



## I.N.C. Branche Famille

RPN du 29 avril 2011.

En préambule de cette réunion, plusieurs déclarations des différentes organisations syndicales présentes ont dénoncé les dysfonctionnements des CAF liés au déséquilibre entre la charge de travail et les moyens en personnel.

Monsieur CASTELA, Directeur du réseau, a présenté le projet de téléphonie en justifiant la volonté de la CNAF au vu des difficultés des CAF à tenir leurs engagements de réponses téléphoniques ainsi qu'à l'accroissement des flux.

Cette refonte s'inscrit dans le projet central du développement de CAF.FR (traitement dématérialisé des données) et reste sujette au déploiement de NIMS (Navigateur Intranet Multi-Services) dans les CAF et à l'acquisition de matériels pour une montée en charge progressive.

I - Plusieurs solutions sont avancées :

- La délégation des informations générales au 39/39 (service relevant du ministère) en cours d'étude de faisabilité.
- Le regroupement de plusieurs CAF sur une même plateforme téléphonique comprenant de 15 à 40 télé-conseillers. Ces plateaux pourront être physiques ou virtuels (les télé-conseillers resteront physiquement dans leur CAF). La CNAF affirme l'efficacité de cette organisation qui pose le principe de solidarité et se traduit par la possibilité de délestage pour les CAF en difficultés.

Pour la CFTC, ceci révèle clairement que les CAF n'ont plus suffisamment de moyens pour assurer leurs missions.

- Le recours à des prestataires hors institution comme l'entreprise SATEL basée dans l'Allier. Monsieur DROUET, Directeur de la CNAF, déclare que ce n'est pas l'objectif de la branche de promouvoir cette solution mais que la CNAF respecte et valide le choix fait par certains Directeurs. En fait, il s'agit de l'utilisation du budget de fonctionnement pour pouvoir dégager des moyens humains qui sont insuffisants dans les CAF.

La CFTC s'inquiète de ces choix d'externaliser, la réponse téléphonique représente déjà 9% des flux. Par ailleurs, sur notre question relative au coût de cette externalisation, aucune réponse nous a été donnée.

- Une solution d'externaliser tout ou partie de la réponse téléphonique vers une autre CAF peut être envisagée. Ainsi, l'exemple de la CAF de PARIS qui face à des difficultés de recrutement, laisse à la CAF de la Creuse la gestion de sa réponse téléphonique.

Cela conforterait la politique de bas salaires pratiquée dans l'institution.

## II - L'impacte sur les métiers :

La CNAF a conscience de l'émergence du nouveau métier de gestion de la relation publique de premier niveau qu'il faudra définir avec l'UCANSS. Aux questions sur la rémunération (niveau, prime d'accueil) aucune réponse nous est donnée, et chose plus grave, les conditions de travail, reconnues pénibles par tous, ne sont pas évoquées par l'employeur. Bien que la CNAF émette le souhait d'un déroulement de carrière pour ces nouveaux métiers !

Parallèlement, en termes de formation, la tutelle souhaite faire évoluer VADEMECAF en deux plans de formation distincts :

- Une première cession réduite pour les métiers de la relation public de premier niveau (télé-conseillers,..)
- Une seconde cession plus complète (polyvalence, expertise) pour les techniciens conseils.

Le métier de technicien conseil, quant à lui, évoluera avec le traitement de plus en plus de flux dématérialisés et l'utilisation d'outils toujours plus sophistiqués.

## III - Questions diverses.

Départementalisation :

Sur la problématique de la disparition des IRP dans les CAF entre le moment de la création de la nouvelle CAF départementale et la mise en place des nouvelles instances représentatives du personnel (environ 2 à 3 mois); Monsieur DROUET confirme la nécessité d'une continuité d'existence des représentants des salariés.

L'état du réseau des CAF :

Si en 2010, par rapport à 2009, les CAF ont progressé de manière générale sur les engagements de service, la situation demeure très fragiles.

Chiffres comparés :

Heures supplémentaires réalisées : 7,82 millions € en 2009 et 3,43 millions € en 2010.

Utilisation de CDD : 41,9 millions € en 2009 et 32,23 millions € en 2010.

Nous regrettons que ces données ne nous soient pas communiquées en ETP (Equivalent Temps Plein) pour pouvoir faire une analyse plus précise.

Enfin, le taux d'exécution budgétaire en 2010 s'élève à 97,6 %, ce qui est très, très, très insuffisant.