



Fédération CFDT Protection Sociale Travail Emploi
47-49 avenue Simon Bolivar 75019 Paris
Tél : 01 56 41 51 50 – Mél : federation@pste.cfdt.fr
Site internet : <https://pste.cfdt.fr>

Déclaration CFDT PSTE INC Famille du 29 avril 2021

La CFDT vous alerte une nouvelle fois sur la situation des agents des CAF mis à mal depuis plusieurs années.

Dans un contexte de crise sanitaire déjà anxiogène où les salariés se sont adaptés pour répondre présents et assurer le paiement des prestations familiales, cette réforme n'a fait qu'accentuer tous les problèmes déjà existants à savoir, la complexité de la législation, la baisse des effectifs, la non-reconnaissance financière des salariés et surtout un système informatique devenu obsolète et inadapté aux nouvelles consignes de traitement des dossiers. Cette mise en place de la réforme n'est que le révélateur du : toujours plus de charges avec moins de moyens, les COG peuvent en témoigner !

Dans votre réponse du 16 février dernier à notre interpellation du 20 janvier, Vous considérez comme prématuré de conclure à un déficit de ressources humaines en se basant uniquement sur les trois premières semaines de montée en charge de la réforme. Nous en sommes aujourd'hui à 4 mois et force est de constater que les effectifs sont insuffisants pour absorber notre charge de travail. D'ailleurs, plus de 90% des organismes ont mis en place des heures supplémentaires pour palier à ce manque d'effectif, le « travail déborde » Monsieur le directeur.

Par ailleurs, une des premières obligations d'un employeur est de fournir un outil de travail adéquat à ses salariés. Au vu des difficultés quotidiennes rencontrées par les agents des CAF sur l'outil NIMS, phénomène accentué depuis le passage de cette réforme, et de la lenteur des solutions techniques et informatiques apportées, cette obligation ne semble pas remplie.

Avec le Nouveau Système d'Information et la somme de dysfonctionnements et d'anomalies qui vont avec, le travail de qualité est empêché quand ce n'est pas le travail tout court qui est stoppé. De plus, les droits des allocataires sont, plus que de raison, mal calculés et l'adage "les droits rien que les droits" n'a plus vraiment de sens.

Les agents se retrouvent à devoir jongler avec diverses consignes durant leurs journées de travail, mais également à gérer le suivi et le traitement quotidien de dossiers qu'ils pensaient pouvoir traiter en une seule fois mais qui doivent être repris suite aux diverses anomalies. A cela s'ajoute le changement des consignes qui est difficile autant pour les techniciens que pour les managers, et qui peuvent s'opérer parfois plusieurs fois dans une même journée...

Les agents vivent donc forcément mal ces modifications régulières mais aussi les exceptions à répétition ainsi que la législation complexe à appliquer. Le constat « de ne pas payer les bons droits », de découragement, de lassitude, d'agacement ainsi qu'une perte d'intérêt pour le métier sont de plus en plus fréquents.

L'impossibilité de répondre à nos allocataires et la défaillance de notre mission de service au public entraînent des frustrations et fragilisent l'état psychologique des agents. Tous ces dysfonctionnements ne sont pas sans conséquences sur les métiers en contact avec le public notamment, entraînant des incivilités qui pourraient et doivent être évitées.

La question de l'obsolescence de notre système informatique dépasse la réforme des aides au logement. Ce problème n'est pas nouveau et empire année après année avec un Système d'Information qui peine à suivre les nombreuses réformes et la complexité de notre législation. Le portail pour les télédéclarations des bailleurs ou encore les différents outils utilisés par les aides financières collectives ne sont pas toujours à la hauteur. Enfin, la mutualisation de certaines activités a pu entraîner une perte de sens pour bon nombre de salariés sans améliorer le service rendu, en interne comme à l'externe.

Que dire du nombre croissant des sollicitations de nos allocataires ? La CNAF elle-même évoquait un « choc de contact » soi-disant temporaire, il n'en n'est rien, preuve en est avec les taux de décrochés dans les Plates formes téléphoniques qui sont actuellement à environ 55 % ce qui demeure bien loin de l'objectif COG fixée à 85%.

Vous évoquez également des correctifs informatiques sur le mois de janvier permettant de réduire très significativement le stock observé. Là encore, il n'en est rien puisque le nombre de dossiers en attente de traitement augmente et a même doublé. En effet, avant la mise en place de la réforme, en décembre 2020 nous étions à 3 jours de stocks pour arriver au 18 avril à 6 jours de stocks.

La part des pièces en stocks de plus de 15 jours est aussi un marqueur de la dégradation de la situation :

- 19,3 % en décembre
- 37,4% au 18 avril, un quasi doublement en 4 mois.

Monsieur le Directeur, ce sont nos équipes syndicales et élus qui nous remontent toutes ces difficultés et ce constat d'une situation « catastrophique » ! Ce sont eux qui représentent les salariés. Et c'est au travers de ces militants et adhérents que la CFDT a sondé de nombreux salariés de différentes CAF dont nous portons à votre connaissance quelques résultats :

- 75 % des salariés se disent fortement impactés par cette réforme
- Pour 57 % des salariés, la formation était jugée insatisfaisante.
- L'élément le plus marquant, il s'agit de la complexité de la législation, en effet une écrasante majorité, près de 90 % des agents concernés, ont répondu qu'elle était complexe à très complexe.

Ainsi, et pour être le plus exhaustif possible, nous vous listons les remarques les plus fréquentes des salariés :

- Nombreuses erreurs du système informatique
- Législation trop complexe
- Fatigue cognitive
- Démotivation des salariés

- Les agents formateurs se sont retrouvés parfois en difficulté de par le peu d'anticipation de la réforme
- Multicanal des informations
- Baisse des droits
- Difficultés d'expliquer le droit aux allocataires et notamment pour le personnel social
- Caf.fr dépassé
- Une non reconnaissance financière qui dure depuis trop longtemps maintenant.

Tout cela amène la CFDT à vous demander d'agir rapidement !

La CFDT demande que la question des ressources humaine soit rapidement abordée. Les besoins en effectifs doivent correspondre à la véritable charge de travail, c'est une urgence !

La CFDT revendique la juste reconnaissance d'un travail qu'elle estime, et vous aussi Monsieur le Directeur nous n'en doutons pas, être de qualité. Les salariés sont donc en droit d'exiger :

- Un système informatique fiable et ergonomique
- Une législation compréhensible que les salariés peuvent comprendre ET expliquer aux allocataires
- Des moyens supplémentaires pérennes pour faire face à la charge de travail qui est, elle, bien pérenne.
- La neutralisation des indicateurs de production depuis la mise en place de la réforme
- Une reconnaissance salariale pour tous les salariés à la hauteur de leur investissement au service des allocataires

Pour toutes ces raisons, Monsieur le Directeur, si la CFDT estime que son message n'est pas entendu, un appel à une mobilisation des salariés sera envisagé.

Les salariés des CAF sont en souffrance, ils doivent être entendus.

Le 29/04/21