

Déclaration préalable FNPOS - CGT

Fédération Nationale du Personnel des Organismes Sociaux

INC du 10 octobre 2019 – Branche FAMILLE

La Branche famille n'a pas été épargnée, ces dernières années, et ce n'est pas faute de vous le dire à chaque réunion. D'une part, par des réformes visant à calmer les foules plus qu'à rendre service aux allocataires et ensuite par des restrictions budgétaires impactant de manière historique le budget de la sécurité sociale. Ces deux volets ont entraîné une dégradation des conditions de travail des agents comme nous ne l'avions jamais vu auparavant.

En termes de prestations, ces 5 dernières années ont été rudes. En 2014, on touche à la famille en bafouant l'universalité des allocations familiales et en réduisant le temps du congé parental sous couvert de parité homme/femme.

En 2016, l'effet de l'entrée en vigueur de la prime d'activité a été minimisé par les directions. Cela a obligé de nombreuses Caf à fermer les accueils et avoir recours à des contrats précaires, pour remplir leurs missions de service public. Les accueils ouverts ou réouverts ont été pris d'assaut et les agents (formés à l'arbalète, voir non formés) se sont retrouvés en grande difficulté.

En 2019, alors que la prime d'activité commence à peine à être appréhendée par les agents, en raison de diverses incohérences informatiques, et que les demandes rentrent dans les dossiers courants, Macron annonce 100 € de plus sur la prime d'activité. Les Caf ne sont pas préparées à cette annonce qui vient simplement désamorcer un conflit social que nous connaissons. Les accueils se retrouvent une nouvelle fois pris d'assaut. Des allocataires supplémentaires et pour absorber cette charge de travail : des contrats précaires, des heures supplémentaires, des fermetures d'accueil physiques, téléphoniques, plus de possibilité d'envoyer des mails, des renforts temporaires... Ces allocataires sont-ils par définition temporaires ???

La liste des réformes n'est pas exhaustive mais il s'agit là des mesures ayant eu un impact significatif sur les droits des allocataires et sur les conditions de travail des agents.

Le service social des CAF, historiquement inscrit dans l'organisation des CAF, n'échappe pas à ces attaques.

Depuis plusieurs années, ces services sont soumis à une logique libérale d'offre de service, restreignant de fait son accès au public, qui se retrouve abandonné et "trié" selon ses problématiques. Les équipes sont réduites à peau de chagrin sur des territoires et non plus des secteurs, ce qui engendre une perte de leur ancrage professionnel.

Aujourd'hui, sous prétexte d'améliorer le travail social des CAF, la CNAF fait paraître une lettre circulaire et un dossier repère "pour un renouveau du travail social des CAF".

Pour la CGT, il s'agit d'une véritable mise à mort du travail social dans les CAF. D'après la CNAF, si les allocataires sont en difficulté, la responsabilité incombe aux travailleurs sociaux dont l'action n'est ni moderne, ni efficace.

Grand mutisme quant au contexte socio- économique, aux moyens alloués, aux orientations de service de plus en plus éloignées des besoins sociaux des allocataires.

Par contre, la logique d'objectifs chiffrés, d'obligations de résultats, de contraintes fortes voire d'intervention et de méthodologie imposées, s'accélère...

L'UGICT CGT de la CAF13 vous a adressé un courrier, resté sans réponse, pour vous alerter sur l'état du service social et des méthodes interventionnistes s'imposant aux travailleurs sociaux pour contacter par téléphone de nouvelles familles. Nous défendons notre qualification professionnelle et donc nos choix dans les modalités d'intervention.

L'inter syndicale de la CAF 57, elle, vous a alerté sur les méthodes managériales mises en place à partir d'un nouveau projet de service : sous couvert d'un accompagnement professionnel visant l'amélioration des compétences des travailleurs sociaux, une mise sous contrôle se met en place, bafouant les règles élémentaires de déontologie du travail social.

Non, M. Mazauric, les supervisions ne se font pas avec un supérieur hiérarchique et le contrôle de la qualité de travail ne se fait pas au détriment des valeurs professionnelles des salariés, exposés ainsi à d'importants risques psycho sociaux.

La réponse que vous avez apportée aux professionnels n'est ni adaptée, ni respectueuse et ne règle en rien les problématiques de fond exposées.

Face à cela, votre réponse : REDUCTION ! PRESSION ! MEPRIS !

En parallèle, les COG successives nous annoncent des rendus de poste toujours plus ahurissants face aux besoins réellement nécessaires. 2100 postes à rendre pour la COG de 2018 à 2022. Alors que sur cette même période sont prévues à ce jour deux réformes (calcul des allocations logement et ARIPA (agence de recouvrement des impayés de pension alimentaire)) qui vont une fois de plus nécessiter une main d'œuvre importante. D'ailleurs la réforme des allocations logement prévue à la base pour le premier semestre 2019 a d'abord été repoussée sur le second semestre, puis maintenant pour 2020, la direction nationale sentirait-elle la colère monter ? On nous annonce l'embauche de 450 ETP pour l'ARIPA... Mais qu'en est-il des 2100 postes à rendre ??? Va-t-on devoir du coup en rendre 2550 pour arriver à l'effectif cible de 2022 ?? Cela n'est pas impossible car la COG prévoit une clause de revoyure en 2020 ! Comment allons-nous faire pour rendre des postes si les agents partent de plus en plus tard à la retraite ? Licenciements, ruptures conventionnelles, démissions... on le voit déjà !

