



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](https://pste.cfdt.fr)

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

Nos réf : SS 5421/CP-MT

Paris, le 28 mai 2021

Monsieur le Directeur Général,

La mise en place de la réforme Allocation Logement début 2021 entraîne de nombreuses difficultés dans les Caf. L'ensemble des salariés est aujourd'hui impacté par des conditions de travail qui se dégradent.

Vous-même reconnaissez en partie cette situation dans votre courrier adressé aux salariés le 11 mai 2021.

La CFDT est intervenue à ce sujet lors de l'Instance Nationale de Concertation (INC) du 29 avril dernier dont vous nous rappelons ici les éléments principaux.

Dans un contexte de crise sanitaire déjà anxiogène où les salariés se sont adaptés et ont assuré 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 !

Nous en sommes aujourd'hui à 5 mois et force est de constater que les effectifs sont insuffisants pour absorber la charge de travail. D'ailleurs, une grande majorité des organismes ont mis en place des heures supplémentaires pour essayer de pallier ce manque d'effectif, en vain.

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 qui est stoppé. De plus, les droits des allocataires sont très souvent 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, ce qui est difficile autant pour les techniciens que pour les managers. A cela s'ajoute la législation complexe à appliquer. Les constats « 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.

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. Pour rappel notre SI aura bientôt 20 ans.

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.

Deux indicateurs marquent particulièrement la situation qui se dégrade, entre décembre 2020, avant la mise en place de la réforme, **et le 21 mai 2021** :

- Le nombre de dossiers en attente de traitement **qui passe de 3 jours à 6 jours de stocks.**
- La part des pièces en stock de plus de 15 jours a plus que doublé, **en passant de 19 % à 45 %.**

Nous avons également interrogé nos équipes dans les organismes locaux et près de 90% d'entre eux ont répondu que la législation se complexifie au fil des réformes législatives.

Nous vous listons ici les problèmes les plus courants : salariés confrontés aux nombreuses erreurs du système informatique, législation trop complexe, fatigue cognitive, démotivation des salariés, multicanal des informations, baisse des droits des allocataires, difficile à expliquer et enfin, une non reconnaissance financière qui dure depuis trop longtemps maintenant.

C'est pourquoi la CFDT a mis en ligne une pétition <http://chng.it/vwVTccxRWy> pour revendiquer :

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

Tout cela amène la CFDT à vous demander d'agir, les salariés des CAF méritent des conditions de travail décentes, ils doivent être entendus.

Veillez agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de nos salutations distinguées.

Cyril Peltriaux
Secrétaire national



Copies : Mr Franck Von Lennep, Directeur de la Sécurité sociale
Mr Olivier Véran, Ministre des Solidarités et de la Santé
Mr Olivier Dussopt, Ministre délégué auprès du Ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance, chargé des Comptes publics.