



Paris, le 23/04/2014

## **Compte rendu de l'Instance Nationale de Concertation de la branche Famille**

La CFTC a procédé à la lecture du courrier envoyé à la direction de la CNAF et souhaite avoir des réponses à ses interrogations.

Avant d'aborder les thèmes de la réunion, le Directeur de la CNAF tient à rappeler aux organisations syndicales sa volonté d'un dialogue social constructif.

Il précise qu'un contretemps n'a pas permis d'adresser les réponses aux questions posées lors de la précédente INC, avant cette réunion, mais qu'elles seront transmises, par écrit, très rapidement.

Concernant les mutualisations et restructurations à venir, les fédérations évoquent le problème de l'absence d'agrément du protocole sur les réorganisations des réseaux. Elles demandent un engagement de la Direction de la CNAF, qu'une application de l'ancien accord sera maintenue, jusqu'à l'entrée en vigueur du nouveau.

Monsieur LENOIR entend les préoccupations mais refuse d'accorder une position de principe, par une lettre réseau. Les demandes seront traitées, au cas par cas, dans l'attente de l'agrément.

Le Directeur de la CNAF précise que le point à l'ordre du jour, concernant le projet d'accompagnement à la conduite du changement, ne pourra être abordé à cette réunion car la mise en place d'un comité de pilotage paritaire n'a pu avoir lieu.

Il propose une première réunion de ce groupe de travail le 7 mai et précise qu'à la demande de certaines organisations syndicales, on ne parlera plus de l'accompagnement de la conduite du changement mais de l'analyse du changement.

La CFTC insiste sur la nécessité d'un dialogue social constructif et rappelle son attachement à la concertation.

Elle souhaite que le travail paritaire permette une prise en compte de problématiques vécues sur le terrain, et apporte des réponses concrètes aux interrogations des salariés.

L'ordre du jour est alors abordé.

### **1- POINT D'AVANCEMENT DES SCHEMAS REGIONAUX DE MUTUALISATION**

Il s'agit d'une évolution importante pour le réseau.

La CNAF a remis un avis à chacune des régions (sauf la région du Nord, dont le schéma n'est pas encore tout à fait finalisé) la semaine dernière, et une consultation des IRP est prévue rapidement. Dès fin juin, les conventions devront être définitivement validées.

Il est rappelé que les 6 domaines prioritaires sont :

- l'AVPF,
- l'ASFR,
- la téléphonie,
- la numérisation,
- l'appui aux métiers, avec la formation,
- la documentation.

Les autres domaines, non prioritaires, concernent le recouvrement, l'AJPP, etc., ...

Aux questions : Quoi ? Comment ?

La CNAF précise qu'il faut se reporter à la fiche 21 de la COG.

Concernant la téléphonie, il est précisé que le but est de limiter cette activité à un ensemble de 13 ou 14 plateaux « virtuels ». Cette appellation « virtuelle » signifiant que les plateaux peuvent être regroupés au niveau managérial, mais pas forcément au niveau de l'existence physique. Chacun de ces plateaux devra être composé d'un minimum de 40 à 50 opérateurs. Actuellement, une dizaine de réponses téléphoniques sont externalisées. Ces situations devront être revues à échéance des contrats en place.

Concernant l'évolution annoncée de la dimension des régions administratives, la CNAF précise qu'il n'y a pas urgence, pour le moment, mais que les mutualisations devront sans doute être adaptées à ces changements.

Concernant la question du nombre de salariés impactés, la CNAF n'a pas de réponse pour le moment. Elle s'engage à informer les organisations syndicales sur les évolutions du dossier et précise qu'un accompagnement RH est prévu (développement d'outils, soutien réseau). Sur le problème de l'externalisation, elle précise que ce système, concernant la téléphonie et la numérisation peut, parfois, répondre à des problématiques telles que la baisse du nombre de courriers réceptionnés, qui aurait pu entraîner une baisse d'activité au sein des CAF. Elle ne constate pas d'augmentation du phénomène et indique que chaque situation sera revue, et non encouragée, mais acceptée si en cohérence avec la situation de la CAF concernée.

A l'exception des quatre grosses régions que sont l'Ile de France, Rhône-Alpes/Auvergne, PACA et le Nord, les regroupements régionaux permettent d'homogénéiser les structures qui comptent chacune, environ 500 000 allocataires.

Une cartographie détaillée des 16 schémas sera présentée prochainement aux organisations syndicales.

## **2- BILAN ANNUEL DE L'ACTIVITE DE LA CELLULE D'ECOUTE PSYCHOLOGIQUE DE LA BRANCHE FAMILLE**

Prestataire retenu : PRO CONSULT

Mise en place en 03/2013.

Un bilan statistique et analytique est présenté sur le nombre d'appels, les demandes formulées, le profil des appelants, ....

Il est rappelé qu'il s'agit d'une cellule d'écoute, que la démarche reste anonyme et confidentielle et qu'elle peut déboucher vers le renvoi à des médecins ou à la RH de l'organisme.

Des signalements sont remontés à la CNAF si une situation s'avère particulièrement préoccupante.

La CFTC demande un premier bilan des actions mise en place suite au Plan d'Action Santé au Travail élaboré par la CNAF.

Elle précise qu'il doit être décliné localement et que tous les organismes doivent l'avoir présenté aux IRP avant fin juin.

### **3- TABLEAU DE BORD SOCIAL**

Effectif (CDI) 2013 en ETPMA : 32399,22

Effectif CDD au 31/12/2013 : 2249 personnes physiques

Heures supplémentaires 2013 : 0,36% (260245,5 heures)  
soit l'équivalent de 162 ETP

RMPP 2012 : 2,66 %

RMPP 2013 : 2,24 %

GVT 2012 : 1,38 %

GVT 2013 : 1,38 %

La prochaine INC est fixée au mardi 8 juillet, à 9h30.