



EDITO

## BRANCHE FAMILLE ALERTE AU FEU

Que ce soit au niveau local ou national, les représentants du SNFOCOS alertent depuis des mois : la situation dans les CAF n'était déjà plus tenable depuis longtemps. La réforme inique de

l'aide au logement, conjuguée à la crise sanitaire de surcroît, ajoute de la charge à la surcharge et au manque d'effectif.

Dans la branche famille, c'est la double peine :

- Les plus précaires sont mis en difficulté à répétition par les réformes injustes, par le manque de personnel, par la fermeture des accueils, par la numérisation croissante des services
- Le personnel subit les réformes, lesquelles les impactent en leur qualité d'allocataires (rappelons que la branche Famille connaît les plus bas salaires) et de salariés de la branche (bugs à répétition, surcharge de travail...).

Ce que connaît la branche famille, c'est ce que le personnel du pôle emploi connaît depuis longtemps. Les mêmes causes produisant les mêmes effets, nos collègues des CAF, qu'ils soient dans les accueils, en production ou travailleurs sociaux, sont confrontés à la perte de sens, la souffrance du public, la hausse des incivilités...

Il y a tant à dire mais le silence de la CNAF est assourdissant. Qu'attend le DG de la CNAF pour agir auprès de la tutelle ? Certes, il a enfin reconnu cette situation (voir le courrier qu'il a adressé au personnel ci-après) mais cela ne suffit pas. Nous ne pouvons pas entendre que localement soient mises en place des formations à l'auto-défense (ce qui est pourtant le cas dans un organisme).

**Le SNFOCOS soutient l'appel des CSE du réseau à un mouvement de mobilisation et est favorable à une action unitaire.** Comme je l'ai fait hier en prélude de la RPN Aide aux aidants, j'appelle l'UCANSS et la CNAF à organiser avant l'été une INC pour traiter de la situation du personnel et que des solutions soient apportées sans délai.

*Alain Gautron, Secrétaire Général du SNFOCOS*

### SOMMAIRE

Page 1 :

Edito d'Alain Gautron

Branche Famille :

Alerte au feu

Pages 2 à 4 :

Lettre aux agents de la

Branche Famille du

Directeur général

Monsieur Mazauric

Page 5 :

Aide aux aidants

De réelles avancées

grâce au SNFOCOS

Page 6 :

J'aime la Sécu

Page 7 :

Télétravail

Assouplissement du

télétravail avec le

déconfinement

progressif ?

Pages 8 à 9 :

INC ATMP du 20 mai

2021

Déclaration et

questions du SNFOCOS

Page 9 :

Agenda

# BRANCHE FAMILLE

## LETTRE AUX AGENTS DE LA BRANCHE FAMILLE DU DIRECTEUR GÉNÉRAL MONSIEUR MAZAURIC

Paris, le 11 mai 2021

**Caisse nationale  
des allocations familiales**

**Le directeur général**

2108

### **Lettre aux agents de la branche Famille**

Madame, Monsieur,

cette lettre s'adresse à tous les agents et cadres de la branche Famille et particulièrement à celles et à ceux qui se consacrent dans les Caf à la délivrance et au contrôle des prestations, à l'accueil du public, à la réponse téléphonique et, à la Cnaf, au pilotage de ces fonctions et au développement de leurs outils.

La réforme du mode de calcul des aides au logement a été mise en place en janvier.

Je tiens d'abord à saluer l'engagement et la mobilisation de tous dans un contexte de crise sanitaire et de télétravail mais aussi de fragilité sociale, que nous ressentons chez nos allocataires.

Cette réforme procure un droit plus juste parce qu'il correspond aux ressources les plus récentes de chacun. C'est aussi pour cela que le droit sera recalculé chaque trimestre et non plus une seule fois par an.

Elle repose sur deux nouveautés majeures : un nouveau système d'information, qui comporte un nouveau moteur de calcul de la prestation et un premier raccordement au dispositif de ressources mutualisé, le DRM, où sont collectés chaque mois les revenus des allocataires.

Nous avons rencontré et rencontrons encore des difficultés prévues et des difficultés imprévues ou dont l'ampleur s'est révélée sous-estimée.

Les difficultés prévues sont celles qui accompagnent tout changement touchant les allocataires. Vous y avez répondu avec professionnalisme. Je vous en suis profondément reconnaissant.



**Caisse nationale**

32 avenue de la Sibelle  
75685 PARIS cedex 14  
Tél. : 01 45 65 52 52  
Fax : 01 45 65 57 24

Les difficultés imprévues ou sous-estimées sont d'un autre ordre.

