

LASER

Famille/Action sociale

COG

TENSIONS CONTINUES DE GESTION DANS LES CAF

Après les rendus de postes, les Caf ont bien du mal à faire face avec moins d'agents à l'augmentation de l'activité. Les tensions se multiplient entre fermetures d'accueil, incivilités et mouvements de grèves.



Retour des fermetures d'accueil pour éculer les stocks de dossiers en retard, grèves perlées ça et là, apparition des incivilités dans les caisses réputées calmes... La réduction des postes effectuée à marche forcée multiplie les tensions locales dans la branche Famille. « La COG qui se termine cette année prévoit 1700 rendus de postes sur cinq ans, rappelle Cyril Peltriaux, secrétaire du secteur Sécurité sociale pour la CFTD. On ne sait pas exactement où en sont ces engagements, mais certaines caisses ont déjà rendu pas mal de postes dans le cadre d'une gestion RH prévisionnelle. Et nombre d'entre elles survivent avec une forte augmentation des heures supplémentaires et des embauches en CDD. Une situation qui laisse bien imaginer qu'elles sont en sous-effectif. » Entre 2009 et 2015, les effectifs de la branche sont passés de 34 589 à 33 961 postes, soit 628 postes de moins. Les nouvelles activités et réformes des aides ont certes donné lieu à la création d'emplois d'avenir et au recrutement de jeunes en service civil sur les nouveaux espaces numériques, mais ces emplois peu formés ne peuvent pas vraiment assurer le travail des agents. Avec la

À RETENIR

•
Tensions persistantes dans les CAF.

•
Missions d'accueil très perturbées. Incivilités et grèves persistent.

•
La Cnaf est consciente des difficultés.

•
Le numérique trouve ses limites.

de la prime d'activité, le rapport Igas reconnaissait clairement que l'on pouvait réduire ce nombre de rendus de postes à effectuer d'ici la fin de la COG.

FAIRE PLUS AVEC MOINS

« La branche famille connaît un gros déséquilibre entre augmentation de l'activité et moyens budgétaires, observe Alain Gautron, secrétaire général de FO pour les cadres des organismes de Sécurité sociale (SN-Focos). La direction nationale le sait bien et le président du conseil d'administration de la Cnaf lui-même l'affirmait récemment : les Caf sont prises à la gorge. » Depuis dix ans, les directions successives de la Cnaf misent sur des gains de productivité. Mais après les prévisions optimistes, les caisses sont souvent rattrapées par la réalité. « D'un côté, on ferme des points d'accueil, mais de l'autre, on ne renforce pas les effectifs de ceux qui restent ouverts, note Alain Gautron. Du coup, ils se retrouvent rapidement submergés car certains allocataires de milieux sociaux défavorisés ont du mal avec l'informatique et ont toujours besoin d'un contact direct avec un agent. » Avec un grand nombre de personnes précaires maîtrisant

mal les démarches administratives en ligne, les Caf des grandes métropoles comme Paris et Marseille sont les plus en difficulté. Dans le Nord, cette situation ajoutée à la départementalisation de la caisse, pas encore complètement digérée, multiplie aussi les tensions et les difficultés.

LES LIMITES DU TRAITEMENT NUMÉRIQUE

Les périodes de suractivité arrivent maintenant tout au long de l'année. Des surcharges qui entraînent retard de traitement des dossiers, fermeture d'accueil et multiplication des incivilités. Si l'élargissement du recueil des signalements à toutes les Caf est récent et ne permet pas encore de comparer l'évolution des chiffres sur plusieurs années, les syndicats notent une apparition d'incivilités dans les Caf de régions réputées jusque-là calmes et sans incident.

Selon les syndicats, la direction de la Cnaf a conscience des problèmes d'effectif dans les caisses, et l'encadrement déplore les restrictions budgétaires de la branche, autant que la base. Il souffre aussi des restrictions budgétaires sur les financements des crèches et des centres de loisir. « Mais les Caf ont de grandes inquiétudes sur la négociation de la future COG, alerte Cyril Peltriaux. Quand le rapport de la Cour des comptes de septembre 2016 estime que les efforts de la Sécu ne donnent pas encore assez d'effet et qu'il y a 10 000 salariés de trop, elles craignent que la saignée des effectifs soit maintenue, voire accrue. »

→ Florence Pinaud

f.pinaud@espace-social.com

