

INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION

4 février 2009

CNAF

ORDRE DU JOUR

- PRESENTATION DES RESULTATS NATIONAUX DE L'ENQUETE « VIE AU TRAVAIL ».
- ACCOMPAGNEMENT DU DEPLOIEMENT ET DE LA MONTEE EN CHARGE DU RSA DANS LES CAF.

ETAIENT PRESENTS :

Pour la Cnaf :

Hervé DROUET, directeur

Gilles CHAPPAZ, directeur des ressources du réseau

Frédéric MARINACCE, directeur des politiques familiales et sociales

Marie-Christine PELISSOU, responsable du département du développement des RH

Pour l'Acosse :

Danièle ROBERT

Pour la Cnavts :

Caroline CHABAUD, directrice de l'animation du réseau des ressources humaines de la branche

Pour l'Ucanss :

Philippe RENARD, directeur

Sophie METEYER, directrice des relations sociales institutionnelles

Olivier KOSSOWSKI, responsable du suivi des instances paritaires

Pour les organisations syndicales :

CFDT :

Bernard DELANNOY

Nicole HERVIER

Christine OLRÉ

SNPDOS-CFDT :

Eric CHAUVET

CFE-CGC :

Nadine COURTEL

Pascal FALTOT

Serge JARLAUD

Alain LIDONNE

CFTC :

Jean-Marc COLLET

Bernadette DECLERIEUX

Hughes FALCON

Hubert RETIF

CGT :

Jo CHAUPUIS

Antoine LEBORGNE

UFICT-CGT :

William LIS

Marie-Martine SALVIGNAC

FO :

Jean-Claude CHERIKI

Michel-Ange PARRA

Michel ROCHETTE

SNFOCOS :

Patricia DELBECQ

Jean-Pierre GARCIA

La séance est ouverte à 14 heures 40, sous la présidence d'Hervé DROUET, Directeur de la CNAF.

Hervé DROUET s'adresse aux participants : « Je suis très honoré de participer pour la première fois aux travaux de cette instance, et de tenir un premier échange sur différents points d'une très grande importance pour la branche Famille.

L'activité de la branche est intense, puisqu'elle va renégocier sa Convention d'Objectifs et de Gestion avec l'Etat dans les prochaines semaines. Nous serons donc sans doute amenés à nous revoir rapidement pour une présentation de cette COG.

Au-delà de cette échéance institutionnelle habituelle, la branche Famille devra relever le défi de la mise en œuvre du RSA. Nous devons voir dans cette mission une reconnaissance très forte, de la part des pouvoirs publics, du rôle majeur des caf dans les politiques de solidarité sociale et familiale. La branche s'est, en effet, vu confier à titre principal l'instruction du RSA, et à titre exclusif le versement du RSA.

Nous présenterons le plan d'action RSA dans la seconde partie de l'ordre du jour, suite à la restitution des résultats de l'enquête Vie au travail. Dans un troisième temps, nous procéderons à une information sur le bilan de l'année 2008 dans la branche Famille en matière d'engagements de service et d'écoulement de la charge de travail. Ce point a d'ailleurs été présenté hier au conseil d'administration de la Cnaf.

Avez-vous des déclarations préalables ? »

Bernard DELANNOY (PSTE-CFDT) rappelle que son syndicat a demandé la présentation des résultats de l'enquête Vie au travail. La CFDT considère que doit être pris le temps nécessaire pour comprendre la situation sur le terrain et pour que la Cnaf fasse part des solutions qu'elle compte mettre en œuvre.

La CFDT demande à la Cnaf de présenter un bilan de la situation des caf et de l'équilibre entre la charge de travail et les moyens. Elle souhaite également des données précises sur l'explosion des heures supplémentaires et la monétisation des RTT. Elle exige ces données chiffrées, qui lui permettront de disposer d'une vision précise de la situation de la branche et d'apprécier les modalités de mise en œuvre du plan d'action pour le RSA. Au regard de la situation actuelle de la branche, elle craint que cette mise en œuvre ne se déroule pas de façon satisfaisante.