Tout d'abord, la coexistence d'un système ancien, Cristal, et d'un système nouveau (NSI) nécessite qu'ils communiquent chaque jour et pour chaque traitement d'un dossier comportant un droit à l'AL.

Ensuite, le nouveau moteur de calcul de l'AL dans le NSI utilise systématiquement une connexion au DRM, autant pour les traitements que vous déterminez en liquidant manuellement un dossier, que pour les traitements automatiques de nuit, ou encore lorsque l'allocataire effectue une demande d'AL sur le site caf.fr.

Ainsi, cette architecture pour la prestation la plus répandue crée deux liaisons nouvelles et deux risques nouveaux lorsqu'une perturbation, même indépendante de nous, affecte ces liaisons. Nos équipes oeuvrent à rendre cette architecture plus robuste et à obtenir le meilleur avec les partenaires ou les prestataires de ces nouvelles liaisons. Des progrès ont été acquis mais certains changements demanderont plus de temps.

D'autre part et malgré toute l'expérience et les efforts sans relâche des Directions métiers et de la DSI de la Cnaf, nous n'avons pas pu éviter toutes les anomalies et certaines sont importantes. Ces anomalies concernent le droit lui-même, ou parfois les mesures d'accompagnement mises en place pour l'année de démarrage de la réforme.

Même si nous nous attachons à les réparer toutes, l'une après l'autre et même si les droits ont été payés en temps et heure dans l'immense majorité des cas, nombre sont celles qui perturbent, voire empêchent votre travail, vous confrontent à une exception de liquidation, vous demandent une reprise ou un forçage manuels ou bien vous privent de renseigner précisément un allocataire désorienté et vous exposent parfois au risque de l'incivilité. Même si chaque anomalie, prise individuellement, ne concerne qu'un nombre très limité d'allocataires parmi les six millions de bénéficiaires des aides au logement, la répétition vous marque et l'incertitude vous inquiète.

Ces difficultés pèsent sur vous et sur votre travail alors que vous n'en êtes pas responsables et je vous exprime mes regrets.

Les directrices et les directeurs des Caf me font part avec réactivité des conséquences qu'ont ces difficultés sur votre travail quotidien. Ils vous donnent toute l'information dont ils disposent.

Ces difficultés sont celles de toute la Branche, Caf et Cnaf. Tandis que votre travail et votre mobilisation demeurent indispensables pour garantir la protection sociale dont nous avons la charge, les équipes de la Cnaf sont entièrement engagées. Elles s'appuient aussi sur l'expertise de nombre d'entre vous, que je remercie.

Vous méritez de disposer de bons outils de travail. Ces outils méritent votre confiance. Soyez assuré que tout est fait et pour l'un et pour l'autre.

Je reviendrai régulièrement vers vous, par l'intermédiaire des directrices et des directeurs des Caf, pour faire le point de la situation.

Enfin, après avoir consulté le conseil de réseau de la Branche, je viens de faire part aux directrices et aux directeurs de décisions d'allègement de certains projets et de certains objectifs afin que nous puissions mieux faire face à la charge actuelle.

*Avec toute ma considération,*

*Fidèlement à vous,*



Vincent MAZAURIC



## AIDE AUX AIDANTS

### DE RÉELLES AVANCÉES GRÂCE AU SNFOCOS

Depuis le début du cycle de négociations, **le SNFOCOS pousse pour conquérir des droits nouveaux au profit du personnel en matière d'aide aux aidants.**

Ces dernières semaines, notre secrétaire général a d'ailleurs multiplié les démarches pour faire bouger les lignes.

A l'occasion de la RPN du 19 mai 2021, l'UCANSS a présenté, par la voix de son directeur général, une série d'avancées validées lors du COMEX de mai et venant répondre à plusieurs de nos revendications.

D'abord, l'enveloppe dévolue à l'aide aux aidants n'est plus limitée au 2% du degré élevé de solidarité. Pour cela, le COMEX a accepté de revoir le financement sur 2 points :

- D'une part, il va être soumis au Conseil d'Administration de la CAPSSA de participer non plus à hauteur de 2% mais de 3% des cotisations.
- D'autre part, le maintien de rémunération que l'employeur voulait faire assumer par la CAPSSA et limitait aux bénéficiaires de l'allocation journalière d'accompagnement d'une personne en fin de vie (AJAP – maintien prévu et organisé au titre de l'accord RSO du 28 juin 2016) ou de l'allocation journalière de présence parentale (AJPP). Désormais, l'employeur accepte d'assumer la charge financière du maintien de rémunération et d'étendre son périmètre au bénéficiaire de l'allocation journalière de proche aidant (AJPA).

