



Syndicat National Force Ouvrière
des Cadres des Organismes Sociaux

Les cadres au cœur de la sécurité sociale

Monsieur le Directeur général,

Le contexte de votre visite pour l'inauguration du site de Cholet de la Caf de Maine-et-Loire est pour la branche famille et l'ensemble de la Sécurité sociale « pré-visiblement explosif ».

Durant la dernière décennie, la situation de la branche famille n'a pas cessé de s'aggraver, les alertes du SNFOCOS sont devenues récurrentes et malheureusement non prises en considération.

A la complexité croissante de la liquidation des prestations légales, s'ajoute l'accroissement des charges conjoncturelles en tant que mesures remparts contre l'exclusion sociale (minima sociaux, dernier guichet recevant les usagers, substitution à l'État dans la Solidarité Nationale, sous-traitant des Conseils Départementaux, ...).

Nous constatons un alourdissement structurel des charges, une réglementation complexe et en constante évolution, de nouvelles prestations en cours de COG telle que la Prime d'Activité, l'Intermédiation financière, l'Ade, ...

Des réformes brutales et mal préparées, motivées par des objectifs d'économies budgétaires contraires aux besoins des allocataires, des partenaires et des salariés de l'Institution (réforme AL).

Cette dernière décennie a été marquée également par de **grands projets de réorganisation, mutualisation et externalisation** (Service National de Gestion de la paie, formation, GED, Aripa-Asfr...) sans la véritable optimisation affichée et voulue par la Tutelle !

Sans oublier **la compilation de démarches et projets "pharaoniques", ambitieux et chronophages** : démarche processus, MDR puis DQI puis DQI rénovée, une multitude de plans, de projets spécifiques, de partenariats départementaux comme les CTG pour l'action sociale.

Un Système d'information incapable de répondre à la complexité de la législation, aux réformes et aux attentes du pilotage malgré notamment les bricolages de Cristal et de SIAS et les nouveautés toujours décevantes de SI-Talent...

Une faible cohérence est relevée également dans de multiples projets dont les objectifs sont confus et redondants mais aussi parfois contradictoires, sans que les Caf soient outillées au niveau local pour un pilotage harmonisé, cohérent et rationnel du fait de l'appauvrissement en expertise, cible préférée des ETP rendus !

Face à ce contexte, nous ne pouvons que constater :

- La non-compensation des charges nouvelles et la poursuite de la restitution des postes
- La non-reconnaissance des salariés, et notamment des Cadres, avec une politique salariale et promotionnelle limitée à une RMPP quasi nulle depuis 2010
- Le Mal-être au travail qui se développe de plus en plus, surtout au sein des salariés de la Branche famille. Les salariés des Caf souffrent de perte de sens et de repères, de travail non reconnu, d'absentéisme...

**Depuis une décennie rien n'a changé, au contraire, la situation s'aggrave !
La situation dans les Caf est de plus en plus problématique !**

**Augmentation des charges et baisse continue des effectifs
les chiffres parlent !**

Une charge en augmentation importante et des moyens en baisse continue

Une comparaison sur une période de 4 ans, entre 2016 et 2019, laisse voir une nette augmentation des charges.

En nombre de pièces, 2016 enregistre 175 .6 millions contre 208.8 millions en 2019, soit une **augmentation de 19 %**. Corrélativement, le nombre d'allocataire a augmenté, passant de 12.5 millions à 13.5 millions, **soit +8 %**.

La dématérialisation n'est pas synonyme de baisse de charges, elle impose d'autres modalités de réponses, les courriels allocataires sont en montée croissante, 5.9 millions de courriels en 2016 contre 6.7 millions en 2019 soit **14% de plus**.

A l'inverse, le nombre d'agents, capital humain de la branche, est en continuelle érosion !

En 2016, la branche était composée de 36675 agents. Au rythme des suppressions prévues par la COG actuelle, l'effectif sera **en 2020 de 34070 agents, soit 2605 postes en moins (-7%)**.