Nadine COURTEL (CFE-CGC) souhaite donner lecture d'une déclaration de la CFE-CGC :

« Monsieur le Directeur de la Cnaf,

La situation actuelle des caf préoccupe particulièrement la CFE-CGC. A l'aube des réformes prévues et notamment l'arrivée du RSA, il est plus que temps de résoudre les problèmes récurrents de solde dus au manque d'effectifs, les problèmes d'informatique qui ne suivent pas les évolutions législatives suffisamment vite, la pression sur les personnels due aux objectifs toujours revus à la hausse sans les moyens adéquats pour les obtenir et l'écrasement des COG.

Tout ceci participe à une ambiance délétère et démotivante sur les personnels et au mécontentement de nombreux allocataires qui souffrent des retards, de déclarations non traitées qui débouchent sur des dossiers de plus en plus complexes.

La CFE-CGC estime qu'il est urgent de faire dans chaque établissement un point de situation et d'obtenir les moyens pour résoudre l'existant avant l'arrivée du RSA.

Les restructurations doivent être dans leur phase terminale afin d'assurer une gestion quotidienne correcte et en toute transparence.

Plusieurs fois la CFE-CGC a fait part à la Cnaf des dérives dans certains établissements. Il est en effet de son devoir d'alerter dans l'intérêt du bon fonctionnement de l'organisme tant pour le personnel que pour les allocataires.

Aussi la CFE-CGC a interpellé les autorités compétentes sur le cas des caf de Rouen, Nice et Metz, sans que rien ne soit pris en compte.

A Metz, la presse locale se fait le relais des personnels et tire même à boulets rouges sur la caf à propos de la restructuration en cours à l'inverse de ce qui est demandé dans les autres régions.

Est-ce raisonnable de ne pas intervenir et de laisser perdurer ces états de fait que le simple bon sens dénonce...

La caf de Nice, sans directeur ou dans l'intérim avec un directeur à temps partiel, désavoué par le conseil d'administration, par les organisations syndicales et l'encadrement. A son départ, le stock de dossiers en attente était de 35 000.

A la caf de Rouen, c'est le personnel soutenu par les Administrateurs qui préviennent les allocataires de leur impossibilité à tenir leur mission de service public due au manque criant de personnel. Ils proposent des pétitions à la signature des allocataires à l'accueil.

Nous avons actuellement l'expérience de l'ISU, du RSI dans les urssaf, et avec le recul nous pouvons faire le bilan. Comment pouvons-nous reproduire les mêmes erreurs !

La gestion de 2 millions de comptes RSA supplémentaires avec 1 007 agents, dont très peu seront effectivement déployés au moment de la mise en place de la prestation, est aberrante.

Cet acharnement à faire toujours plus vite sans les moyens est un paradoxe face aux objectifs de qualité, de performance exponentielle que propose la Cnaf. Comment le personnel peut-il adhérer aux grandes décisions du « Toujours Plus » ? Inutile de chercher les causes du mal-être du personnel, de leur démotivation, de leur colère. Que faut-il faire pour que vous réagissiez ?

La crise actuelle fait que le personnel ne peut plus faire grève, ne peut plus changer de métier dans d'autres entreprises. Est-il honorable d'en tirer parti ?

La CFE-CGC ne veut pas y croire et vous demande de prendre fait et cause pour un bon fonctionnement.

A savoir :

- donner aux organismes des possibilités de mettre en adéquation les charges et les moyens, notamment dans la perspective de la généralisation du RSA,*
- revoir à la baisse les curseurs des engagements de service,*
- la mise à disposition des outils informatiques avec la livraison des nouvelles lois ou réglementations,*
- suspendre le projet de territorialisation de la direction de la caf de Metz. »*

La CFE-CGC donne, par la suite, lecture d'une déclaration relative à la caf de Metz.

Philippe RENARD attire l'attention des organisations syndicales sur la finalité de l'INC, qui consiste à débattre de problématiques générales et des enjeux des branches. Elle ne doit pas se transformer en tribune pour des revendications précises concernant un organisme particulier.

