

Audio conférence

Ucanss Cnaf et Organisations Syndicales 23/04 (14h – 15h50)

CNAF : Mr V Mazauric (DG), Mme A Bassot-Fattori (Directrice du réseau) Mme P Moulin Seurre (Rh) et Mme E Palus (Directrice Caf de l'Aude)

UCANSS : Mr Le May

CFTC : Pierre Pineau (salarié de la Caf des Deux Sèvres)

SNADEOS : Isabelle Laure Bouty Jurdic (AD Caf des Deux Sèvres)

Intervention de la CFTC

Mr Le May nous vous avons adressé par mail le 21 avril un tableau recensant par thématiques des questions communes à certaines Organisations Syndicales (CFTC/SNFOCOS/CGC) pour lesquelles nous souhaitons des réponses écrites, certaines de ces mêmes questions avaient déjà fait l'objet de 2 courriers précédents (début avril, et 9 avril) à votre attention et sans réponse à ce jour.

Nos revendications communes aux branches

- ▶ en 1^{er} lieu **le maintien des rémunérations** pour l'ensemble des salariés de l'institution et la non-pénalisation des absences vis-à-vis des dispositifs existants à la Sécurité Sociale (Intéressement, acquisition RTT)
- ▶ une lisibilité et une harmonisation interbranches relative à la prise de **congés**, mais également à la possibilité de reporter des congés, d'épargner des congés, de monétiser des congés
- ▶ une lisibilité et une harmonisation interbranches relative **aux temps de travail**
- ▶ L'attribution **d'une prime exceptionnelle** pour l'ensemble des salariés
- ▶ La neutralisation des indicateurs 2020 pour **la prime d'intéressement** 2021 et la reconduction de l'intéressement 2019 pour l'intéressement 2020 payé en 2021

Pour la CFTC ces sujets doivent être conduits par l'Ucanss qui est le garant **d'un traitement homogène et équitable** pour l'ensemble des salariés de l'institution.

Il est impératif de mettre en place **une politique interbranche commune** afin d'harmoniser les pratiques et de ne conserver que les Bonnes Pratiques.

Comment pourriez-vous justifier de procéder différemment, nous vous rappelons :

- Qu'un certain nombre d'organismes de différentes branches sont regroupés sur des même sites,

- Que les salariés des différentes branches partagent de nombreuses problématiques professionnelles communes, mais également de nombreuses problématiques personnelles communes (comme la garde d'enfants, l'éducation, les transports, la restauration)
- Que les salariés des différentes branches sont confrontés au même virus, aux mêmes dangers et au même confinement.
Pourquoi rajouter de la complexité, de l'incompréhension et de l'énergie au cours d'une telle période, l'heure étant à l'union sacrée entre nous, entre vous Mr Le Directeur de l'UCANSS et Mrs les Directeurs Généraux de chaque branche.

En amont de la période de déconfinement qui arrive nous demandons **une réunion interbranche**, il sera essentiel de réfléchir collectivement avec l'ensemble des caisses nationales sur les préconisations nationales et de réunir **la commission nationale santé au travail** pour réfléchir à des plans d'actions homogènes et compris de tous.

Ces plans d'actions, ces plans de reprise ne devront pas s'élaborer dans la précipitation, nous ne sommes plus dans l'urgence du confinement où les directeurs de caisse, véritables patrons comme vous nous l'aviez indiqué Mr Mazauric, ont dû assumer des décisions unilatérales. Associer le réseau, associer les organisations syndicales pour réussir la reprise pour les salariés, les allocataires et les partenaires.

On reproche parfois, aux différentes directions de la Cnaf de travailler « en tuyaux d'orgues ». Depuis le début de cette crise, Mr Mazauric, vous avez mis en place une organisation réunissant des représentants de chacune des directions. Il faut maintenir cette façon de faire et le pérenniser.

Questions branche Famille

La politique de rémunération 2020 intégrera t'elle les impacts de la crise sanitaires ?

Les EAEA seront-ils réalisés sur la période traditionnellement retenue ? Si non, quel impact sur la politique de rémunération ?

