

# INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION BRANCHE FAMILLE DU 7 JUIN 2024

*L'INC est un moment d'échange entre la CNAF et les Organisations Syndicales sur les sujets ayant un impact sur le travail et l'emploi dans la branche Famille.*

## Ordre du jour :

- **Point d'actualité**
- **Point d'étape sur la mise en œuvre de la solidarité à la source**
- **Présentation du Schéma Directeur des Ressources Humaines de la Branche**

## POINT D'ACTUALITÉ

Suite aux déclarations liminaires des différentes Organisations syndicales, Nicolas Grivel, Directeur Général de la CNAF, indique que les CAF sont dans une année importante avec la préparation de l'entrée en vigueur de la solidarité à la source en 2025 ainsi que d'autres réformes à venir. Il s'agit également d'une année importante en termes de qualité de service. Le réseau est dans une démarche d'amélioration pour rendre le meilleur service possible aux allocataires et limiter les risques que peuvent impliquer ces différentes réformes. Les indicateurs se sont nettement améliorés par rapport aux années précédentes, ce qui ne signifie pas que tout va bien. Cette tendance est très marquée dans un certain nombre de caisses et la vigilance reste de mise dans certaines qui ont toujours des indicateurs assez élevés. La CNAF est très fortement mobilisée sur le sujet ainsi que l'ensemble des équipes des CAF. Certains secteurs restent en difficulté, notamment au niveau des PFS en raison des évolutions techniques de ce début d'année qui sont toujours sujettes à des réglages. L'ARIPA est également un sujet d'attention dans le cadre d'une forte montée en charge de l'activité.

Les réformes à venir concernent le complément de libre choix du mode de garde (CMG) en relation avec l'URSSAF pour rééquilibrer les restes à charge en fonction des revenus des familles (échéance septembre 2025) et l'inscription automatique des bénéficiaires de RSA à France Travail.

Concernant les effectifs, la dynamique est différente avec la COG actuelle, le but étant d'opérer un rééquilibrage des effectifs et des rendus de postes plutôt en fin de COG.

Agnès Basso-Fattori, Directrice générale déléguée chargée de la direction du réseau des CAF, indique que les mesures concernant les problèmes d'authentification sur les PFS et le site Caf.fr ont évolué ces derniers mois et ont été renforcées. Il n'y aura pas d'allègement de la sécurité compte tenu des différentes violations de données que certains organismes de la fonction publique ont subi ces derniers mois. La CNAF est consciente des difficultés que cela peut poser aux allocataires mais ces questions de sécurité sont de plus en plus prégnantes.

Le souci avec le Montant Net Social (MNS) et le versement de l'intéressement au niveau RH est lié au fait que le décret est sorti après le premier mode opératoire élaboré à ce sujet, un correctif a été apporté depuis.

Concernant le problème des heures supplémentaires effectuées en 2023 et payées en 2024, cela est dû à une erreur humaine.

Nicolas Grivel indique comprendre les inquiétudes exprimées mais précise qu'il n'y a pas d'agenda caché derrière tous les sujets. L'important dans un projet est de connaître les risques et de les maîtriser. Quand on change les habitudes des allocataires cela peut amener des questionnements.

Le BSI est en cours d'administration, il est logique qu'à chaque BSI des questions nouvelles soient posées, les résultats nationaux pourront être commentés lors d'une prochaine INC.

## POINT D'ÉTAPE SUR LA MISE EN ŒUVRE DE LA SOLIDARITÉ À LA SOURCE

La première phase d'expérimentation a démontré que la qualité des revenus sur m-2 était instable, cela a donc été décalé sur m-4. Cela permet de préparer le nouveau parcours usagers lié à la solidarité à la source.

Les constats sont les suivants :

- 4 types de revenus sont actuellement fréquemment mal ou sous déclarés (pension vieillesse, pension d'invalidité, rente AT/MP, allocation veuvage). Un plan de communication préventive sera déployé en 2024 à destination des CAF et des organismes payeurs de ces allocations.
- 25% des allocataires, pour lesquels le DRM fournit des ressources, ne retournent pas leurs DTR.