Michel ROCHETTE (FO) souhaite donner lecture d'une déclaration de la Fédération des employés cadres de Force Ouvrière :

« Les caf sont aujourd'hui au bord de l'implosion. Ainsi, par exemple, un demi-million de courriers de retard dans les caf d'Ile-de-France, malgré le recours massif aux heures supplémentaires et aux CDD. Ce retard sans précédent a pour cause l'insuffisance criante des effectifs permanents par rapport à la charge de travail actuelle. C'est le résultat des suppressions de postes intervenues ces dernières années dans les caf.

Le personnel sous-payé n'en peut plus. Sa participation massive à la grève du 29 janvier en est le témoignage. Depuis des années, les tâches se sont complexifiées, le travail à la

chaîne et au rendement induit par la mise en place de la corbeille électronique génère de nombreuses anomalies dans les dossiers. Au début du mois de février, qui est maintenant le moment du renouvellement du droit annuel aux prestations en ressources, le nouveau système de transmission électronique des ressources par l'administration fiscale a d'énormes ratés, qui provoquent de nombreuses anomalies dans les droits des allocataires. La presse s'en fait l'écho, notamment Le Parisien, qui souligne que des milliers d'allocataires du Val-de-Marne sont privés d'allocation logement.

D'ores et déjà, c'est l'affluence dans les guichets et les permanences, les allocataires subissant la situation sociale venant réclamer leurs droits. La Fédération Force Ouvrière considère que le gouvernement, la caf et les directions porteront l'entière responsabilité de tout incident qui pourrait se produire. La situation est d'autant plus grave qu'elle n'est pas encore impactée par la mise en place du RSA, qui va provoquer une gigantesque charge de travail. Pourtant, le ministère, la Cnaf et les directions des caf se sont refusé à augmenter les effectifs pour faire face à la situation actuelle. Quant au RSA, la Caisse nationale avait demandé 2 000 postes pour que les 123 caf puissent y faire face. Ce nombre était déjà bien insuffisant. Le Gouvernement n'en accorde que 1 000 de plus, et maintient la directive pour la COG Caisse nationale-Etat 2009-2012 de ne remplacer qu'un départ à la retraite sur deux, soit 1 750 postes en moins. Résultat : pour faire face à la charge de travail actuelle et à la montée en charge du RSA, ce sera donc moins de 750 postes. A titre d'exemple, la caf de Seine-Saint-Denis a aujourd'hui 120 000 pièces de retard. Ce retard augmente sans cesse, malgré les CDD et les heures supplémentaires. Le RSA va concerner en Seine-Saint-Denis près de 100 000 nouveaux allocataires, soit l'équivalent d'une caf moyenne, et la Caisse nationale ne lui accorde que 24 postes.

La Fédération des employés cadres Force Ouvrière considère inacceptable que la Caisse Nationale décide d'accélérer la mutualisation, voire l'externalisation, pour supprimer des postes de nombreux services et fonctions comme l'éditique, la paie, les achats, la gestion électronique des données, le contentieux et les migrants, ceci au moment même où la charge de travail de ces services augmente et où les procédures se complexifient.

Force Ouvrière considère que le seul moyen d'empêcher la catastrophe dans les caf est la satisfaction des revendications sur lesquelles la Fédération des employés cadres Force Ouvrière demande l'ouverture de négociations : embauches immédiates en contrat à durée indéterminée, titularisation des contrats à durée déterminée en contrats à durée indéterminée, augmentation des effectifs permanents pour faire face à la charge de travail, remplacement de tous les départs, passage au niveau cadre de tous les techniciens, maintien de tous les services et de toutes les missions (paie, achats, contentieux, migrants, etc. »

Je vous remercie de votre attention.

Jean-Marc COLLET (CFTC) attire l'attention de Monsieur DROUET sur le fait que les risques encourus ont déjà été rencontrés par d'autres branches, notamment celle du Recouvrement. Ces problèmes de fond doivent faire l'objet de mesures structurelles et les pouvoirs publics doivent être alertés sur les difficultés de la branche Famille.