Des agents insatisfaits de leur rémunération, plus stressés et sans perspective d'avenir

Le Baromètre Social Institutionnel (BSI national 2018) mis en place par l'institution doit servir à quelque chose, les chiffres parlent :

1-La satisfaction globale des agents de l'institution est de 63 %, il est inférieur de 2 points à l'ensemble sécurité sociale et de 13 % de l'ensemble salariés français.

2-Satisfaction de la rémunération : 27 % de satisfaits pour la Branche contre 31 % pour la SS et 62% pour l'ensemble des salariés français.

3-Niveau de stress trop important : 36 % ont un niveau de stress trop important contre 35% pour l'ensemble SS et 20 % seulement pour l'ensemble salariés français.

4-Faibles perspectives d'avenir : 23% seulement pensent avoir des perspectives d'avenir au sein de la SS, encore moins au sein de l'organisme, 22% seulement !

**Dans ce contexte, à la lumière de ces indicateurs au rouge,
la prise en compte des revendications du personnel de la branche famille est d'une
urgence absolue !**

Nos revendications :

Monsieur le Directeur général de la CNAF, les remerciements c'est bien, mais nous exigeons désormais des actes et une véritable reconnaissance, notamment des cadres !

Les cadres ont répondu présents lors du premier confinement et dans les mois qui ont suivi, ils ont fait preuve d'une conscience professionnelle remarquable à la hauteur des attentes des allocataires et des partenaires, ils ont évité les ruptures de droits.

Ils n'ont pas compté leurs heures de travail (management des équipes en rotation de 7h à 20h du fait des manques en connexions VPN, manques de matériels/équipements pour le travail optimal en distanciel, soutiens psychologique et professionnel, notamment aux agents en garde d'enfant, dispense d'activité ou pour lesquels l'activité n'était pas télétravaillable).

Une véritable reconnaissance financière aurait dû être réalisée envers ceux qui ont su répondre présent s'adapter et manager à distance, et pas simplement par un courrier de remerciement.

- ① Le SNFOCOS vous demande de défendre enfin un véritable management porteur de Valeurs pour une réelle Reconnaissance des cadres :
 - Pour un exercice en pleine responsabilité : le Cadre est un salarié qui exerce des responsabilités particulières ou possède une expertise reconnue. Il doit participer à l'élaboration et/ou à la mise en œuvre des orientations stratégiques de manière opérationnelle, efficace et efficiente.
 - Pour la restauration de la confiance et l'instauration d'un Management Humain : il faut favoriser la promotion sociale en Interne. Les cadres de la Sécurité sociale demeurent attachés aux principes fondamentaux de la Sécurité sociale et ne peuvent plus accepter une vision purement économique et financière de la gestion de notre Institution. Le management doit essentiellement reposer sur des valeurs humaines et non sur des « reportings » toujours plus pesants et parfois contradictoires pour l'Encadrement.
 - Pour une politique de Formation plus ambitieuse pour faire face à ces nouveaux défis dans la branche Famille
 - Pour un droit au bien-être, avec la mise en place d'un diagnostic individuel afin d'évaluer le degré de conciliation de la vie professionnelle/ familiale/sociale.

- ② Le SNFOCOS vous demande une véritable politique de rémunération et de maintien du pouvoir d'achat :
 - L'augmentation de la valeur du point
 - Après 10 ans d'ancienneté, le Cadre doit être obligatoirement mieux rémunéré que les collaborateurs qu'il encadre
 - Le maintien de nos avantages et acquis locaux et le respect de la Convention Collective Nationale
 - Le niveau 6 pour tous les cadres managers après 5 ans d'ancienneté dans l'institution (statut de Cadre).
 - Les points de compétence garantis tous les 4 ans pour tous
 - Le niveau 6 pour les Travailleurs Sociaux, et les Contrôleurs PF et AS, les Cadres experts et fonctionnels après 10 ans d'ancienneté dans la fonction au sein de l'Institution
 - La revalorisation des coefficients de qualification de tous les techniciens au niveau 4 après 10 ans d'ancienneté (aujourd'hui, des TC sont toujours au niveau 3 après 35 ans d'ancienneté !)
 - La mise en place d'une procédure d'accompagnement spécifique (y compris financière) pour faciliter la mobilité des prises de poste sans tuilage de l'Encadrement

- La création d'une prime de responsabilité de 4 % du coefficient de qualification pour les Cadres des fonctions supports : Informatique, Statistique, Logistique, Immobilier, Sécurité, Comptabilité... ayant une délégation spécifique, pour notamment ordonnancer, vérifier et valider des opérations de dépenses, piloter et manager et superviser des opérations sensibles et qui engagent de ce fait leur responsabilité personnelle en cas de litiges, contrairement aux autres cadres de mêmes niveaux qui n'ont pas ce type de délégation.

