



## Compte rendu de l'Instance Nationale de Concertation de la branche Famille du 16/11/2016

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

La délégation CGT est absente.

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

Vos analyses sur l'accroissement des incivilités dans les CAF sont justes mais restent des analyses statistiques ou logicielles.

La souffrance au travail d'un certain nombre d'agents doit être prise en compte individuellement, par un encadrement à l'écoute et en empathie avec le personnel qui subit, depuis de nombreux mois, les conséquences de la crise économique.

⇒ La CFTC revendique l'arrêt du recours à des CDD pour gérer les flux d'accueil physique ou téléphonique, la titularisation en CDI de tous ces agents actuellement en place et déjà formés, leur accompagnement par des formations de perfectionnement et la reconnaissance salariale de ces métiers éprouvants physiquement et psychologiquement.

Les réformes se poursuivent à un rythme effréné et les services impactés n'ont pas le temps de s'approprier un changement, qu'un nouveau se profile.

Les services support, longtemps laissés à l'écart car non pris en compte dans le calcul de la productivité, sont devenus les principales cibles des restructurations en cours et sont invités à faire toujours plus et mieux, sans effectifs adéquats et sans aucune reconnaissance salariale.

⇒ La CFTC réclame la reconnaissance des expertises acquises et mises en place par ces salariés, pour une réévaluation de leurs niveaux dans la grille des métiers.

Les salariés ont des compétences professionnelles acquises par l'expérience de terrain. Or, les multiples réorganisations actuelles négligent ces savoir-faire pour les reclasser dans des secteurs différents, dont ils ignorent tout, et qui nécessitent de nombreuses formations coûteuses en investissement personnel, en temps et en finances.

⇒ La CFTC demande que pour les agents ne souhaitant pas changer de métier, un recours systématique au télétravail leur soit proposé.

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

Pour la CFTC,  
Agnès Campant.

Des déclarations sur l'application locale de l'article 23 (primes de fonction liées à l'accueil) sont lues, le non respect d'usages locaux plus favorables est dénoncé. L'UCANSS apportera une réponse lors de la commission de suivi programmée le 29 novembre prochain.

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

### **Création de l'Agence Nationale de Recouvrement des Pensions Alimentaires :**

Suite aux questions posées par la CFTC concernant le devenir des salariés impactés par la création de cette Agence Nationale, la CNAF tient à rassurer les agents en affirmant que rien ne change pour eux en 2017 et que leur rattachement aux 22 CAF pivots actuelles reste d'actualité. 2017 sera principalement dédié à la mise en œuvre d'une offre de service articulée autour d'un espace dématérialisé.

Aux questions CFTC :

- Une mesure des effectifs nécessaires à la gestion de GIPA avait été envisagée lors de la mutualisation entre CAF. A-t-elle été effectuée ?
- Depuis la mutualisation, une augmentation des procédures mises en place a-t-elle été constatée ? Si oui, dans quelle proportion ?

La CNAF répond que des mesures ont été effectuées, que les taux de recouvrement sont bons et que ces chiffres (non communiqués) ont permis de reconnaître le travail sérieux des CAF et de convaincre les ministères de faire appel à elles pour gérer cette nouvelle Agence Nationale.

Aux questions CFTC :

- Quels seront les effectifs liés à cet accroissement significatif de la charge de travail ?

La Direction déclare que l'accroissement des effectifs est encore en négociation avec les ministères.

Aux questions CFTC :

- La création de l'agence aura-t-elle un impact sur les contrats de travail des salariés concernés ? Resteront-ils du personnel CAF ou deviendront-ils du personnel Agence de Recouvrement ? Quelles seraient les incidences de ce changement ?
- La création de cette Agence Nationale implique-t-elle, à terme, la gestion de tous les dossiers par un seul site ? La prochaine étape prévue consiste-t-elle à réduire le nombre de CAF pivots ? Dans ce cas, choisies selon quels critères ?

La CNAF réaffirme le rattachement clair de tous les salariés concernés aux 22 CAF pivots et déclare que des informations seront diffusées aux personnels en décembre et janvier ...

## **Evolution du RSA :**

Il s'agit, dans le cadre d'une réforme des minimas sociaux au 1<sup>er</sup> janvier 2017,

pour le RSA :

- de la dématérialisation de la demande (et de celle de la CMU-C), sur le modèle de la Prime d'Activité, comme option pour l'utilisateur ;

Cette dématérialisation prendra donc le relai de certaines démarches en instruction physique avec pour conséquence l'arrêt de l'instruction des non droits.

