engendrent souvent que mal être des salariés et donc perte de qualité du service public.

**A.F.P.A.**

Le bilan de la précédente C.O.G. concluait : « il conviendra sans doute, pour la prochaine période, d'ajuster le nombre d'objectifs portés par la C.O.G. à la réalité de la capacité à faire de la Branche ».

**PÔLE EMPLOI**

Comment, alors, expliquer que les seules propositions d'augmentation des effectifs se résument à des Emplois d'Avenir, limités à trois ans, mal payés, et centrés sur des tâches dites « simples » ?

**MISSIONS  
LOCALES**

**MUTUALITE**

Chaque C.O.G. remet l'accent sur la qualité de service, car chacun est conscient qu'elle n'est plus d'actualité.

**PREVOYANCE**

Le vœu pieux est de garantir l'accès de tous les allocataires, à tous les droits auxquels ils peuvent prétendre !

**RETRAITE**

Mais comment relever ce challenge et revenir à une qualité du service public alors que les effectifs sont en constante diminution, que les charges de travail sont en constante augmentation du fait de la crise mais aussi de la complexité des situations et de la législation, que les retards de traitement des dossiers explosent, que les accueils ferment chaque semaine pour tenter de résorber ce retard, que les heures supplémentaires sont généralisées depuis plusieurs années, etc., .... ?

**SECURITE  
SOCIALE**

La C.F.T.C. tient à vous assurer que les agents des CAF sont attachés à leur mission sociale de service public, et qu'ils sont détenteurs de nombreuses compétences, acquises par l'expérience.

Voici quelques exemples concrets des bouleversements vécus par les agents de terrain.

#### Il y a 25 ans :

- les nouveaux salariés étaient sensibilisés au rôle social qu'ils devraient jouer, à tous les échelons de l'organisme ;
- les premières recommandations faites aux agents de fichier, consistaient à leur expliquer que même s'ils avaient l'impression de ne classer que des pochettes par ordre numérique, chaque dossier représentait une famille, avec des enfants, et qu'un mauvais classement pouvait entraîner du retard dans le règlement des prestations, d'où des difficultés financières de cette famille ;
- les agents de liquidation avaient pour consignes de vérifier, pour chaque dossier, que toutes les prestations auxquelles pouvaient prétendre les allocataires, étaient versées et, dans le cas contraire, de leur faire remplir une demande ;
- les agents de la vérification comptable étaient considérés comme des experts et permettaient grâce à une seconde analyse complète du dossier, d'éviter des erreurs de paiements et le calcul d'indus ;
- les agents de l'accueil pouvaient prendre le temps d'étudier les dossiers, d'écouter les demandes et de répondre aux besoins des allocataires ou de les orienter vers les personnes susceptibles de les aider;
- l'action sociale, proche du terrain, jouait un rôle essentiel auprès des communes et était reconnue comme telle par les acteurs politiques.

#### Aujourd'hui :

- les allocataires sont devenus des « numeros » ;
- les pièces sont scannées, tant bien que mal, à l'arrivée, et surtout, il faut faire vite ! (on ne les retrouve pas car elles ont été numérisées sous un mauvais numéro, les recto-verso ne sont lisibles qu'à moitié, les codes pièces ne correspondent pas, ...) ce qui nous oblige à réclamer, de nouveau, les mêmes pièces à l'allocataire, qui ne comprend pas pourquoi elles ne sont pas dans son dossier ;
- Les agents de liquidation ne doivent traiter que la pièce en arrivée, ils n'ont plus le temps de vérifier la cohérence du dossier et encore moins de proposer l'octroi d'une autre prestation à laquelle les allocataires pourraient prétendre ;
- les agents de la maîtrise des risques, passent leur journée à traiter des listings et n'ont plus la possibilité d'examiner les dossiers dans leur ensemble ;
- les agents de l'accueil sont débordés, épuisés par le nombre de personnes en réelle détresse financière et sociale, laquelle est accentuée par les retards de traitement des dossiers ;
- l'action sociale n'a plus la même prégnance sur le terrain, les départementalisations l'ont éloignée des publics et la productivité est, là aussi, entrée dans les usages.