Il laisse Monsieur FALCON donner lecture d'une déclaration de la CFTC :

Hugues FALCON (CFTC) : « La CFTC constate que les Conventions d'Objectifs et de Gestion successives ont complètement laminé le service de proximité rendu par les CAF. Cette érosion de la qualité de service s'est vue, de plus, aggravée par une législation des plus mouvantes, mise en place sans anticipation, ni moyens, que l'on peut taxer de véritable « capharnaüm », ainsi que par un outil informatique dont les performances se montrent insuffisantes.

Dernièrement, la prise des ressources auprès des services des impôts, qui avait été annoncée comme un gain important de productivité pour notre organisme, s'est avérée, en réalité, catastrophique. Les caf n'ayant pas toujours eu les ressources fiscales en temps et en heure, certaines n'ont pas pu procéder au paiement de l'APL du mois de janvier 2009.

Un retard considérable dans le traitement des dossiers allocataires perdure depuis plusieurs mois, malgré tous les expédients divers et variés utilisés par les directions :

- heures supplémentaires (proposées ou imposées),*
- temps partiels refusés,*
- reports de congés,*
- pression accrue sur le personnel,*
- organisation productiviste du travail.*

Le personnel impacté par ces mesures extrêmes se trouve confronté à des situations de travail très difficiles, dont il n'est pas responsable. Ainsi, le cercle vicieux dans lequel se sont enfoncées les caf entraîne une multiplication des contacts allocataires (courriers, téléphone, accueil physique), devenus au fil du temps de plus en plus tendus.

Les caf prenant l'eau de toute part, c'est avec la plus grande inquiétude que le personnel voit s'approcher la vague du RSA, dont la prise en charge, dans ces conditions, est ressentie comme une véritable trahison. En effet, compétences et savoir-faire du personnel ne sont pas valorisés par une quelconque reconnaissance, mais au contraire, c'est à marche forcée avec des moyens dérisoires que le RSA sera mis en place.

Aussi, nous vous demandons de nous faire connaître précisément :

- le nombre d'heures supplémentaires effectuées dans les caf pour l'année 2008,*
- le nombre de personnes en contrat à durée déterminée présentes dans l'institution au 1^{er} janvier 2009, et si ces mesures seront reconduites en 2009.*

La CFTC déplore que ses alertes et demandes répétées ne soient toujours pas prises en compte. La situation ne pourra pas perdurer longtemps. De nombreux mouvements sociaux dans les caf montrent le découragement des salariés.

C'est pourquoi la CFTC exige :

- une réelle reconnaissance des compétences,*
- la mise à disposition de moyens en phase avec les missions demandées,*
- la redistribution des gains de productivité au personnel. »*

Jo CHAPUIS (CGT) fait observer : « Nous souhaitons que cette réunion ne s'appesantisse pas sur les résultats de l'enquête Vie au travail, car nous savons déjà fort bien que les salariés sont mal payés et que le stress au travail se développe. Nous devons débattre de la situation des caf, qui est dégradée. Nous devons recevoir des réponses à nos questions. Nous ne sommes plus en mesure d'assumer l'ensemble de nos missions de service public. Nous souhaitons savoir quels moyens supplémentaires vont être mis en place, non pour la prise en charge du RSA, mais pour faire face à la situation actuelle et pour assumer notre mission de service public.

Nous ne nous satisferons pas d'une réponse consistant à multiplier les heures supplémentaires ou à remettre en cause les RTT. Il est temps de prendre la mesure des préoccupations des personnels.

Nous proposerons à nos collègues des autres organisations syndicales d'émettre un avis sur la situation actuelle et de le transmettre à la Cnaf et au ministère.