- de la création d'un « l'effet figé ».

pour l'AAH :

- de la possibilité d'établir des accords pour 20 ans (au lieu de 10), si taux de handicap supérieur à 80% ;
- du maintien des droits à l'AAH au-delà de l'âge de la retraite sans avoir à demander préalablement l'Allocation de Solidarité aux Personnes Agées (ASPA).

Il est souligné les difficultés liées aux évolutions réglementaires et techniques, trop rapides et trop fréquentes. L'impact et les conséquences de la prime d'activité ne sont pas encore analysés qu'il faut déjà passer à autre chose. Les services formations vont exploser...

Le pilotage de moins en moins insistant de la CNAF interroge. Au sein de cette INC il faudrait pouvoir prendre de la hauteur, du recul pour l'analyse.

## **Le plan de lutte contre les incivilités de la branche Famille :**

A la question CFTC :

- Certains directeurs refusant toujours la mise en place de dispositifs de sécurité (agents de sécurité, caméras, ...) une directive nationale est-elle prévue pour les inviter à œuvrer dans ce sens ? Si non, pourquoi ?

La CNAF indique qu'un référentiel portant sur la sécurité, sera prochainement envoyé aux caisses.

A la question CFTC :

- Des réunions mensuelles ou trimestrielles avec les agents en premières lignes peuvent-elles être généralisées, dans tous les organismes, pour leur permettre d'échanger et de se sentir écoutés et soutenus par leur encadrement ?

L'employeur déclare qu'une enquête de terrain est actuellement en cours auprès des CSU.

La CFTC souligne qu'à l'inverse de ce qu'évoque la CNAF il ne lui semble pas que la majorité des contacts se passe bien, notamment au niveau du téléphone où les incivilités sont banalisées et cela depuis plusieurs années.

Pour la CFTC RECIT est un outil de recensement qui recense peu et cela pour diverses raisons (manque de temps, banalisation, ...). La CFTC ne connaît pas le nombre exact, non pas des incivilités mais des violences faites aux agents.

La CFTC rappelle la question posée il y a déjà quelques années, quid d'une communication Nationale d'envergure, interbranches (spot radio, TV, ... ) ?

Quid d'une formation spécifique des contrôleurs qui agissent seuls sur le terrain ?

Il conviendrait d'oublier le ratio nombre de contrôle/nombre de contrôleurs et de réfléchir à un dispositif d'accompagnement spécifique pour eux en termes de prévention des incivilités.

L'encadrement est parfois mis en porte à faux face aux réactions des agents en charge de l'accueil qui ne comprennent pas le fait de prendre en charge de façon différente l'utilisateur au comportement atypique.

Enfin, imaginer une intervention de la police face à des comportements d'incivilité ne tient pas, les forces de police ayant d'autres priorités.

La CNAF se refuse à tolérer toute banalisation des actes d'incivilité, quelle que soit leur gravité.

Elle rappelle que l'outil RECIT doit permettre la mesure du phénomène. Consciente que tout n'est sans doute pas retransmis sur cet outil, elle insiste sur son importance.

La CNAF rappelle également la possibilité d'utilisation de pseudos.

Elle indique qu'une communication sera mise en œuvre mais pas comme le souhaiterait la CFTC.

A la question CFTC portant sur les réticences des agents à porter plainte compte tenu de l'absence d'anonymat et des craintes de représailles, la Caisse Nationale déclare qu'elle

connaît le problème. Elle rappellera aux directions des caisses la nécessité d'accompagner physiquement les salariés dans cette démarche et la possibilité de les domicilier à l'adresse de l'organisme pour éviter de communiquer leur adresse personnelle.

### **Mise en place du SI Talents :**

Cet outil doit permettre de faciliter le travail des DRH.

Encore en cours d'élaboration, les premiers tests seront effectués par la CNAF en décembre et une démonstration sera faite lors d'une prochaine INC.

Cet outil prendra le relais de CLEA. Il s'agit pour la CNAF d'une simple transposition.

La CFTC indique que certaines CAF viennent juste de se familiariser avec cet outil qui va être abandonné. Quel sera l'impact pour les managers qui vont prendre en charge une activité relevant des RH (dimension GPEC) ?

## **Diffusion de la Méthode de Conduite du Changement :**

Cette méthode regroupe un ensemble de recommandations et le déploiement d'outils devant permettre d'améliorer la conduite des changements.

Les formations des directeurs, agents de direction, cadres stratégiques, cadres opérationnels et chefs de projet se dérouleront progressivement au cours de l'année 2017.

Le SNADEOS souligne l'importance d'associer localement les instances représentatives du personnel à la thématique même du changement au regard de ses impacts sur les salariés.

**La prochaine réunion sera programmée courant MARS 2017.**