



Compte rendu de l'Instance Nationale de Concertation de la branche Famille du 08/07/2016

Mr Vincent RAVOUX, Directeur du réseau de la CNAF, excuse l'absence de Messieurs LENOIR et MALRIC.

En amont de la réunion, la CFTC lit une déclaration afin de restituer au plus près les réalités de terrain :

Les agents d'accueil de nos organismes sont épuisés physiquement et moralement. Lorsqu'ils reçoivent un allocataire agressif déclarant qu'il est fiché « S » et s'enfermant dans les toilettes en clamant qu'il va tout faire sauter, ils ont peur et leur famille a peur pour eux.

Lorsqu'ils reçoivent un allocataire agressif qui vient de constater qu'il ne percevra plus d'aide au logement et ne pourra plus payer son loyer en août. Ils se sentent démunis pour expliquer cette suppression de droit alors qu'il n'a changé ni de situation familiale, ni de situation professionnelle.

Les droits de retrait se multiplient et les salariés souffrent. Le plan d'action présenté pour 2016/2017 va dans le bon sens mais il est trop tardif et certains directeurs ne veulent pas entendre que des mesures de sécurité sont nécessaires.

La CFTC déplore que les alertes lancées depuis la mise en place de l'accueil sur rendez-vous, il y a un an, s'avèrent exactes et que la situation se dégrade, mois après mois.

Nous ne croyons pas à l'efficacité des renforts par des volontaires du Service Civique qui vont être accueillis dans des caisses où les conditions d'accueil déplorables et le stress permanent ne les inciteront pas à rester.

Une nouvelle fois, nous revendiquons des hausses d'effectifs pour faire face à toutes les missions qui nous sont ajoutées, pour mettre fin aux heures supplémentaires et pour retrouver la sérénité dans notre travail.

Pour la CFTC,
Agnès Campant.

Puis nous abordons les sujets à l'ordre du jour.

Présentation de l'enquête sur le métier de contrôleur :

La CNAF nous précise que 42 nouveaux contrôleurs viennent d'être recrutés. Une formation pour prévenir les incivilités vient d'être dispensée à un petit nombre et sera largement étendue.

A la question CFTC : pour faciliter l'orientation des questions à poser lors des contrôles sur place, l'accessibilité à NIMS est-elle prévue depuis les ordinateurs portables, à plus ou moins longue échéance ?

La CNAF répond que cette demande n'a jusqu'alors pas été portée à leur connaissance mais qu'ils étudient les outils nécessaires à mettre à leur disposition.

Se pose la question du déroulement de carrière de ce métier.

Les OS présentes insistent sur le fait que le niveau 5B qui est obtenu après réussite du CQP doit amener à un déroulement de carrière sur le niveau 6.

Monsieur RAVOUX qui s'était d'abord retranché derrière un problème de renégociation de la classification, finit par admettre qu'il faudra étudier le sujet.

A la question CFTC : la CNAF peut-elle expliquer les raisons d'un grand nombre de départ, au bout de quelques mois, d'agents formés ? Quelles solutions sont envisagées pour prévenir ces découragements ?

La CNAF précise que le nombre d'agents concernés reste faible et que l'accent est mis sur un recrutement plus rigoureux et une formation plus suivie pour pallier à ces problèmes.

Est soulevé le problème des risques routiers liés aux kilomètres journaliers parcourus. La CNAF explique qu'un travail d'optimisation des tournées est en cours et que les contrôleurs peuvent parfois effectuer des contrôles à l'accueil des CAF pour éviter des déplacements cinq jours sur cinq.

Point de situation sur l'accueil physique dans les CAF

Le dispositif décrit par la CNAF est désormais déployé sur toutes les caisses.

Sont remontés de nombreux problèmes : grandes disparités d'application des bonnes pratiques, limites du « Caf.fr », nombre de PC insuffisant, bornes vétustes, ... des ajustements sont donc nécessaires.

Le plan d'action 2016/2017 tend à répondre à un certain nombre de ces difficultés. Le nombre de PC nécessaires, dans l'espace de consultation est revu à la hausse. L'accès à « Accueillir » de Nims est préconisé pour les CSU. Ces personnels doivent être formés (au moins 6 jours) et tutorés. Il est préconisé que leur activité debout, en contact direct avec le public se déroule par demi-journées. Des écrans tactiles doivent être déployés. De nouveaux partenariats sont en cours.

Aux questions CFTC : La formation et l'accès des CSU à "Accueillir de Nims" sera-t-il imposé aux caisses ou seulement à la bonne volonté des directeurs ? La préparation des rendez-vous va-t-elle être imposée aux tiers des CAF ne l'ayant pas adopté ? Comment pallier à la dérive qui consiste, dans certains accueils, de traiter en priorité les dossiers de ceux qui crient le plus et le plus fort ?