③ Le SNFOCOS vous demande l'arrêt des surcharges de travail et des améliorations fortes des conditions de travail :

- L'arrêt des appels à candidatures à un niveau inférieur à celui du précédent titulaire du poste
- L'arrêt immédiat de la Restitution des postes de l'Encadrement prévue par la COG
- La mise en place de Formation « Gestion des conflits » pour tous les cadres de la relation service et les contrôleurs P.F. de tous les départements
- la mise en place de mesures d'accompagnement et de prévention des risques liés à leur activité « isolée » pour tous les cadres du corps de contrôle et les travailleurs sociaux
- La Direction de la CNAF doit respecter les Fiches de poste, et reconnaître financièrement, et humainement tous les efforts effectués depuis des années par ces personnels, en s'appuyant notamment sur les E.A.E.A et les Entretiens professionnels.
- La Direction de la CNAF doit accompagner les changements en cours pour les cadres dont les activités sont en cours de mutualisation ou de réorganisation
- Création d'un parcours professionnel pour les référents techniques permettant sous 18 mois d'accéder au premier niveau de manager de proximité
- La Direction de la CNAF doit mettre en place en urgence une prime spécifique d'astreinte enfin reconnue pour les cadres des Secteurs Fonctions supports : Sécurité, informatique et Immobilier, qui sont trop souvent sollicités professionnellement après leurs heures de sorties, le week-end et les jours fériés et qui répondent toujours présents à leur Direction sans aucune réelle reconnaissance financière

④ Le SNFOCOS vous demandes des véritables possibilités d'évolution de carrière en interne et enfin une vision d'avenir :

- Un renforcement des services de formation en interne de l'institution par la création de postes supplémentaires de formateurs, rémunérés comme tels
- La généralisation d'un service Réglementation (BOPR) dans toutes les Caf par la création :
 - de référents législations, réglementations et suivi des jurisprudences
 - d'un véritable Pôle Logement dans toutes les CAF répondant aux besoins actuels
 - d'un véritable Pôle Handicap dans toutes les CAF répondant aux besoins actuels
- La reconnaissance des formations diplômantes et de véritables possibilités d'évolution de carrières pour les diplômés sans perte d'efficience
- L'évolution de tous les niveaux 6 vers un niveau 7 après 10 ans d'ancienneté
- L'évolution de tous les niveaux 7 vers un niveau 8 après 10 ans d'ancienneté
- L'évolution de tous les niveaux 8 vers un niveau 9 après 10 ans d'ancienneté
- La mise en place d'une véritable détection de Management en interne avec l'aide et le repérage par les cadres de proximité, et par un tutorat au volontariat des cadres en fin de carrière.
- Le tuilage systématique de certains postes de Cadres clés/stratégiques

La situation actuelle ...

Force est de constater la récurrence des revendications. Les grèves, notamment celle du 29 juin, près de 50% de grévistes à la Caf de Maine-et-Loire dans ce contexte de sortie de 3^{ème} confinement, doivent constituer un indicateur supplémentaire pour répondre aux revendications.

Pour mémoire, le SNFOCOS qui accompagnait la délégation des Fédérations syndicales reçue au Ministère ce jour-là par la Conseillère Protection sociale du Ministre Olivier VERAN a exposé les mêmes problématiques et appuyé les exigences pour que soient satisfaites les revendications de la plate-forme commune :

- **l'augmentation de la valeur du point**
- **l'arrêt immédiat des suppressions de postes**
- **des embauches massives en CDI et titularisation des CDD,**
- **un système informatique fiable qui ne soit pas source d'erreur avec l'internalisation au niveau de la CNAF des différentes missions informatiques**

La situation à laquelle sont confrontés les collègues des CAF depuis la mise en place de la réforme logement est particulièrement intenable et il y a une urgence absolue d'y mettre un terme.

