

Déclaration CFDT Instance Nationale de Concertation (INC) Famille du 21 septembre 2022

La **CFDT** vous a alerté à de nombreuses reprises sur la situation au sein des Caisses d'Allocations Familiales qui s'est fortement dégradée ces dernières années et plus particulièrement depuis 18 mois, coïncidant avec la mise en place de la réforme des aides au logement.

Ainsi les Caf ont vécu la mise en place et l'intégration d'un très grand nombre de réformes et de modifications légales et/ou réglementaires, souvent dans des délais très restreints sans réelle analyse d'impact, notamment :

- le nombre de bénéficiaires de prestations et donc de nouveaux allocataires (prime d'activité, aides au logement, recouvrement puis l'intermédiation des pensions alimentaires...),
- le système informatique et ses évolutions corrélées (les modifications des applications informatiques de gestion des prestations et les nouvelles applications de dématérialisation de services aux allocataires)
- la charge de travail technique, cognitif et humain des techniciens et conseillers devant s'approprier eux-mêmes les nouveautés et expliquer pédagogiquement aux bénéficiaires le pourquoi des modifications qu'ils subissent,

Aujourd'hui, peut-on faire le constat d'une amélioration de la situation. La réponse est malheureusement négative. Les retards dans le traitement des dossiers des allocataires atteignent de tristes records et des anomalies considérables sont toujours constatées sur les dossiers. Cela est entre autres, la conséquence du nouveau système d'information qui n'a pas

permis d'obtenir une satisfaction à 100 % et provoque des incohérences liées aux deux systèmes d'information parallèles.

Tout cela provoque des tensions et de l'agressivité parmi la population que les salariés des Caf servent et entraîne des incivilités envers le personnel des accueils physiques comme téléphonique.

Pour exemple, récemment au sein de la Caf de la Somme et de la Caf du Nord des droits d'alerte avec droit de retrait du personnel ont été mis en place par les représentants du personnel à la suite d'actes de violences physiques d'assurés à l'accueil. Des remontés de nos équipes syndicales **CFDT** font part également d'une augmentation des incivilités au niveau des plateformes téléphoniques.

Et pourtant, il est aussi capital que tous les allocataires qui le souhaitent ainsi que ceux qui sont un peu plus éloignés du numérique trouvent les réponses aux questions qu'ils se posent que ce soit au téléphone, que ce soit à l'accueil des Caf. La réponse téléphonique doit être optimale pour permettre à chacun de bénéficier de son juste droit. Et quand les allocataires préfèrent se déplacer, il faut pouvoir les accueillir, les écouter et les renseigner.

L'équilibre charges/ressources n'est pas au rendez-vous, c'est une triste certitude. Les heures supplémentaires qui deviennent dans de nombreux organismes un mode de fonctionnement ordinaire, ne permettent même plus de masquer le manque d'effectif !

Les salariés des Caf sont épuisés et cela ne peut plus durer.

La CFDT attend des mesures fortes en termes de recrutement et d'attractivité !

Et maintenant, sans attendre l'amélioration de la situation des Caf, le projet gouvernemental de Solidarité à la source doit se mettre en place et cela alors même que le nouveau Système d'Information n'est toujours pas opérationnel. La **CFDT** est étonnée que ce sujet ne soit pas abordé à l'occasion de cette INC sachant qu'il s'agit de la dernière de l'année. La **CFDT** demande que ce point soit à l'ordre du jour de la prochaine INC.

En effet, il est prévu que dès janvier 2023, son expérimentation soit assurée par 10 Caf.

La **CFDT** échaudée par le contexte actuel dans la branche, craint légitimement de forts impacts sur le réseau.

La COG actuelle a réduit les effectifs et ce malgré une augmentation de la charge de travail. La CFDT rappelle que la mise en place de nouvelles missions doit s'accompagner des ressources et moyens humains adéquats.

La CFDT demande que la négociation de la nouvelle COG soit porteuse du rééquilibrage indispensable des charges et des ressources.

Pour finir, sur le sujet de la rémunération, dans le cadre du Ségur de la Santé, la **CFDT** revendique toujours et encore l'obtention du complément de rémunération de 183 € net mensuel pour les travailleurs sociaux des Caf.

L'absence de reconnaissance salariale engendre un réel manque d'attractivité. La **CFDT** vous alerte sur l'augmentation des postes vacants liée à des démissions vers le secteur public ou des demandes de mutation vers des secteurs géographiques où le coût de la vie est moins élevé.

Au vu de l'actualité, la **CFDT** demande qu'une troisième INC ait lieu d'ici la fin de l'année.

A Paris, le 21 septembre 2022.