Quid des objectifs fixés aux salariés en 2019 au regard de la période COVID 19 impliquant différemment les salariés ?

Les agents bénéficiaires d'un arrêt de travail (garde d'enfants de moins de 16 ans ou personnes dites à risques) qui couvrirait une période de congés se verront-ils mécaniquement accorder un report de ces congés, à l'instar d'un arrêt maladie traditionnel ?

Tous les organismes locaux étaient-ils dotés d'un **PCA** formalisé et évalué ?
Toutes les Caisses Nationales étaient-elles dotées d'un **PCA** formalisé et évalué ?

Combien de **plates formes de service** ont été fermées pour cause de Coronavirus ?

Des mesures d'urgence pour les allocataires ont récemment été mises en œuvre, quel sont les impacts immédiats de ces mesures sur l'activité des salariés et quels seront les impacts de ces mêmes mesures à moyen terme (des réajustements, des indus, des rappels) ?

Dans la continuité, quels impacts à moyen terme des mesures prises dans le cadre de la priorité donnée aux maintien des droits des allocataires ?

Qu'en est-il de la **formation 2020** dédiée aux futurs GCA ?

Quid des plans d'économie imposés aux Caf, élaborés en amont d'une crise sanitaire ? Quid de leur exploitation à l'issue de cette même crise ?

Prévoyez-vous en sortie de crise, **une campagne Nationale de communication** valorisant l'implication et l'activité des salariés dans sa capacité à traiter et payer non seulement les prestations existantes mais aussi les nouvelles mises en œuvre en un temps record.

Prise de notes pendant réunion audio

A – INTERVENTION DU DIRECTEUR GENERAL DE LA CNAF

1 - Point de situation sur l'organisation de la branche et les conditions de versement des prestations

Le plus grand changement à mettre en lumière depuis la dernière réunion est sans nul doute le progrès considérable de notre capacité de télé travail qui est désormais de plus de 14 000 connexions à distance et la perspective 18 000 à terme. Remerciements aux équipes qui ont rendu cela possible. Remerciements également aux équipes de direction et encadrement qui ont mis en place des planifications de connexions par roulement qui prennent en outre en considération les contraintes familiales des télétravailleurs.

La relation téléphonique reste un point d'alerte. D'une part parce que c'est le seul lien humain que nous gardons avec nos usagers. D'autre part parce que l'organisation tant à distance que sur les plateformes reste délicate. Actuellement 730 opérateurs en réponse sur l'ensemble de ces deux postures de travail. Le niveau de service est en nette progression avec un taux de décroché de 80% contre 40 % en début de confinement.

En termes de relations de service le directeur général de la Cnaf évoque également le développement d'un certain nombre d'interface de contacts permettant aux usagers de transmettre des pièces justificatives (exemple de l'allocation de soutien familial).

Vincent Mazaure souligne les effets positifs de la planification aménagée du paiement mensuel du mois de mars le 4 avril. Celui du mois d'avril est confirmé au 5 mai.

L'écoulement de la charge affiche de bons résultats (2 jours du stock en moyenne) avec une harmonisation sur l'ensemble du territoire grâce notamment à l'entraide au sein du réseau. Remerciements aux Caf aidantes qui l'ont fait de façon spontanée.

2 – Le « filet de sécurité » mis en place tant pour les familles les plus vulnérables que pour les partenaires qui délivrent un service aux familles

Tout est fait pour éviter les ruptures de droits et protéger les services.

Des mesures exceptionnelles ont été mises en œuvre pour garantir le maintien de droits, notamment des bénéficiaires des minima sociaux, conformément à l'ordonnance du 25 mars 2020.

À la suite des décisions prises avec beaucoup de réactivité par la CA national, un soutien exceptionnel est prévu, d'une part en direction des partenaires qui ont été contraints à fermer et à aménager leur offre de service et d'autre part en secours des allocataires les plus démunis.