Refusant de prendre en compte cette nécessité, le Ministère nous a renvoyé à un avenir incertain que nous ne pouvons accepter tant il remet en cause les valeurs, la pérennité de notre Institution, la Sécurité sociale.

Lors de la seconde INC de l'année 2021 du 22 septembre dernier, consacrée essentiellement à la réforme AL et au Service National de Lutte contre la Fraude à Enjeux, le SNFOCOS vous a remonté également un certain nombre de problématiques importantes nécessitant une réponse de votre part.

Lors de cette instance, nous vous avons demandé :

- **Une meilleure considération du personnel par la reconnaissance de l'investissement des cadres qui font face à des enjeux managériaux non préparés, notamment en ce qui concerne le management en situation de télétravail.**
- **La valorisation du point comme véritable mesure salariale**
- **Permettre plus de possibilités de parcours et de points de compétence afin de maintenir les motivations dans un environnement de travail de plus en plus difficile et complexe.**

Force est de constater que les réponses du national aux difficultés rencontrées par les employés, cadres et agents de direction ne sont pas à la hauteur depuis quelques années et nous ne reviendrons pas sur l'acte manqué pour l'Institution de se doter d'une véritable Classification des emplois des employés et cadres à la hauteur des enjeux et des besoins des salariés.

Nous attendons des réponses concrètes également sur ces points :

FUTURE COG – MISSION IGF-IGAS

Vous avez exprimé lors cette INC votre souhait d'un engagement rapide des négociations dès le début de l'année 2022 pour une nouvelle COG 2023-2027.

Des allusions aux gains supposés dus à l'automatisation et à la future extension du DRM dans la liquidation du PA et du RSA laissent supposer que la réduction des effectifs suivra la même tendance !

Vous avez, il nous semble, enfin reconnu une grande prudence dans cette extension, leçon tirée de la réforme AL. Nous avons entendu vos mots : il faudra y aller progressivement, prudemment voire en mode expérimental...

Nous vous le répétons : stop à « l'expérimentation continue » et à l'enchevêtrement des applications et des systèmes d'information qui communiquent de plus en plus difficilement entre eux, à l'instar des langages des Datacenter de NIMS, du NSI, des applications Progress, de CALP...

Les salariés ont besoin d'un système d'information fiable et rapide, les Caf en ont besoin pour répondre aux besoins des allocataires et des partenaires, la Branche famille en a besoin pour maintenir son crédit, crédit déjà amputé avec l'échec de la mise en œuvre de la réforme AL.

La perspective paraît être la généralisation de l'appel aux ressources à échéances trimestrielles, ce qui déjà alourdit les poids des dossiers allocataires bénéficiaires de droits AL.

Le SNFOCOS attend du DG de la CNAF une véritable prise en compte de la charge du travail pour un meilleur rééquilibrage par un renforcement des effectifs de la branche famille dans la prochaine COG.

Suite à la Lettre du 1^{ER} avril des Ministères de tutelles : le SNFOCOS a relevé que les organisations syndicales n'ont à aucun moment été informées de cette mission « *portant sur des enjeux d'intérêt commun aux branches du RG dans la perspective du renouvellement en 2023 des COG des caisses nationales du RG* ».

Cette démarche non concertée ajoute une couche au malaise existant au sein du personnel des Caf.

De plus, cette lettre de mission ne manque toutefois pas de nous surprendre puisqu'elle promeut tout à la fois les « synergies entre les CPAM et les CAF » (la fusion de la CPAM et de la CAF de Gap ferait-elle des émules ?) et la consolidation de « la présence d'organismes à l'échelle départementale dans les branches maladie et famille »

Pour Le SNFOCOS l'inquiétude demeure, compte tenu des fortes incitations à l'expérimentation dans ce domaine affirmées dans la lettre du 1^{er} avril.