Après tout cela, on croit avoir fait un petit résumé de la destruction des Caf que vous mettez en œuvre, mais il s'agit hélas d'une partie immergée de l'iceberg. En effet, en interne les réformes couplées aux restrictions budgétaires ont un effet destructeur sur les conditions de travail. Nous voyons apparaître des chief happiness officer (agents du bonheur) censés être présents pour nous faire avaler la pilule, les consignes de travail sont journalières, voire à l'heure. Le management devient visuel. Les agents communiquent d'un bureau à l'autre par mail. Les allocataires ne sont plus reçus à l'accueil. Les faits et gestes sont surveillés. Les Caf en difficulté aident des Caf en difficulté. Les agents s'auto-aident sur leur propre Caf, partant d'un principe de gestion du « SNAP » par ETP et non plus par personne. Les services ferment et se mutualisent. Les budgets fusionnent pour mieux supprimer des services, on déshabille Paul pour habiller Jacques. Les agents font de la formation d'acculturation...

On peut continuer comme ça longtemps la liste est longue, et pour cause, pour détricoter la plus belle organisation sociale du monde, il y a du boulot, et vous le faites bien ! Vous continuez à mettre des pansements à droite, à gauche sans jamais intervenir sur le fond des problèmes, mais le voulez-vous vraiment dans le contexte de destruction... nous en doutons ! Tout est fait pour démobiliser les agents, les isoler et détruire les collectifs de travail, permettant ainsi d'avoir de bons petits soldats mobiles capable d'avalier une charge de travail considérable sans jamais se rebeller. Encore pire, vous vantez la baisse de charge cognitive, rendant ainsi les agents interchangeables, précaires et malléables.

Sans complexe, vous considérez que le travail ne mérite même plus de reconnaissance salariale globale. Vous ridiculisez 80% des salariés en jetant des miettes au sol pour 20% de nos collègues les plus précaires, et pour cause, maintenus dans la précarité par vos mesures salariales ignobles.

Ce n'est pas le « Yoga du rire » de la Caf de l'Isère qui permettra aux salariés de mettre du beurre dans les épinards.

Ce n'est pas le télétravail, impossible pour certains collègues qui n'ont même pas les moyens d'avoir un bureau chez eux étant donné leur salaire, qui améliorera les conditions de travail.

Ce n'est pas le management visuel, qui permettra de comprendre l'absurdité du travail.

Ce ne sont pas les cadres qui arriveront à fédérer les agents. Ils se retrouvent entre l'absurdité des règles de travail prescrit et le réel du travail qu'ils voient et vivent tous les jours avec de moins en moins de marges de manœuvre pour faire la balance entre les deux. Le Lean management a fait assez de dégât au Japon pour ne pas l'appliquer chez nous. Surtout que ce type de management existe dans un objectif de production qui n'existe pas chez nous ! Nous ne produisons rien (même si vous voulez nous le faire croire avec vos termes), nous remplissons une mission de service public pour répondre aux besoins de la population !

Ce n'est pas en détruisant les conquies locaux des organismes, conquies qui visaient une meilleure qualité de vie des salariés, qui va augmenter la productivité et compenser le manque de personnels.

La CAF des Bouches du Rhône, dont les dirigeants usent de mots vertueux pour les personnels, vient de vivre 3 mois de résistance face à une direction qui prône la "QVT" et la conciliation vie personnelle et vie professionnelle tout en détruisant les usages s'y rapportant.

Ce ne sont pas les CSE, négociés en détruisant la représentation des salariés, qui amélioreront le dialogue social dans les caisses.

Des négociations de CSE par le chantage et la menace comme à la CAF de la Moselle où la direction propose un CSE acceptable sous conditions d'une révision de l'horaire variable défavorable aux salariés dénoncé quelques mois plus tôt.

Nous vous avons interpellés lors de l'INC du 26 avril sur la situation conflictuelle à la Caf de l'Aube, vous n'étiez pas au courant. L'article paru dans l'Est éclair le 3 octobre vous a-t-il éclairé et que comptez-vous faire pour améliorer la situation ?

Vous cautionnez les sanctions disciplinaires sur des élus CGT notamment à la Caf du Nord pour avoir usé de leur droit d'expression en dénonçant la réalité : pourtant le système anti défenestration, les limiteurs d'ouverture aux fenêtres, est bien en place et les tentatives de suicide existent vraiment.

Les conditions de travail des salariés sont difficiles. Comment se sentir à l'aise dans sa posture professionnelle face aux allocataires quand on doit leur dire qu'ils toucheront leurs prestations dues dans 3 mois.

La Caf est le dernier rempart à la misère, elle ne doit pas être misérable.