**La CFDT demande des précisions sur la notion de fraude qui ne sera pas retenue en 2024 à ce sujet. La CFDT demande par ailleurs quelle sera la qualification des contrôles à postériori ?**

Nicolas Grivel précise que le fait de ne pas avoir déclaré ses revenus les années précédentes ne serait pas considéré comme frauduleux s'ils étaient désormais correctement déclarés, dans la mesure où ces erreurs étaient la conséquence d'une méconnaissance de la part des allocataires. Une incitation réelle va être faite pour que ces revenus soient déclarés par les allocataires. Toutefois, sur les prochaines années, l'absence de déclaration ne pourra pas être considérée comme telle puisque les allocataires concernés auront été fortement incités à le faire.

L'expérimentation à blanc a actuellement lieu dans 10 CAF. A compter du 1er octobre 2024, 5 CAF pilotes vont débuter en réel : Aube, Alpes-Maritimes, Pyrénées Atlantiques, Vendée et Hérault.

A partir du 1er mars 2025, le déploiement se fera dans toutes les CAF et MSA.

Pour information, l'expérimentation à blanc a permis de constater que, notamment, 60% des déclarations trimestrielles de ressources pour la prime d'activité (DTR PPA) étaient erronées.

Un dispositif particulier est prévu pour les mutations dans et vers les 5 CAF de présérie.

## **La CFDT demande des précisions sur le parcours « sans couture ».**

Un plan sera déployé pour que l'allocataire s'approprié la méthode. Ce parcours vise à accompagner les allocataires qui souhaitent modifier leurs DTR, ce qui donnera lieu à un signalement qui sera examiné et pourra amener au recalcul du droit.

## **La CFDT demande sous quelle forme aura lieu l'accompagnement mentionné dans la présentation, sera-t-il destiné uniquement aux allocataires ou également aux agents ? Il ne faut pas oublier l'accompagnement des agents.**

Nicolas Grivel confirme que les agents seront accompagnés.

Agnès Basso-Fattori complète en indiquant que ce sont des sujets sur lesquels des avancées ont été faites grâce aux retours des CAF expérimentatrices. Des éléments concernant l'acquisition du nouvel outil pour voir les flux DRM ont été déployés dans ces CAF. Les supports de formation utiles aux équipes sont en cours de construction. Une logique de capsules sur le poste de travail sera mise en place pour aider les agents lors du traitement des dossiers (bulles d'information).

## **PRÉSENTATION DU SCHÉMA DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES DE LA BRANCHE**

Ce SDRH sert de cadre de référence au réseau et appuyer la performance RH de la branche.

## **La CFDT interroge la CNAF sur la notion de « parcours métiers » évoqués dans le SDRH : nous sommes actuellement en plein travail de négociation pour justement définir les métiers, la branche est-elle en train de travailler sur le sujet de son côté ?**

Nicolas Grivel précise que cette perspective est évoquée en cas d'aboutissement des négociations classification.

## **La CFDT alerte sur la formation des formateurs qui manquent d'accompagnement sur les réformes et les outils à leur disposition.**

Agnès Basso-Fattori indique que l'importance de la formation des formateurs est bien prise en compte car cela impacte les formations des agents.

## **La CFDT interroge sur les CAF qui abandonnent le dispositif CQP et sur l'avenir de cette certification.**

Agnès Basso-Fattori indique que la branche fait le constat que la certification fait fuir les candidats (durée et complexité). Aujourd'hui il existe une hétérogénéité dans le réseau. Au vu de ces différentes situations, des travaux sont en cours sur la refonte du CQP.

## **La CFDT demande ce que la branche compte faire de plus concernant le dispositif en place sur l'aide aux aidants ? A ce jour nous ne connaissons même pas les chiffres relatifs aux salariés concernés par cet accord.**

Il s'agit plus de veiller à la bonne application de l'accord et de voir si la branche peut aller plus loin à l'instar de certaines CAF qui ont des accords locaux, notamment sur un accompagnement dans le cadre du retour à l'emploi après une longue absence.

Enfin sur l'alerte de la CFDT sur la notion de conciliation vie privée / vie professionnelle au regard du volume d'heures supplémentaires effectuées sur 2023 (équivalent à 252 ETP), Agnès Basso-Fattori répond que cela ne semble pas poser de problème puisque certains agents indiquent être satisfaits de pouvoir faire des heures supplémentaires et qu'il s'agit d'un choix de leur part.

