

Monsieur Vincent MAZAURIC  
Directeur général de la **CNAF**  
32, avenue de la Sibelle  
75014 Paris

Nos réf : SS 1621/CP-MT

Paris, le 20 janvier 2021

Monsieur le Directeur Général,

La Fédération PSTE CFDT souhaite vous interpeller concernant la mise en place de la réforme des aides au logement qui devient l'Aide Personnelle au Logement.

Lors de l'INC du 15 décembre 2020, vous avez présenté aux organisations syndicales, un point d'étape qui se voulait rassurant sur sa mise en place et qui semblait maîtrisé. A cette occasion, notre Fédération vous a, entre autres, questionné sur les moyens humains apportés au réseau. Vous nous indiquiez que les embauches autorisées en CDD devaient permettre d'absorber la surcharge d'activité entraînée par cette réforme qui touche également le SI.

Malheureusement, à ce jour, la réalité vécue par les salariés des CAF n'est pas celle que vous avez décrite.

Suite aux remontées de nos équipes syndicales, les inquiétudes de la PSTE portent sur plusieurs points :

- **Un fort stock de dossiers à régulariser pour le 25 janvier.**

En effet, depuis mi-décembre dernier, les salariés ont pour consigne de ne pas traiter les nouvelles demandes d'aide au logement, ces dernières sont mises en attente afin de mettre en place le passage d'un système informatique à un autre. De plus, de nombreux autres dossiers ne peuvent pas être régularisés non plus s'il y a présence d'un droit à l'aide au logement antérieur. Par conséquent, les dossiers s'accumulent et si les droits ne sont pas calculés correctement avant le 25 janvier, ils ne pourront être versés le 5 février comme à l'accoutumée, mais interviendront ultérieurement dans le mois. Nos équipes militantes s'inquiètent sur la faisabilité de résorption de ces stocks dans les délais.

- **Les incidences sur les autres prestations dont les minimas sociaux tels que le RSA, l'AAH et la prime d'activité**

Il y a donc un risque de cascade de droits mal calculés ou excluant les autres droits de RSA, AAH, Prime activité.

Certes, une mesure d'ajustement "maintien des droits" est prévue par la législation mais elle est soumise à conditions et les allocataires ne reçoivent pas de notification pour les avertir qu'ils ont un maintien exceptionnel et, surtout, temporaire.

.../!...

Par conséquent, lorsque le droit sera calculé en fonction de leurs ressources réelles, beaucoup se manifesteront pour demander des explications.

- **Le simulateur de droit Caf.fr n'est plus totalement opérationnel.**

Les allocataires qui avaient un droit ouvert à l'allocation logement avant mi-décembre, peuvent eux dès à présent, sur le Caf.fr, voir leurs nouveaux droits. Mais là encore la situation se complique puisque beaucoup de droits sont mal ou plus calculés par le système informatique.

Le simulateur de droit, sur le caf.fr, est ainsi impacté et certains allocataires ne peuvent pas effectuer de simulation du fait de modalités de calcul non intégrées.

Il y a aussi des anomalies sur la récupération des ressources auprès du Dispositif des Ressources Mutualisées (DRM).

A titre d'exemple, sur le module déclaratif des ressources, certaines ressources exigées dans le module déclaratif ne correspondent pas au dossier de l'allocataire (par exemple : des travailleurs indépendants se voient réclamer des salaires), ce qui se révèle être bloquant pour la mise à jour de leur dossier. Dans certains cas, il est demandé à l'allocataire de déclarer ses frais réels de 2020.

Or, à ce jour, le décret pour le calcul des frais réels n'est pas sorti, l'allocataire doit donc cocher la case "je ne connais pas encore mes frais réels" et devra, de lui-même, lorsqu'il aura connaissance de ses frais réels, les déclarer à la Caf. Aucun courrier, sms ou mail d'incitation des Caf n'est prévu. Cela ne sera pas non plus sans conséquence sur la régularisation des droits à moyen ou long terme lors des échanges avec les impôts et que pourrait être constaté des frais réels pour les allocataires qui n'en n'avaient pas déclarés.

Tout cela amène et amènera à une augmentation croissante des contacts, téléphoniques et physiques, auprès des Caf auquel s'ajoute le taux d'accessibilité par téléphone toujours très dégradé et inférieur à 50 %.

Il faudra certainement du temps pour aider les allocataires à compléter les déclarations car nous ne sommes pas dans le cas où il faut déclarer 3 mois de ressources comme pour l'AAH, le RSA ou la PPA. Tous ces éléments sont également vecteurs d'incivilités envers les agents.

Et même si un bon nombre de ces revenus sont récupérés directement auprès des administrations, certains allocataires vont vouloir les contrôler et parfois ce sera 12 mois qu'il faudra vérifier avec eux.

- **La complexité de la législation et de la formation associée qui, en temps de télétravail généralisé, n'arrange pas la situation.**

Certaines CAF ont aussi pris du retard sur les formations. Ainsi, des salariés doivent répondre aux allocataires sans être formés aux nouvelles modalités de calcul.

De plus, et à titre d'exemple, le document de formation pour les gestionnaires prestations sur l'évolution de l'aide au logement fait 130 pages et on y apprend notamment que pour certaines catégories d'allocataires on prend les revenus de M-13 à M-2, pour une autre catégorie on prend l'année N-1 et pour une autre catégorie on prend l'année N-2. Ainsi, pour modifier ou actualiser les ressources, cela s'avère plus que complexe et lorsqu'on parle de simplification d'accès au droit, cela peut laisser perplexe...

Le constat est là, les salariés ne se sentent pas à l'aise avec cette nouvelle prestation, à ce stade, mal maîtrisée.

.../!...

L'inquiétude est grande aussi sur la situation des accueils téléphonique et physiques qui se trouvent encore dégradée par la mise en place de cette réforme. D'autant que du côté accueil physique, ce dernier doit et devrait pouvoir être maîtrisé dans le cadre du contexte de circulation active du virus.

En conclusion, une fois encore, les salariés payent un lourd tribut avec une augmentation de la charge de travail mais également de leur charge cognitive.

A ce stade, les solutions des employeurs sont la mise en place d'heures supplémentaires et l'embauche de CDD.

Les salariés des CAF qui ont, depuis le début de la crise sanitaire, répondu présents sont à bout de souffle.

Pour la Fédération PSTE CFDT, les heures supplémentaires et les embauches en CDD ne sont pas la solution. **Ce sont des embauches pérennes dont nous avons besoin dans la branche Famille.**

Et c'est pour cela que nous vous demandons d'interpeller les Pouvoirs Publics sur ce point et de revoir la trajectoire imposée par la COG actuelle en stoppant le rendu d'effectif et permettre aux salariés d'accomplir correctement leurs multiples missions au profit des allocataires.

Cette alerte étayée par nos équipes militantes de terrain, attend des réponses concrètes de votre part, il en va de la préservation de la santé des salariés des CAF et d'une qualité de service rendue aux allocataires, essentielle dans la période de crise sanitaire. Vous vous êtes exprimé à maintes reprises sur ces deux points et nous savons l'importance que vous y portez.

Nous vous demandons donc d'y apporter rapidement des réponses concrètes

La Fédération PSTE CFDT reste à votre disposition.

Bien cordialement,

Cyril Peltriaux  
Secrétaire national