Nous avons besoin d'emplois supplémentaires en CDI dans tous les secteurs d'activité des caf. Nous devons prendre le temps de débattre de la situation actuelle avant qu'elle ne devienne explosive. »

Patricia DELBECQ (SNFOCOS) lit la déclaration du SNFOCOS :

« La Cnaf déclarait en 2008 : « L'ambition des Allocations Familiales n'est pas de sacrifier aveuglément aux impératifs techniques ou budgétaires mais de concilier ces paramètres aux missions qui sont les siennes. »

En novembre 2007, le Directeur de la Cnaf déclarait que le recours aux heures supplémentaires, aux CDD (745 pour l'ensemble des caf en 2007) et à l'entraide interservices était conjoncturel. Plus d'un an s'est écoulé, la situation ne s'est pas améliorée, mais s'est au contraire dégradée. Combien de CDD en 2008 ? Combien d'heures supplémentaires ?

Le mécontentement et la démotivation touchent plus d'un tiers des personnels caf. Comment comptez-vous améliorer cet état de fait ? Concrètement, combien d'embauches pérennes pour la charge nouvelle RSA ? Quels sont les moyens humains nécessaires à la réalisation des objectifs ? Quels sont les objectifs de la Branche en matière de qualité de service ? Par ailleurs, le SNFOCOS vous demande d'afficher, entre autres, le schéma cible dans le cadre de la mutualisation et de la départementalisation.

Le SNFOCOS exige que vous communiquiez l'analyse des besoins en termes de ressources humaines pour accomplir de manière pérenne et dans la continuité du service public les activités actuelles des CAF et la plus-value nécessaire en CDI pour absorber l'activité RSA.

Quelles mesures concrètes et responsables comptez-vous prendre pour améliorer les situations de retard permanent, ingérer les nouvelles charges, tout cela dans un contexte de restructuration sous-jacent ? »

Hervé DROUET répond qu'il reviendra sur l'ensemble de ces questions dans le dernier point de l'ordre du jour, suite à la présentation relative à l'écoulement de la charge et au respect des engagements de service 2008. Il ne lui semble pas souhaitable de faire l'économie de la restitution de l'enquête Vie au travail, dont on peut tirer un certain nombre d'enseignements.

Marie-Martine SALVIGNAC (CGT) souligne : « La situation actuelle des caf nécessite davantage qu'une courte discussion. L'enquête Vie au travail met en lumière des difficultés, mais si elle était réalisée dans le contexte actuel, elle révélerait une situation encore plus dégradée. Nous souhaitons remplir notre mission de service public et nous demandons à connaître les moyens qui seront mis en œuvre pour la résorption du stock et la prise en charge du RSA.

Les difficultés actuelles ne sont pas conjoncturelles, mais structurelles. Les organisations syndicales souhaitent savoir quels moyens vont être mis en œuvre. Nous avons déjà analysé les résultats de l'enquête Vie au travail, et je pense que nous devrions en venir directement à vos propositions en termes de moyens. »

Hervé DROUET propose malgré tout de respecter l'ordre du jour et d'aborder la présentation des résultats nationaux de l'enquête Vie au travail. Il cède la parole à Madame PELISSOU.

I. Présentation des résultats nationaux de l'enquête « Vie au travail »

Marie-Christine PELISSOU procède à la restitution de l'enquête : « Il s'agit de la première enquête de ce type au sein de la branche Famille. La Caisse nationale n'a pas souhaité se contenter d'étudier la situation par le biais des remontées statistiques, mais donner la parole aux salariés et prendre connaissance de leur perception de la vie au travail. Cette enquête doit nous aider à définir les orientations de la COG 2009-2012 en matière de ressources humaines. Cette enquête a également visé à mettre entre les mains des directions d'organismes locaux un outil de management permettant de mettre en place des actions d'amélioration de la gestion des ressources humaines locales.

Le taux de participation est important, puisqu'il s'établit à 52 %. Ainsi, plus de 17 000 agents ont répondu à cette enquête.

La répartition des répondants correspond à une bonne représentativité des différentes catégories de personnel par rapport à l'effectif total de la branche. En effet, les différentes catégories de salariés ayant répondu sont représentées dans les mêmes proportions que

dans l'ensemble de la population salariée de la branche Famille. Afin de respecter l'anonymat des salariés, nous n'avons pas travaillé sur la base de catégories plus fines.