Le SNFOCOS a salué ces avancées mais regrette que le COMEX envisage déjà une clause de sauvegarde à son profit : le niveau de l'enveloppe dévolue au maintien de rémunération ne devrait pas dépasser de plus de 50% les estimations (600KE). Nous parlons ici de quelques dizaines ou centaines de milliers d'euros (bien loin de ce que l'employeur devrait économiser au titre du projet d'accord relatif au système différentiel).

Nous attendons en outre de précisions quant au mécanisme de maintien de la rémunération dans la mesure où la subrogation de salaires n'est pas possible et avons réitéré notre demande relative à la prise en charge des cotisations retraites durant la période de maintien de la rémunération.

Ensuite, le COMEX a décidé d'étendre le champ des bénéficiaires du panier de services. Initialement, l'UCANSS se limitait à intervenir sur la seule base du statut d'aidant. Le projet porté par le SNFOCOS depuis 2019 prévoyait un volet prenant en compte l'aidé et dans le nouveau projet, un salarié aidant son conjoint (ou une personne présentant un lien de parenté au 1<sup>er</sup> degré) pourra bénéficier du futur panier de services si l'aidé perçoit une prestation légale liée au handicap ou à la perte d'autonomie (APA, AAH, AEEH et PCH). Outre cette extension au conjoint, le COMEX a également accepté d'inclure les aidés relevant du GIR4.

Le SNFOCOS demeure vigilant et attend la retranscription de ces annonces dans la prochaine version du texte. Le bal n'est pas encore fini.

*Chafik El Aougri, Secrétaire National du SNFOCOS en charge de la santé complémentaire*



**L'UCANSS vient de publier les résultats de la 4ème édition du**

**baromètre «Les Français et la Sécurité sociale»** réalisé tous les 2 ans pour mesurer la connaissance et la perception qu'ont nos concitoyens de l'Institution.

En décembre 2020 il s'agissait aussi de déterminer le degré de confiance accordé à la Sécurité sociale en cette période de crise sanitaire.

L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 1 000 personnes, représentatif des Français âgés de 18 ans et plus.

Il en ressort qu'à l'heure où la population développe de plus en plus de méfiance à l'égard des institutions **l'image de « la sécu » reste très positive** dans l'opinion publique puisque 85% des Français sont fiers de leur système de protection sociale ; 88% expriment un fort attachement et 84% se sentent bien protégés.

75 % pensent qu'elle contribue à la **redistribution** des richesses et à la **croissance** et seulement un quart y voient un frein considérant que son développement grève la compétitivité.

L'institution reste encore mal connue. Elle est principalement considérée par le biais de l'Assurance Maladie (92 %). La mission de collecte des cotisations est bien identifiée (75%) celles de gestion des retraites et des allocations familiales le sont beaucoup moins (respectivement 50% et 43%).

## J'AIME MA SÉCU

Environ 29% se sentent mal informés et le taux s'élève à 40% chez les moins de 25 ans. Seulement un répondant sur 2 sait que c'est la Sécurité Sociale qui gère les retraites des salariés.

Pour le financement, trois quarts savent que les cotisations (des salariés, employeurs, chômeurs et retraités) ainsi que la CSG y participent, mais ils savent moins que les taxes sur le tabac et l'alcool et la CRDS le font aussi.

**L'image positive est renforcée par la crise sanitaire** : pour 8 personnes sur 10 interrogées le rôle joué par la Sécurité sociale face à la pandémie est important - et même très important pour 36% - en permettant de réduire les conséquences négatives pour la population. Toutes les branches font fonction d'amortisseur reconnu, l'Assurance Maladie en premier lieu (86 %).

**La Sécurité Sociale porte des valeurs fortes** : à 82 % la **solidarité** est la première valeur. **L'engagement quotidien** est apprécié : **accessibilité** (76 %) ; compétence et professionnalisme (75%) **proximité** (72 %) ; **équité** (70%) ; **performance** et **l'efficacité** (65%) ; **modernité** et l'innovation (63 %) bonne gestion (57%).

Pour le **SNFOCOS**, à n'en pas douter, ces valeurs sont bien celles portées par le personnel dans chacune des branches de la Sécu. Et l'image positive véhiculée par l'Institution est le fruit de **l'engagement** au quotidien de l'ensemble du personnel. Si les pouvoirs publics n'ont pas cru bon de décréter la Sécu comme un secteur de « deuxième ligne », les citoyens eux ne s'y trompent pas en déclarant leur attachement à leur Sécurité sociale.

