

**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.



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'allégement 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,*

A handwritten signature consisting of a large, stylized capital letter 'L' with a horizontal line extending to the right from its base, and a separate horizontal line below it.

Vincent MAZAURIC