Pour les partenaires :

- Paiement des prestations de service sur la base de l'activité de l'année précédente
- Soutien particulier aux micro-crèches dont le financement est habituellement exclusivement assuré par le paiement des familles

Pour les allocataires :

- Un secours exceptionnel sur les fonds locaux des Caf pour faire face à des situations d'urgence

- Le versement au 15 mai de l'aide de solidarité du gouvernement (4,1 millions de bénéficiaires)

Merci pour le travail considérable réalisé pour que tout cela soit possible.

3 – Lancement des travaux préparatoire à la sortie de crise

Principe d'un travail collectif associant les directeurs et les directeurs financiers.
Le dialogue social sera important.

La directrice du réseau assure le pilotage général de 5 ateliers thématiques dont le premier a en charge l'organisation logistique de la reprise progressive. La sécurité des personnels et des usagers est et restera la priorité de rang 1.

Il y a naturellement un certain nombre d'inconnus, notamment en lien avec des annonces gouvernementales à venir.

La reprise aura lieu de façon progressive en référence bien entendu aux conditions de réouverture des écoles et des établissements de garde d'enfants.

Il conviendra de capitaliser sur cette expérience, sur le télétravail principalement. « Nous devons conserver le meilleur ».

Il y a, bien entendu, une nécessité d'harmonisation au sein du réseau au sein du réseau de la branche famille mais aussi au sein des organismes de sécurité sociale. Toutefois les mesures sanitaires seront à moduler en fonction des activités mais aussi des infrastructures.

B – REPONSES DU DG CNAF ET DE SON EQUIPE AUX DECLARATIONS ET QUESTIONS DES OS

1 – Dialogue social

Aucune circonstance ne saurait remettre en cause les respects et les pratiques de dialogue social au sein des organismes. Témoignage de Mme Palus qui affirme que tel est bien le cas dans son organisme et que c'est une attention largement partagée par ses collègues.

Vincent Mazauric se dit à l'écoute si des difficultés se faisaient jour à ce propos. Il confirme que le rôle des IRP dans cette période doit naturellement jouer à plein notamment lorsqu'il y va des questions de changement des conditions de travail. Cela n'est pas pour autant contradictoire avec l'envoi par les directeurs de points réguliers à l'ensemble du personnel sur les messageries. Ce mode d'accompagnement des équipes lui semble tout à fait bien venu dans les circonstances actuelles (témoignage là encore de Mme Palus en ce sens avec évocation d'une newsletter sur l'actualité de son organisme).

Pour autant Vincent Mazauric oppose un refus catégorique à une proposition de copilotage sur le plan national avec les IRP du plan de reprise. En inter branche l'instance compétente est l'UCANSS. En local c'est le Directeur de l'organisme. Sur le plan national les ateliers évoqués en début de séance ont vocation à traiter de ces problèmes en mode partagé.

La proposition de la CFTC de réunir la Commission Nationale de Santé au travail est une très bonne chose.

2 – Dénombrement des salariés par postures de travail

Il s'agit d'une évaluation à titre indicatif :

- 5 à 7 % sont sur site
- 48 à + de 50% en télétravail
- Les autres sont soit en dispense d'activité avec maintien de la rémunération soit en arrêt (maladie, garde d'enfants, personnes vulnérables...)

3 – Modalités de versement des IK et ID repas pour les personnels sur site

Vincent Mazauric a donné des recommandations aux directeurs, qui restent cependant seuls juges en opportunité des modalités de calcul des IK (forfait ou réel) et du choix des bénéficiaires (ADD inclus ou pas). Sans méconnaître le degré d'implication des ADD, il n'est pas choqué qu'un directeur fasse le choix de les exclure du bénéfice de ces mesures exceptionnelles.

4 – Accueil téléphoniques

Les effectifs sont répartis à hauteur de 50 % sur les deux postures de travail. Pour les agents sur les PFS toutes les mesures de prévention de protection de leur santé sont mises en œuvre. En cas de COVID ou de suspicion de Covid le plateau est fermé et désinfecté. Si toutes les conditions sont remplies sur le plan sanitaire il peut rouvrir (exemple PFS du Bas Rhin).