*Eric Gautron, Secrétaire National du SNFOCOS en charge de l'encadrement et de la syndicalisation*



## TÉLÉTRAVAIL

### ASSOUPLISSEMENT DU TÉLÉTRAVAIL AVEC LE DÉCONFINEMENT PROGRESSIF ?

Depuis hier, 19 mai 2021, un assouplissement des règles sanitaires se matérialise en France, il s'agit pour le moment de la réouverture des commerces non essentiels, des lieux de culture et des salles de sport, des terrasses, selon des jauges définies par le gouvernement.

Le couvre-feu national passe également de 19h00 à 21h00. Il faudra attendre le 9 juin et le 30 juin pour que la situation évolue encore un peu plus jusqu'au déconfinement total.

En parallèle de ces nouvelles libertés, le gouvernement a annoncé un assouplissement du télétravail à compter du 9 juin en concertation avec les partenaires sociaux au niveau des entreprises.

En effet si jusqu'à cette date les modalités de télétravail actuelles sont maintenues, à savoir notamment, [selon le protocole national actualisé au 8 avril 2021](#) : télétravail à 100% pour les salariés qui peuvent effectuer l'ensemble de leurs tâches à distance, avec un retour en présentiel 1 jour par semaine lorsque le salarié en éprouve le besoin, cela va évoluer dès le 9 juin prochain.

Depuis la fin avril le Ministère du travail réunit chaque semaine les partenaires sociaux afin de prévoir la reprise progressive du travail en présentiel, la Ministre ayant indiqué qu'« *à partir du 9 juin, nous modifierons le protocole sanitaire en entreprise pour indiquer que le nombre minimal de jours de télétravail doit être défini au sein de chaque entreprise, via le dialogue social* ».

Le rythme de reprise devrait donc être défini au sein des entreprises et des branches professionnelles, avec l'objectif de passer progressivement de 4 à 5 jours de télétravail à 2 ou 3 jours.

En effet, une fois la crise sanitaire terminée, les protocoles d'accords relatif au travail à distance vont pouvoir s'appliquer dans les organismes, dans le cadre d'un télétravail « normal » et d'autres seront négociés.

**Il faudra alors veiller, comme le SNFOCOS le préconise, aux risques inhérents au télétravail** (isolement, déconnexion, porosité vie professionnelle -vie privée, ...) quand ce mode de travail sera pérennisé dans nos organismes et à ce que cette mise en place n'engendre pas le développement du flex office comme nous l'évoquions dans [un article récent](#) dans nos colonnes.

Nous défendrons cette position lors de la négociation sur le travail à distance qui devrait s'ouvrir selon l'UCANSS dans les prochains mois.

*Karine Gillard, membre de la CPP Encadrement du SNFOCOS*

## DÉCLARATION ET QUESTIONS DU SNFOCOS



Monsieur le  
Directeur,

A titre liminaire, le SNFOCOS s'étonne de la non transmission du tableau de bord présentant les indicateurs relatifs aux effectifs, aux recrutements, à l'accès à la formation professionnelle, à la rémunération et au temps de travail. Les autres branches les diffusent, conformément aux engagements pris, contrairement aux branches maladie et ATMP.

Ceci étant dit, il est satisfaisant de voir que cette INC traite de 3 volets de la branche, c'est assez rare pour être souligné.

**S'agissant du volet prévention**, nous réclamons des explications au niveau de ce qui est qualifié d'actualité budgétaire. En effet, que faut-il entendre lorsque vous indiquez tout à la fois une « *volonté de réaligner les lignes budgétaires crédits de paiement et autorisations de programme d'ici la fin de la COG pour garantir la bonne exécution des budgets confiés à la branche* » puis « *maitrise en conséquence des lignes budgétaires contrats 2021-2022 – maintien de la capacité à honorer les contrats (crédits de paiement), réduction des autorisations de programme en fin de COG* » ?

Concrètement, sur 2021-2022, quelle est la politique de la branche en matière de crédits de paiement et d'autorisations de programmes ? Quel impact cela aura-t-il sur l'activité du personnel dédié à ces missions et in fine sur leurs missions ?

L'enveloppe de 50ME au titre de la subvention prévention COVID mérite que vous en disiez davantage. En soit, nous comprenons que la branche finance plus d'AFS que de contrats. Par contre, quid du financement des CDD : autofinancement également ? Si oui, sur du non consommé ? En tout état de cause, où en est la consommation des budgets AFS (Aide Financière Simplifiée).

Toujours sur le volet prévention, qu'entendez-vous par « *quelques rééquilibrages envisagés*

*selon situation singulières des caisses* » ? Quid de l'impact sur le personnel et ses missions ?

