

Analyse globale des résultats du questionnaire CFDT PSTE sur l'évolution de la situation des CAF

(Période de l'enquête : du 20 mai au 6 juillet 2022)

51 sections syndicales ont répondu, la majorité d'entre elles par l'intermédiaire de leur DS.

FOCUS 1 : Service Prestations

Le stock jour sur les 51 Caf répondantes est situé entre 4 et 8 jours. A ce jour, la moyenne nationale est de 5,57 jours (chiffres du 21/07/22), ce qui est loin d'être satisfaisant. 43,1 % des Caf répondantes ont des délais supérieurs ou égaux à la moyenne nationale et 37,2 % ont des délais situés entre 4 et 5,4 jours.

80% des répondants ont indiqué rencontrer des difficultés au niveau du traitement des dossiers prestations.

Les répondants ont majoritairement exprimé des difficultés dans les domaines suivants :

- Instabilité du système informatique (exceptions/bugs, lenteurs, indus injustifiés, traitements automatiques défaillants, mauvais calcul des droits à reprendre manuellement...)
- Les effectifs en tension (peu de recrutements de CDI, le turnover des CDD trop important)
- Une législation trop complexe et trop mouvante
- Le manque de formation (pas de formation continue alors que la législation ne cesse d'évoluer et le recours de plus en plus important à l'auto-formation met les agents en difficulté)
- Charge de travail trop importante
- Consignes de traitement morcelées ou pas assez claires
- Organisation du service

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par l'entraide (interservices et recours au SRAP et au SNAP), en embauchant des CDD et par des heures supplémentaires.

65% des répondants considèrent que les moyens mis en œuvre par la direction ne sont pas suffisants.

Des effectifs supplémentaires en CDI, un système informatique performant et une simplification de la législation sont les trois pistes principales proposées par les répondants afin d'améliorer la situation des Caf. Viennent ensuite la formation et la reconnaissance des agents.

FOCUS 2 : les PFS

21 répondants ont indiqué qu'il existe une PFS dans leur organisme.

85% des répondants sur les 21 caisses hébergeant une PFS ont indiqué qu'il existe des difficultés dans les PFS.

Les difficultés sont essentiellement dues à :

- Un turnover important (démissions, fin de CDD, de nombreux salariés ne restent pas à l'issue de la formation...)
- Une augmentation des incivilités (souvent liées aux difficultés rencontrées au niveau du traitement des dossiers qui allongent les délais de traitement)
- Une augmentation du nombre d'appels (cadence importante/surcharge de travail)
- Un manque d'effectif

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par l'embauche de CDD et parfois la fermeture ponctuelle de la PFS. 5 répondants sur les 21 caisses possédant une PFS indiquent qu'aucune mesure n'a été mise en place pour répondre aux problématiques rencontrées par les agents.

16 répondants sur les 21 caisses hébergeant une PFS considèrent que les moyens mis en œuvre par la direction ne sont pas suffisants.

L'embauche de CDI et une diversification des tâches sont les deux pistes principales proposées par les répondants afin d'améliorer la situation des PFS et les conditions de travail.

FOCUS 3 : l'accueil

88,88 % des répondants ont indiqué qu'il existe des difficultés dans les accueils.

- Un manque de moyens humains
- Des incivilités qui deviennent récurrentes
- Une offre de service insatisfaisante en raison de l'organisation de l'accueil
- L'articulation entre le rôle des CSU et celui des GCA (différents niveaux de réponses qui allongent les délais)
- La difficulté de renseigner correctement les allocataires à cause de la législation qui se complexifie et des bugs informatiques (réforme AL, indus injustifiés...)
- Au flux d'allocataires en augmentation
- Les délais de rendez-vous

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés principalement par l'embauche de CDD et services civiques, ce qui n'est pas satisfaisant puisque cela entraîne un turnover important et une forte mobilisation des agents pour les former.

Parallèlement, les directions tentent des changements d'organisation.

Les répondants considèrent à 82,5 % que les moyens mis en œuvre par leur direction ne sont pas suffisants.

Renforcer les équipes d'accueil, diminuer le turnover et mettre en place une politique d'accueil qui répond réellement aux besoins des allocataires, c'est-à-dire se donner à nouveau les moyens de recevoir rapidement les allocataires qui en ont besoin sont les trois pistes principales proposées par les répondants afin d'améliorer la situation des accueils.

FOCUS 4 : l'action sociale

68,33 % des répondants ont indiqué qu'il existe des difficultés au niveau de l'action sociale.

Les difficultés sont essentiellement dues au manque d'effectif, aux difficultés concernant l'accompagnement des allocataires (manque de temps, fermeture des lieux d'accueil dans les centres sociaux...) et aux dysfonctionnements informatiques (notamment au niveau des applicatifs MAIA, OMEGA et ELAN, comptes partenaires...). Une perte de sens significative est également dénoncée en raison des différentes réorganisations, changements de politiques d'accompagnement et la multiplication des projets institutionnels.