Ces quelques exemples doivent vous permettre de mieux appréhender la détresse des salariés qui ne comprennent pas que les « économies d'échelle » puissent être prioritaires sur un service de qualité.

La C.F.T.C. n'entend pas nier les progrès obtenus dans le traitement des dossiers, grâce à l'informatique, mais cette dernière a aussi ses limites et ne pourra jamais remplacer l'expertise des salariés.

Les mutualisations régionales qui se déclinent en suppression de services entiers, entraînent la disparition des besoins de compétences, et la réorientation des salariés vers des tâches uniquement liées à la productivité.

Les externalisations posent le problème de la confidentialité compte tenu de l'importance des données personnelles connues par les CAF.

Ces restructurations s'effectuent sans information préalable des agents concernés, sans aucune prise en compte de leurs savoir-faire. Ils n'ont aucune vision à moyen et long terme de leur avenir et sont en attente d'informations claires, nettes et précises.

Les agents dotés d'expertises dans les domaines de la paie ou du contentieux, doivent pouvoir poursuivre leur activité sur place, par le biais du travail à distance, et ne pas être contraints de changer d'activité.

C'est pourquoi, la CFTC souhaite une préparation concertée et un rétro-planning précis des restructurations et redistributions des tâches, d'un organisme à l'autre.

La solution miracle à tous les maux des CAF serait l'accroissement de la productivité par la mise en place de processus, et la simplification.

Les salariés sont consciencieux et assidus. Ils aiment leur travail et déplorent de ne pas avoir les moyens de l'exercer correctement. En six ans, entre 2005 (4662 pièces) et 2011 (5568 pièces), le nombre de pièces traitées, par agent, s'est accru de 20%.

Comment croire que cet accroissement de la production ne s'est pas fait au détriment de la qualité ?

Comment croire que la généralisation des processus pourra garantir une meilleure productivité ? Elle peut permettre une uniformité de traitement des dossiers, à l'échelon national, mais chaque territoire a ses particularités et les CAF ne peuvent apporter des réponses sociales, généralisées, quel que soit le public concerné.

De même, que signifie la « simplification » ?

L'allègement du travail des agents par une saisie directe des données par les intéressés nécessitera un accroissement des contrôles et la mise en place prendra certainement plus de temps que prévu, obérant ainsi des gains de productivité espérés dès 2015.

La C.F.T.C. rappelle que la gestion des CAF ne peut être comparée à la gestion d'une entreprise de produits de consommations.

Nos « clients » sont des familles, confrontées à des situations sociales et financières de plus en plus précaires, que nous devons accompagner, et non des pneus ou des pièces mécaniques.

Une nouvelle fois, la CFTC demande :

- l'arrêt immédiat des suppressions d'emploi et de nouveaux moyens humains et financiers, pour être en phase avec la multiplication et la complexité des missions demandées ;
- une pause dans les mutualisations régionales et externalisations, pour permettre aux organismes de « digérer » les multiples restructurations internes qui ne sont pas encore finalisées et d'en analyser les conséquences ;
- une politique de qualité du service public qui n'ait pas pour seul objectif une diminution des coûts, qui sont dérisoires au regard d'autres grandes entreprises ;

- que les efforts consentis par les salariés des CAF, depuis plusieurs années, soient enfin reconnus, valorisés, et que tous les agents puissent bénéficier d'un réel déroulement de carrière.

Persuadé que vous serez sensible à notre requête,

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Directeur, l'expression de nos sincères salutations.

Cyril CHABANIER,



Secrétaire Général.

Yves RAZZOLI,



Président.

Copie à Monsieur le Directeur de l'Ucanss.