Le SNFOCOS, suite à sa demande officielle, a été reçu le mardi 12 octobre par la mission IGF/IGAS pour porter des inquiétudes et obtenir des réponses aux questions que pose la commande de cette mission.

SITUATION DE LA CHARGE / REFORME AL :

La charge est en augmentation dans les Caf, près du double par rapport à la même période 2020. Une des causes principales avancées par la Direction générale concerne la reprise des anomalies dans la liquidation des dossiers AL.

Nous constatons également une augmentation des appels téléphoniques et des courriels allocataires qui provoquent d'autres contacts par téléphone ou par déplacement à l'accueil en cas de retard de réponse.

La CNAF met beaucoup d'espoir derrière la montée en charge de l'automatisation (téléprocédures, assistants digitaux...) et annonce la création d'une plateforme téléphonique spécialisée dans le traitement des problèmes de connexion (en lien avec la MSA) pour ne pas surcharger les plateformes chargées des questions de droits.

Le SNFOCOS regrette que le CNAF n'ait pas pris au sérieux ses alertes et la situation de la surcharge très récurrente depuis plusieurs années !

L'automatisation, vantée et mise en place depuis une dizaine d'années, n'a jamais compensé l'érosion des effectifs de la branche famille. Les apports de l'automatisation et de la dématérialisation pour absorber des charges de travail ne sont pas à la hauteur des surcharges de travail liées aux nombreuses réformes « en temps réel », de l'évolution des prestations, de leur complexification, des besoins de contrôles et de vérification très poussés, ainsi que de l'aggravation de la situation socioéconomique des allocataires.

Suite aux remontées du SNFOCOS, le DG de la CNAF a reconnu que le nombre de Caf en « heures supplémentaires » est en augmentation en 2021 en comparaison avec 2020, mais en relativisant ces chiffres du fait que le nombre de samedi en « heures supplémentaires » est inférieur en 2021 par rapport 2020.

Pour le SNFOCOS ces heures supplémentaires sont désormais devenues une composante structurelle des organismes de la branche famille, une organisation du travail pour pallier au déséquilibre charge de travail/effectif. Il demande de véritables indicateurs :

- Nombre d'heures supplémentaires
- Nombre d'agents en d'heures supplémentaires
- Une ventilation par HS obligatoires et volontaires, samedi et semaine, sur 2019-2020-2021

Aussi, l'adéquation entre les charges et les moyens reste un vrai sujet pour la prochaine COG !

À noter comme évoqué dans la déclaration préalable du SNFOCOS lors de la dernière INC famille, que celles-ci sont dans plusieurs Caf devenues obligatoires !

Et comme évoqué également dans la déclaration du SNFOCOS à la dernière INC Famille, la mesure de la charge ne doit pas se limiter au quantitatif.

La sortie du stock d'une pièce n'est pas synonyme de liquidation et de bonne réponse à l'allocataire, l'augmentation des indus et des rappels ainsi que les réclamations par mail ou à l'accueil met une surcharge mentale sur les agents qui se trouvent démunis de capacité d'explication d'un dysfonctionnement systémique !

Concernant « la Réforme AL », la direction de la Cnaf a expliqué que les difficultés étaient attribuées à la coexistence de deux systèmes de recueil et au manque de synchronisation, notamment avec le DRM. Des mesures ont été prises en termes de renforcement du pilotage opérationnel SI et de renforcement des infrastructures techniques pour plus de fluidité.

Pour le SNFOCOS, le sujet n'est pas que technique, l'appel aux ressources d'une manière trimestrielle, alourdit, de fait, le poids des dossiers AL et donc globalement celui des dossiers allocataires gérés par les Caf.

Le SNFOCOS attend du DG de la CNAF une véritable prise en compte de la charge du travail pour un meilleur rééquilibrage par un renforcement des effectifs.

**Pour la Section syndicale SNFOCOS de la Caf de Maine-et-Loire,
Pour les cadres ayant contribué à la formalisation de ce support,
Le délégué syndical SNFOCOS
Christophe RABOT**