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par l'embauche de CDD et des réorganisations. 30% des répondants indiquent qu'aucune mesure n'a été mise en place pour répondre aux problématiques rencontrées par les agents.

Les répondants considèrent à 85,5% que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants.

L'embauche de CDI ainsi que la révision des lignes managériales qui semblent assez lourdes dans ces services sont les deux pistes principales proposées par les répondants afin d'améliorer la situation au niveau de l'action sociale.

FOCUS 5 : l'agence comptable

64,2% des répondants ont indiqué qu'il existe des difficultés au niveau de l'agence comptable.

Les difficultés sont essentiellement dues à :

- Un manque d'effectif
- L'absence de maîtrise des nouveaux applicatifs imposés sans formation aboutie
- Les délais de traitement notamment au niveau des services contentieux
- Charge de travail accrue

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par l'embauche de CDD. 31,25% des répondants indiquent qu'aucune mesure n'a été mise en place pour répondre aux problématiques rencontrées par les agents.

Les répondants considèrent à 63,88 % que les moyens mis en œuvre par la Direction ne sont pas suffisants.

L'embauche de CDI et l'assainissement de la situation des services prestations afin de lisser la charge de travail sont les deux pistes principales proposées par les répondants afin d'améliorer la situation au niveau de l'agence comptable.

FOCUS 6 : les RH

82,5% des répondants ont indiqué qu'il existe des difficultés dans le secteur des RH.

Les difficultés sont essentiellement dues à :

- La mutualisation des activités RH qui allongent les délais de traitement. Le cœur de métier transféré aux Caf pivots provoquent également une déperdition des connaissances
- Un manque d'effectif

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés par l'embauche de CDD et parfois de l'entraide interservices. 25% des répondants indiquent qu'aucune mesure n'a été mise en place pour répondre aux problématiques rencontrées par les agents.

Les répondants considèrent à 82,35% que les moyens mis en œuvre par la direction ne sont pas suffisants.

L'embauche de CDI et reprendre la main sur certaines tâches mutualisées sont les deux pistes principales proposées par les répondants afin d'améliorer la situation au niveau des services RH.

Questions diverses

Pour 62,5% des répondants, d'autres services sont en difficultés au sein de leur CPAM.

Il s'agit :

- Du service logistique (manque de moyens humains)
- Du service informatique (charge de travail accrue notamment depuis le déploiement massif du télétravail)
- De l'ARIPA (turnover important, charge de travail accrue)
- Du service communication

Les directions locales tentent de pallier ces difficultés principalement par l'embauche de CDD.

Les problématiques rencontrées dans les différents services contribuent (par ordre) :

- à une altération de l'ambiance et de la qualité de vie de travail au sein des services/secteurs concernés (58,33% des répondants) > démotivation, pression, départs de l'organisme, délitement de l'ambiance, absentéisme...
- à une altération de la qualité du service rendu aux allocataires (58,33%) > manque d'appui métier, complexité de la législation, mauvaise image de la Caf...

- à une baisse de la productivité (43,33%) > découragement, charge cognitive importante, de plus en plus de traitements manuels des dossiers, bugs informatiques et lenteurs du système...
- à une baisse de la performance globale de la Caisse (35%)

(Ici les résultats ne sont pas pondérés car il s'agissait d'une question à choix multiples)

80% des répondants ont constaté une hausse des sollicitations des salariés auprès des sections syndicales au sujet de ces problématiques

Ces sollicitations portent sur :

- Épuisement professionnel / burn out / mal-être au travail
- Accompagnement dans le cadre d'une rupture conventionnelle / démission
- Politique salariale
- Relations avec l'encadrement

57,5 % des répondants considèrent que le dialogue social au sein des Caf n'est pas satisfaisant.

Il est fait état d'un manque de dialogue social avec les directions :

- Les directions ne prennent pas la mesure des remontées de terrain et alertes faites en CSE
- Le dialogue est possible mais souvent sans suite avec des directions qui manquent de marge de manœuvre et qui sont soumises à la pression du national
- Absence de concertation sur certains sujets

Analyse des résultats globaux et de l'espace d'expression libre

Compte tenu du nombre satisfaisant de répondants représentant un nombre 51 sections syndicales, et donc de Caf, les résultats peuvent être exploités de manière à faire ressortir des tendances et des indicateurs pertinents.

Sans grande surprise les secteurs qui sont en plus grandes difficultés sont, par ordre d'importance :

- Les services prestations
- Les accueils
- Les PFS
- L'agence comptable

- Les services d'action sociale

Pour ce qui est des autres secteurs, des difficultés sont également remontées au niveau des :

- Services RH
- Services logistique
- Services informatique
- L'ARIPA

Les difficultés des services prestations sont connues car elles ont été mises en lumière lors de la réforme des Aides au Logement qui a été le point de départ de la migration vers un nouveau système informatique avec les conséquences que nous connaissons et régulièrement relayées par les équipes syndicales (exceptions/bugs, lenteurs, indus injustifiés, traitements automatiques défaillants, mauvais calcul des droits à reprendre manuellement, de nombreux forçages à effectuer sur les dossiers...).

