

Extrait du Fédération des Organismes Sociaux CGT

<http://orgasociaux.cgt.fr/spip.php?article2835>

# Déclaration FNPOS - CGT : INC du 17 Novembre 2017 - Branche Famille

- Nos Professions - Sécurité Sociale -

Date de mise en ligne : mercredi 10 janvier 2018

---

Fédération des Organismes Sociaux CGT

---

Ces dernières années, les Caf n'ont pas été épargnées par les nombreuses réformes : trimestrialisation AAH (\*), RSA figé, la PreParE (\*), prime d'activité, aide au logement....

Les métiers changent et demandent de plus en plus de technicité avec une législation toujours plus complexe (prime d'activité, minima sociaux...) et des anomalies informatiques importantes et régulières. La formation, souvent réduite à une information ou des instructions n'est pas à la hauteur des enjeux et ne permet pas de rendre le service de qualité dont se gausse sans cesse la Cnaf.

La classification n'est plus adaptée aux évolutions des métiers et ne permet pas la reconnaissance des salariés.

On constate que la situation de l'emploi dans la branche famille se dégrade de plus en plus. Actuellement pour compenser le manque de personnel, la branche a de plus en plus recours à des CDD et à des heures supplémentaires. Leur nombre ne cesse d'augmenter depuis 2014. Cette situation est inacceptable. Ceux-ci vont être contingentés. Comment allons-nous absorber tout le travail si nous ne pouvons plus embaucher ? La qualité de service demande des moyens, de la formation et surtout des embauches pérennes. De plus, 1/3 des effectifs part à la retraite dans les 10 ans et si on tient compte du fort turn-over c'est 12 000 à 13 000 salariés qui quitteraient la branche. Si on suit la logique de la dernière COG pour tenir des engagements économiques totalement arbitraires, le taux de remplacement ne sera pas suffisant face au nombre d'allocataires qui ne cesse d'augmenter.

Comment la Cnaf compte concilier qualité et épanouissement au travail avec performance et productivité, en ayant toujours moins d'effectifs, moins de points de compétence et de promotions mais toujours plus de travail qui se complexifie (numérique, réformes, etc..), de nouvelles prestations et un nombre d'allocataires qui ne cesse d'augmenter.

L'augmentation du recours au numérique, notamment par la liquidation automatique, n'a pas diminué l'ampleur et la difficulté de la tâche en augmentant de façon importante le travail de vérification et de contrôle. Le travail génère encore plus de stress. Il est soit aliénant avec des objectifs chiffrés comme le traitement des faits générateurs simples confiés à des CDD sans formation, soit au contraire techniquement plus difficile pour les techniciens chargés de la liquidation des dossiers complexes mais toujours sous la contrainte de la productivité et surtout sans aucune reconnaissance salariale.

De plus, il est certain que la dématérialisation à outrance exclue une partie de nos allocataires. La fracture numérique est une réalité, dénoncée par le défenseur des droits lors de son enquête en février 2017. L'accueil physique doit rester le mode de contact privilégié. Revenons à nos fondamentaux en matière d'accueil et d'accès au droit ; et arrêtons de marginaliser une partie de nos allocataires.

Le document sur la situation de l'emploi parle essentiellement des services de production et de la fonction managériale, quid des métiers supports tels que l'agence comptable, le recouvrement des créances ou des services sociaux... ? Cela sous-entend-t-il encore de futures externalisations ou mutualisations.

Il est indispensable de se donner les moyens des ambitions avancées par la Cnaf. Pour cela il faut revenir aux fondamentaux de la création de la sécurité sociale, couvrir tous les risques avec réactivité tout en étant à l'écoute des besoins de nos allocataires qui attendent une approche plus humaine de nos fonctions et ne pas limiter les moyens d'actions. Un service public de qualité à la hauteur des attentes ne peut être assuré qu'avec des moyens. La logique financière ne peut avoir sa place au sein de la sécurité sociale, il est nécessaire que les effectifs ne soient plus saturés en fonction du nombre d'allocataires mais que chaque caisse puisse embaucher en fonction des besoins du territoire. Les salariés ont besoin de plus de formation, de reconnaissance, d'une classification qui

reconnaisse l'évolution des métiers.

(\*) AAH : Allocation Adulte Handicapé (\*) PreParE : Prestation partagée de l'éducation de l'enfant