



Compte rendu de l'Instance Nationale de Concertation
de la Branche Famille
du 24/05/2012, à l'UCANSS

Ordre du jour : Départementalisations et Offre Globale de Service

De quoi se plaint-on ?

Nous sommes mieux lotis que les autres services publics !

En préliminaire de la réunion, l'ensemble des différentes Organisations Syndicales présentes ont fait part de leur désarroi face à la situation des CAF au bord de l'implosion. Les témoignages des représentants des Fédérations sont unanimes pour souligner l'aggravation des conditions de travail et la persistance d'un dysfonctionnement structurel et non pas conjoncturel comme le souligne la Direction de la CNAF, des témoignages qui ne relèvent pas de l'ordre du ressenti mais de l'observation factuelle de ces conditions de travail (persistance de soldes élevés, dégradation de la qualité et du climat social,....)

La grève reconductible de 55 minutes par jour, depuis le 9 mai, à la CAF de Marseille, a été mise en exergue pour illustrer les revendications urgentes et concrètes nécessitant des réponses précises de la C.N.A.F.

Réponse de Monsieur DROUET :

L'INC n'est pas le lieu pour régler des conflits locaux.

On ne peut nier les difficultés rencontrées par les CAF suite à la mise en place du RSA et compte tenu de la crise économique actuelle qui conduit à une surcharge de travail. Toutefois, du fait des restrictions financières liées à cette crise, les CAF ont été mieux loties que les autres services publics puisqu'en fin de COG, on peut comptabiliser un solde positif de 80 postes (sur les 1257 accordés pour faire face à la prise en charge du RSA), auxquels s'ajoutent 120 postes dans les D.O.M.

Il est donc impossible de réclamer des moyens supplémentaires en cette dernière année de COG et la négociation de la COG suivante consistera à essayer de maintenir les effectifs actuels.

Pour aborder l'ordre du jour, Monsieur DROUET nous assène une série d'indicateurs qui semblent signifier que tout va bien !

- Baisse des flux de l'accueil physique au 1^{er} trimestre 2012 (lorsqu'il est suggéré que cette baisse est liée à la fermeture des accueils de plus en plus fréquente, la CNAF n'écoute pas) ;
- Stock moyen actuel de 5,7 jours, identique à la même période de 2011 ;
- Délai d'attente à l'accueil, meilleur en 04/2012 qu'en 03/2011 ;
- Taux de réponse téléphonique identique à 2011 ;
- Recours aux heures supplémentaires et aux CDD identiques en 2011 et 2008.

La réunion se poursuit par une présentation idyllique des **départementalisations** qui insiste sur la qualité de la prise en compte des attentes des salariés et la sensibilisation des directeurs concernés.

La CNAF a prévu le suivi de ces départementalisations avec :

- Le résultat de l'enquête « Vie au Travail » qui sera exploité début septembre ;
- Un plan d'action ciblé des CAF concernées sur les Risques Psycho-sociaux ;
- Un système de remontée des incivilités ;
- La mise en place d'une « cellule d'écoute ».

Alors que se pose le problème des différences de niveaux et de salaires pour des agents effectuant la même activité, notamment les Techniciens Conseils, Monsieur DROUET précise qu'une harmonisation devra s'effectuer mais qu'il faut commencer par une pesée des emplois et un diagnostic précis des différentes situations. Il indique également que les CAF départementalisées ont bien dépassé le taux moyen de GVT.

Monsieur MAYEUR précise que les accords issus des négociations locales seront examinés par le COMEX lors de la réunion du 14 juin 2012.

La CFTC suggère que la négociation de la prochaine COG permette de réclamer de nouveaux moyens financiers et s'étonne que la CNAF ne soit pas en mesure de connaître le nombre de Techniciens Conseil niveau 3 appelés à évoluer vers le niveau 4 pour budgétiser cette harmonisation.

Une telle demande n'est pas si déraisonnable si on la rapporte aux coûts induits par le recours à la sous-traitance, aux CDD (30 M€), aux heures supplémentaires ainsi qu'aux charges de travail que représentent les prestations servies pour compte de tiers. Il s'agit une revendication répondant à un souci d'équité sociale qui serait de nature à lever un des importants facteurs d'insatisfaction des personnels.

Deuxième thème à l'ordre du jour : **l'Offre Globale de Service**.

De nouveau, la CNAF nous présente un monde parfait dans lequel chaque dossier de chaque famille est traité dans sa globalité par les CAF.

La CFTC rappelle que le manque d'effectifs ne permet pas cet accompagnement personnalisé, que les problèmes des familles sont divers et variés et qu'un classement des interventions dans les cases d'un tableau ne rime à rien. Elle fait également remarquer que la départementalisation va à l'inverse de la proximité nécessaire à un suivi ciblé.

Monsieur DROUET signale que la pression de l'état s'accroît sur l'Action Sociale des CAF qui nécessite des financements élevés sans aucune lisibilité sur l'efficacité des actions réellement menées.

Une fois de plus, cette réunion n'a apporté aucune réponse satisfaisante pour pallier au manque de moyens humains et financiers qui, ne rêvons pas, ne se résoudre même pas avec la prochaine COG !!!