Vous comparez les chiffres de la précédente COG (100ME utilisés en autorisations de programme) à ceux de la COG actuelle (150ME dédiés aux autorisations de programmes). Cette hausse s'accompagne-t-elle de l'affectation de plus de personnel à ces missions et/ou de la hausse de la charge de travail du personnel ? Par rapport à la précédente COG, y a-t-il eu une meilleure communication et/ou un meilleur accueil par le public cible ?

Enfin, le SNFOCOS s'interroge sur le programme TPE : faut-il y voir un programme en libre-service sur internet, comme le font de plus en plus les services publics dont la Sécurité sociale qui pousse vers la numérisation et laisse le public se débrouiller seul devant son écran ? La CNAM envisage-t-elle de transformer la prévention en une action de picking à la carte à la main des entreprises ? Comment les préventeurs vont pouvoir agir quand on connaît le nombre de TPE concernées ?

**S'agissant du volet tarification**, où en est l'outil de GED ? Pourquoi ne pas exploiter l'outil de GED utilisé et éprouvé par la branche maladie ? Y aura-t-il une ou plusieurs caisses pilotes ou un lancement pour l'ensemble des caisses ?

Vous indiquez que l'expérimentation d'une gestion centralisée de la tarification grands comptes a débuté le 1<sup>er</sup> avril 2021 et concerne 16 entreprises. Toutefois, vous n'apportez aucun élément quant à l'impact sur le personnel des caisses : quid des volumes transférés caisse par caisse ? La hausse du volume à traiter est-elle compensée par des recrutements ? Quid de l'accompagnement des caisses ayant connu une baisse du volume ? Quel impact pour les CPAM, notamment lorsque des décisions d'inopposabilité interviennent ?

**S'agissant enfin du volet réparation**, il est surprenant que vous ne présentiez pas le dispositif national de formation continue mis en place à destination des enquêteurs ATMP. Ce dispositif a été présenté succinctement à la Commission

Paritaire Nationale de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, mais pas en INC. A priori, 80 enquêteurs seraient concernés en 2021 sur un volume d'environ 250. L'enjeu d'homogénéisation des pratiques en matière d'enquête ATMP n'est pas nouveau et a été régulièrement porté par les enquêteurs et par les organisations syndicales, sans qu'aucune suite ne soit donnée. Pourquoi un arrêté est-il intervenu et pourquoi l'avoir attendu pour répondre à cet enjeu ? Un réel suivi est-il prévu quant à l'effectivité de l'homogénéisation des pratiques ? Il convient de rappeler que de nombreux collègues ont expliqué avoir dû faire évoluer leurs pratiques et/ou adapter les supports d'enquête à la demande de leurs organismes et/ou des C2RMP à cause de la redondance générée au niveau des documents numérisés et transmis.

Est-il prévu de faire émerger une certification (CQP) pour les enquêteurs ATMP, à l'instar de ce qui est prévu pour les DAM au niveau de la branche maladie ou des inspecteurs du recouvrement ?

En tout état de cause, le SNFOCOS réitère les revendications portées par le passé.

D'une part, nous demandons que la CNAM et la DRP revoient leur doctrine et insufflent un nouvel élan, pour ne pas dire un sens, aux missions dévolues aux collègues de la prévention, de la réparation et de la tarification. Sans aller jusqu'à évoquer un « Ségur des risques professionnels », le SNFOCOS attend de vous des actes forts, à commencer par la prise en compte des spécificités locales et l'abandon des indicateurs quantitatifs pour privilégier le qualitatif.

D'autre part, nous réclamons encore et toujours de sortir de la logique quantitative et budgétaire imposée par les COG pour que la branche ATMP, et plus largement la branche maladie, dispose des moyens humains et financiers nécessaires à l'exercice des missions que nous sommes fiers d'assurer.

*La Délégation du SNFOCOS :*

*Sabine Vavasseur, Chafik El Aougri, Frédéric Lorange et Jean-Marc Baldi*

## AGENDA

**20 mai 2021 :**  
INC AT/MP

INC Retraite

**25 mai 2021 :**  
RPN Diversité égalité  
des chances et fin de  
carrière

**8 juin 2021 :**  
Annexes techniques de  
l'intéressement et  
diversité égalité des  
chances et fin de  
carrière

**Du 4 au 7 octobre 2021**  
**Congrès du SNFOCOS**

## NOS PARTENAIRES



SUIVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX  
SOCIAUX



NOS PHOTOS SONT SUR [FLICKR](#)

**20<sup>e</sup> CONGRÈS**  
4 AU 7 OCT. 2021

**GUIDEL** 



**SNFOCOS**  
Syndicat National Force Ouvrière  
des Cadres des Organismes Sociaux

*Les cadres au cœur de la sécurité sociale*