5 – Tests COVID

Vincent Mazauric ne s'estime ni assez informé, ni compétent pour répondre sur ce point ou prendre une quelconque position. « Il fera tout ce qui devra faire à la condition de savoir ce qu'il a à faire » et attend donc un cadrage du gouvernement sur ce point.

6 – Report des congés

La crise actuelle ne remet pas en cause les calendriers habituels de pose des congés dans les organismes. Les congés posés doivent être pris et les congés de l'exercice doivent être soldés à l'échéance prévue sauf raison de service. Le relèvement récent du seuil de l'épargne sur le CET constitue simplement une soupape appréciable pour des cas particuliers.

S'il existe des erreurs voir des injustices, le Directeur doit le repérer, le reconnaître et le corriger.

7 – Les différentes mesures en faveur du personnel

En l'état, Vincent Mazauric considère que l'ensemble des mesures proposées compose un bon équilibre entre ce qu'il faut de reconnaissance, ce qu'il faut de respect des règles et ce qui relève de nos missions. Il écarte tout dispositif de prime exceptionnelle du pouvoir d'achat. Il laisse la porte ouverte en référence à la prime accordée à la fonction publique, mais souligne qu'il est encore trop tôt.

8 – Pause sur la COG ou les objectifs intéressement

Pas de perspective d'embauches pour la sortie de crise, mais on pourrait l'envisager si cela était objectivement nécessaire.

Il n'est pas dans l'intérêt de la branche de remettre en cause le contrat pluriannuel qui nous lie avec l'Etat.

De même la reconduite de l'intéressement 2019 pour 2020 n'est pas forcément une bonne idée. Personne ne souhaite une dégradation pour 2020 du montant de la prime d'intéressement ; mais il serait dommageable qu'elle ne traduise pas concrètement notre histoire pendant cette période.

9 – RH

Calendrier des EAEA adapté avec possibilité d'accès à SI Talens en connexion VPN ou sous format Word hors connexion VPN et en audio Teams (note à suivre en fin de semaine).

La Lettre Réseau sur la politique salariale est en préparation et sera sans bouleversement majeur.

Pas d'incidence sur article 41 pour les absences à partir du 16 mars.

10 – questions diverses

Le dispositif d'entraide ne devrait pas avoir d'impact sur les résultats des caisses aidantes ; et si tel était le cas ils ne se verraient pas pénalisés.

Chaque Caf avait bien un PCA et savait utilement s'en servir. Moins de formalisme cependant côté Cnaf qui ne dispose pas d'un PCA en bonne et due forme. Toutefois le bon fonctionnement de la cellule de crise pilotée par la directrice du réseau démontre que le formalisme ne fait pas tout.

Le recouvrement des indus va reprendre en sortie de crise, au sein de l'atelier dédié au recouvrement et au CI ; on va déterminer le choix du moment et de la communication appropriée.

Selon les ordonnances les maintiens de droits devront faire l'objet d'un réexamen le moment venu. Il est trop tôt pour dire quoi et comment ; Il faut examiner l'évolution des paiements sur avril (mars n'était pas complet) et ce par catégories de PF et de bénéficiaires. Il faut bien entendu respecter le droit, mais aussi prendre la mesure des écarts et des impacts. En outre cela ne se traduira pas forcément par des indus, des rappels ne sont pas exclus. Il faut aborder cette problématique sans précipitations avec patience et discernement.

Pas de remise en cause pour le moment du plan d'économie attendu sur les autres dépenses de fonctionnement, mais face à la crise il n'y a pas lieu de « mégoter » sur des dépenses qui s'imposent.

Vincent Mazauric conclut en soulignant qu'il a apprécié la précision des questions et de préoccupations évoquées par l'ensemble des OS. Des questions et préoccupations qu'il partage, quand bien même n'en n'a-t-il pas toujours la même appréciation.

C – Le directeur de l'UCANSS

Les réponses écrites seront faites dès la semaine prochaine.

Une Commission santé se tiendra en mai et la RPN intéressement est confirmée pour le 28 mai.

Maintien du principe des réunions inter branche sous le format actuel avec des réunions pour les spécificités de chaque branche.