Même si à ce jour certains bugs ont été résolus, cela continue de ralentir fortement le traitement des dossiers et l'impact sur les agents est multifactoriel. En plus d'engendrer une charge cognitive importante, cela pèse fortement sur le moral des agents.

En effet, on ne peut plus faire confiance au système pour le paiement du juste droit, le service à l'allocataire s'en retrouve fortement dégradé et les agents ont la sensation de ne plus maîtriser la législation qui se complexifie de plus en plus sous couvert d'une simplification à destination de notre public.

En parallèle, cela entraîne un épuisement professionnel qui semble se généraliser et se traduit parfois par de l'absentéisme.

Le fonctionnement d'une Caf fait que le délitement du **service prestations** engendre des difficultés dans d'autres services :

- Les **accueils physiques et téléphoniques** : flux importants, difficultés à expliquer la législation et le blocage de certains dossiers ou des indus injustifiés en raison de bugs informatiques non solutionnés, augmentation des incivilités due aux délais de traitements parfois insupportables pour des allocataires pour qui les aides sociales sont parfois vitales. Il est à noter également que les GCA (Gestionnaires Conseil Allocataires) assistent les CSU (Conseiller de Service à l'Usager) à l'accueil puisque les équipes ne sont pas assez étoffées, ce qui les détache de la production et alourdit encore les délais de traitement.
- Les **services vérification** : les agents assistent à la dégradation des indicateurs de qualité face à des GCA découragés, qui doivent calculer des droits à la main multipliant les risques d'erreur et qui ne maîtrisent plus le système informatique. Aussi, la vérification des

dossiers en après paiement est devenue très complexe et le nombre de rejets augmente et, par ce biais, la charge de travail des agents qui ont également leur lot de difficultés avec le système informatique.

- Les **services recouvrement** : les régularisations de dossiers tardives provoquent des indus qui pourraient être évités et les bugs informatiques provoquent des indus injustifiés, cela entraîne donc une augmentation mécanique du nombre de remises de dette à traiter par les services recouvrement qui ne peut pas absorber une telle charge de travail.

Il est fait état d'une surcharge de travail et d'un fort manque d'effectif au niveau de tous les focus effectués dans ce questionnaire. Il est évident que nous ne sommes pas assez nombreux pour assurer notre mission de service public dans des conditions satisfaisantes.

En ce qui concerne les **services d'action sociale**, les difficultés sont principalement de deux ordres : techniques et organisationnelles.

Des difficultés informatiques lourdes sur les applicatifs essentiels : MAIA, OMEGA, ELAN....

Mais surtout une perte de sens significative en raison des difficultés rencontrées au niveau de l'accompagnement (manque de temps, fermeture des lieux d'accueil dans les centres sociaux, changements de politiques d'accompagnement...) et en raison de la multiplication des projets institutionnels. A l'instar des autres services, un important manque de moyens humains se fait également sentir.

Au niveau des **services RH**, c'est encore un **manque de moyens humains** qui est dénoncé mais également les mutualisations de grande ampleur qui n'apportent pas les effets escomptés et qui mettent les services en difficultés aussi bien dans les Caf ayant cédé certaines activités que dans les Caf pivots.

Au-delà des difficultés techniques, le **manque de formation** est un point saillant des remontées de terrain. La formation continue est devenue quasiment inexistante. Le recours à l'autoformation, qui se généralise, pénalise lourdement les agents qui restent seuls avec leurs questions puisque la plupart du temps, il n'y a pas de suivi mis en place.

Pour conclure, les répondants font globalement état d'une forte dégradation des conditions de travail qui entraîne un découragement important au sein des services. L'accent est également mis sur le mal-être et la charge mentale importante subie par les agents (employés et cadres)

avec toujours en filigrane les rémunérations insuffisantes et le manque de reconnaissance.

Les répondants insistent également sur la pression nationale qui redescend à tous les échelons au sein des caisses.

A cela s'ajoutent les difficultés de recrutement de plus en plus prégnantes ainsi que les demandes de ruptures conventionnelles et / ou démission qui ont augmentés assez fortement en 2022 au sein des Caf. Les Chiffres sont les suivants : 346 démissions depuis le début de l'année sur la période de janvier à août. En 2021 sur la même période, il y avait eu 207 démissions. 199 ruptures conventionnelles en 2022 (sur la période de janvier à août) et 150 en 2021 sur la même période. Nous n'avons pas connaissance les chiffres des licenciements pour abandon de poste.