75 % des salariés se déclarent satisfaits de leur vie au travail, ce qui constitue un taux satisfaisant, notamment par rapport aux autres entreprises étudiées par BVA. Toutefois, par rapport à ces entreprises, nous enregistrons un taux inférieur de salariés très satisfaits. Le taux de satisfaction diminue sensiblement au bout de cinq ans d'ancienneté. En revanche, les jeunes qui entrent dans la branche sont très satisfaits de leur vie au travail au sein des organismes.

Au titre des motifs de satisfaction, les salariés ont cité leurs horaires de travail (et donc la possibilité de concilier vie familiale et vie professionnelle), les relations avec les collègues, l'ambiance de travail, la nature du travail, le contenu du métier et l'autonomie dont ils estiment bénéficier dans l'organisation de leur travail.

Au titre des motifs d'insatisfaction, ils ont mentionné le manque de perspectives d'évolution professionnelle, la rémunération et l'insuffisance de reconnaissance de leur travail par l'encadrement.

Les salariés ont le sentiment d'effectuer un travail utile et estiment mener une activité intéressante dans de bonnes conditions de sécurité. En revanche, près d'un tiers des salariés ont le sentiment d'effectuer un travail stressant et fatigant, en particulier au sein du secteur Prestations, et plus précisément chez les techniciens conseil allocataires.

Les personnels sont majoritairement motivés. Au moment de l'enquête, ils étaient plutôt satisfaits des outils informatiques. Toutefois, nous constatons une dégradation des indicateurs relatifs à la charge de travail, au niveau de stress, au niveau de fatigue et à l'ambiance de travail. 54 % des agents estiment que leur charge de travail est élevée, et 25 % des agents estiment qu'elle est très élevée.

Une part significative des salariés travaillant au contact des allocataires estime que la relation avec les allocataires s'est détériorée. Cette détérioration est liée à la gravité des situations rencontrées, aux problèmes d'agressions et d'incivilités, ainsi qu'à un sentiment d'impuissance vis-à-vis de la situation de certains allocataires.

78 % des agents affirment que leur relation avec leur responsable direct est satisfaisante. Ils sont également nombreux à estimer que les anciens et les jeunes s'épaulent mutuellement, et que la coopération et l'entraide sont bien développées au sein des services.

Nous avons demandé aux agents s'ils estimaient que leur responsable direct leur faisait confiance, les écoutait, leur expliquait les changements, était disponible, les soutenait en cas de difficulté, expliquait les messages et les orientations de la direction, les associait aux résultats du service, prenait en compte leurs suggestions et favorisait le travail en équipe. Sur l'ensemble de ces items, nous enregistrons de très bons taux de satisfaction. En revanche, les résultats sont moins positifs s'agissant de la capacité du responsable direct à reconnaître le travail des agents, à s'investir dans le développement des compétences de ses collaborateurs et à mener un dialogue régulier sur l'efficacité du travail. Cette dimension RH laisse donc à désirer. Mais un projet est en cours au sein de l'Ucanss (projet SAM) afin de mener des actions ciblées auprès des managers. Il s'agit notamment de les accompagner dans le cadre d'une formation à la dimension RH de leur métier.

Par souci d'équilibre et d'équité, nous avons également interrogé les managers au sujet de leurs équipes. Nous leur avons demandé s'ils estimaient que leurs équipes leur faisaient confiance, si elles leur exprimaient leurs besoins et leurs difficultés, si elles avaient envie de progresser, si elles travaillaient de manière concertée, si elles étaient adaptées aux missions du service, si elles s'adaptaient facilement au changement, si elles étaient force de proposition et si elles étaient adaptées à la charge de travail. A l'exception de ce dernier item, l'ensemble de ces questions a recueilli des réponses très positives. Les managers sont donc proches de leurs équipes, dont ils sont satisfaits.