## **QUESTIONS CFDT**

**La CFDT regrette que la branche Famille soit la seule branche en dessous de 1000 € pour l'intéressement 2023 versé aux salariés en 2024.**

**La CFDT demande que la CNAF confirme ce qui a été indiqué à ce sujet lors de la RPN du 22 mai sur les annexes techniques intéressement, à savoir que la caisse nationale a pour objectif que l'intéressement sera versé en 2025 soit au-dessus de la barre des 1000€.**

Agnès Basso-Fattori confirme que ce souhait est toujours d'actualité. La situation du réseau s'améliore, c'est donc un objectif que la Branche se fixe.

**Concernant les « incivilités », la CFDT demande :**

- **Le nombre de RECIT sur le plan national pour 2023 et 2022.**
- **Le nombre qui connaît une suite judiciaire.**
- **La possibilité de réactiver l'enquête « Parlons incivilités ».**
- **Le nombre d'agents de sécurité présents au sein des CAF**

Agnès Basso-Fattori indique qu'il y a eu 4501 RECIT en 2023 contre 4824 en 2022 et 126 plaintes organismes déposées en 2023 contre 112 en 2022.

Concernant le nombre d'agents de sécurité présents dans les CAF, la réponse est différée car les données doivent être consolidées comme il ne s'agit pas d'agents CAF.

Pas de réponse concernant l'enquête « Parlons incivilités ».

**La CFDT constate que des bailleurs sociaux ne transmettent pas les quittances de loyers de juillet pour les aides au logement de janvier N+1. En conséquence, les allocataires se manifestent en l'absence de droits. Cela entraîne une charge de travail supplémentaire qui pourrait être évitée.**

**La CFDT demande à la CNAF d'apporter rapidement une solution pour éviter cette surcharge de travail, qui plus est, dans un contexte de stock toujours important.**

Cela reste à la marge car le taux d'acquisition des loyers de juillet est de 97%. Réglementairement, c'est le bailleur qui doit transmettre l'information. Cette problématique est plutôt relevée au niveau des bailleurs privés, dans les CAF où leur part est importante. Dans des cas très particuliers, la quittance peut être demandée directement à l'allocataire.

Lors de son discours de politique générale, le Premier Ministre, Gabriel ATTAL, a demandé à tous les ministres d'expérimenter dans leurs administrations la semaine en quatre jours. Lors d'une interview, le 27 mars 2024, le Premier ministre a de nouveau confirmé le lancement "dès cette année" de l'expérimentation de la semaine en quatre jours dans les administrations, notamment de la semaine différenciée pour les parents séparés. Pour exemple, la CNAV et l'URSSAF Picardie ont proposé un aménagement supplémentaire du temps de travail : la semaine en quatre jours à leurs salariés.

La CFDT demande si de telles expérimentations sont prévues en 2024 dans la branche famille.

Le fait que des collègues fassent des semaines en 4 jours existe déjà. En effet, un certain nombre de protocoles RTT locaux prévoient la possibilité de faire ses horaires sur 4 jours. Quelques CAF ont déjà signé des accords pour des expérimentations (Var, Vaucluse, Ardennes, Yvelines...). La CNAF se dit favorable à ces initiatives.

La Cour des comptes n'a pas validé, pour la seconde fois consécutive, les comptes de la Branche Famille. La CFDT souhaiterait connaître les mesures correctives que la CNAF compte prendre ainsi que les impacts de cette non-certification sur les salariés.

Nicolas Grivel indique que la non-certification des comptes n'est pas une surprise. Nos indicateurs de qualité se sont fortement dégradés entre 2019 et 2021. Depuis 2022, ils se sont stabilisés mais restent à un niveau élevé. La Cour des comptes considère donc qu'il y a un fort risque que les caisses ne versent pas le juste droit aux allocataires. Cela est également lié à l'évolution de notre panier de prestations : plus de prestations versées, plus de risques. Ce phénomène est en cours de jugulation. Un plan d'action a débuté en 2023 pour remettre la qualité au centre du traitement des prestations. Cette année la Cour des comptes n'a pas refusé de certifier les comptes de la Branche. Elle indique être dans l'impossibilité de les certifier tout en encourageant les mesures déjà mises en place. Il n'y a pas d'impact réel sur le quotidien des salariés.



Flashez pour plus d'info CFDT



Fédération CFDT PSTE  
PROTECTION SOCIALE  
TRAVAIL ET EMPLOI

Flashez pour adhérer



Retrouvez-nous sur :