La CNAF indique qu'une lettre réseau est élaborée pour rappeler les bonnes pratiques et les ajustements à mettre en œuvre mais, pour l'instant, il ne s'agit pas de contraindre les directions. Il doit s'agir de volonté locale de les mettre en place.

A la question CFTC : Une procédure adaptée peut-elle être déployée sur toutes les caisses, lors d'agressions graves ?

La CNAF déclare qu'une réflexion est en cours ...

A la question CFTC : Pourquoi avoir mis des moyens sur une communication interne pour promouvoir l'outil de recensement des incivilités et n'avoir accordé aucun moyen pour communiquer aux usagers la nécessité de rester courtois et de respecter les agents d'accueil ?

La CNAF répond qu'une communication va être faite dans ce sens.

Point sur l'évolution des personnes recrutées en contrat Emploi d'Avenir :

La CNAF rappelle qu'il s'agit d'embauches en CDD de un an, renouvelables deux fois. Ces contrats s'adressent à des jeunes de 16 à 25 ans (30 ans si handicap), sans qualification.

A l'heure actuelle, présence d'environ 300 jeunes en renfort de production et 160 en plateformes téléphoniques.

Alors que les trois ans ne sont pas encore écoulés, 180 jeunes sont d'ores et déjà en CDI. Le but des CAF est bien de les embaucher en CDI pour pallier les départs en retraite et rentabiliser des recrutements difficiles, une formation importante et un tutorat lourd.

Les départs initiés par l'employeur sont souvent liés à un manque d'intérêt pour nos missions de service et nos relations avec l'allocataire.

A la question CFTC : Il est prévu d'ouvrir une bourse d'emploi pour les jeunes ne pouvant être embauchés dans la CAF où ils ont exercé. Combien peuvent être concernés ? Quand s'ouvrira cette bourse d'emploi ? Sera t'elle interbranche ?

La CNAF précise que la plupart espèrent rester dans leur caisse et que, formés à la législation CAF, ils n'ont pas forcément envie de changer de branche.

Point sur le recrutement de volontaires du service civique :

La CNAF rappelle que les raisons de ce recours consistent à accompagner les usagers à la dématérialisation et l'administration numérique.

Les volontaires sont recrutés pour des missions de 8 mois, 28 heures par semaine. Ils sont actuellement environ 350.

L'Agence du Service Civique surveille les missions confiées qui ne doivent, en aucun cas, correspondre aux tâches de salariés de nos caisses.

A la question CFTC : La majorité de ces jeunes devant être positionnée sur des sites partenaires, comment se déroulera le tutorat par un agent CAF ?

La CNAF répond que le tuteur se déplace en moyenne 2 ou 3 fois par semaine et qu'il est préférable de recruter deux volontaires, ensemble, pour un même site.

A la question CFTC : - La CNAF peut-elle préciser le nombre d'entretiens d'embauche nécessaires pour le recrutement de 298 jeunes retenus ?

La CNAF déclare qu'il faut compter 5 entretiens, pour un seul recrutement. L'employeur doit être très réactif et coordonner une réunion d'information, un entretien d'embauche et, si possible, une réponse suite à cet entretien, le même jour, car ces jeunes s'inscrivent souvent sur plusieurs projets différents et ils ont besoin de réponses rapides.

25% renoncent à la mission avant son terme.

QUESTIONS diverses :

Aux questions CFTC : A combien s'élèvent les heures supplémentaires, récurrentes depuis 2008 ? Seront-elles un jour remplacées par de vraies embauches ?

La CNAF ne répond qu'à la première question et estime à 150 ou 200 ETP par an, le volume de ces heures supplémentaires.

A la question CFTC : La mutualisation de l'ASF s'effectue avec l'appli NSF mais l'outil est inadapté pour gérer l'ASF Tiers Recueillant, pour l'envoi des courriers de mise en place des paiements directs, ... Une amélioration est-elle prévue prochainement ?

La CNAF précise que l'appli est encore récent, que des améliorations sont en cours et que le Tiers Recueillant n'est pas la priorité car il ne concerne qu'assez peu de dossiers.

A la question CFTC : La nouvelle version de Nims entraîne la levée totale de l'anonymat. Comment cette mesure est-elle envisageable à l'heure où les caisses se dotent de vigiles, caméras de surveillance, voire hygiaphones pour protéger leurs salariés ?

La CNAF répond que la loi oblige à une levée totale de l'anonymat mais que l'utilisation de pseudonymes est possible.

PROCHAINE REUNION le 16 NOVEMBRE 2016.