Par ailleurs, nous avons interrogé les salariés sur leur perception des critères d'évaluation utilisés par les organismes. Les résultats sont quelque peu inquiétants, puisque 47 % des

salariés affirment ne pas avoir une bonne connaissance des critères utilisés au sein de leur organisme pour évaluer leurs compétences. Ces critères sont bien connus au sein du secteur Prestations (en particulier par les techniciens conseil), mais les services support, notamment, manquent de critères précis, objectivables et mesurables.

Nous avons également interrogé les salariés sur les formations au sein de leur organisme. Les salariés ont surtout accès à des formations de perfectionnement dans leur emploi. De façon générale, ils obtiennent les formations qu'ils réclament et sont plutôt satisfaits de la qualité des formations qui leur sont proposées.

Le sentiment de manque de perspectives d'évolution professionnelle constitue un point d'insatisfaction majeure des personnels. En effet, 60 % des salariés estiment ne disposer d'aucune perspective d'évolution professionnelle au sein de la Branche Famille. Pour 57 %, ils estiment ne bénéficier d'aucune perspective d'évolution au niveau de la Sécurité sociale, et pour 73 %, au sein de leur propre organisme.

Nous avons demandé aux salariés s'ils connaissaient le système d'intéressement en vigueur au sein de la branche Famille. 52 % le connaissent mal. En outre, 57 % des personnels affirment ne pas bien connaître les règles de rémunération définies par la convention collective. La majorité des salariés estime que le système de rémunération n'est pas motivant, notamment dans le secteur Prestations, et plus particulièrement chez les techniciens conseil allocataire.

57 % des salariés déclarent avoir bénéficié d'une mesure de rémunération individuelle au cours des trois dernières années. Les règles d'attribution des mesures de rémunération individuelle en vigueur au sein de leur organisme leur semblent globalement peu claires et peu équitables.

61 % des salariés considèrent ne pas être rémunérés à leur juste valeur par rapport aux salariés de leur organisme travaillant dans d'autres services, et 74 % estiment ne pas être rémunérés à leur juste valeur par rapport à des salariés exerçant un travail comparable dans des entreprises extérieures à l'institution. Toutefois, les personnels d'action sociale, et tout particulièrement les travailleurs sociaux, estiment être bien rémunérés, tant par rapport à leur organisme que par rapport à l'extérieur de l'institution.

Les salariés ont été nombreux à se déclarer bien informés. Toutefois, entre 35 et 40 % des salariés s'estiment mal informés sur la mise en œuvre de la Convention d'Objectifs et de Gestion, sur la vie quotidienne de leur organisme, sur l'évolution des missions de leur organisme et sur les orientations de la branche Famille.

Nous avons interrogé les salariés sur leur perception du climat social au sein de leur organisme. 62 % considèrent que le climat social s'est détérioré. La répartition des réponses en fonction des organismes nuance ces résultats.

Concernant la perception qu'ils ont de leur direction, la moyenne n'est pas bonne, puisque 49 à 63 % des agents considèrent que leur direction n'est pas attentive à leurs conditions de travail. Toutefois, la dispersion des résultats de part et d'autre de la moyenne est particulièrement sensible.

Nous avons demandé aux salariés s'ils considéraient que leur organisme était reconnu par les partenaires locaux, s'il était accessible et joignable, s'il s'adaptait au changement, s'il était moderne, s'il était dynamique, s'il bénéficiait d'une bonne image auprès du public et s'il était convivial. 45 % des agents estiment que leur organisme n'est pas convivial. Ce résultat doit être mis en regard avec la perception d'une détérioration du climat social et de l'ambiance de travail.

S'agissant de l'avenir professionnel des agents et de leurs attentes en la matière, il apparaît que 39 % d'agents s'attendent à connaître une évolution significative de leur activité et à avoir du mal à opérer cette transition. Il s'agit donc d'un point de vigilance, qui doit notamment nous inciter à proposer un accompagnement en matière de formation.

Nous avons demandé aux agents s'ils étaient optimistes ou pessimistes quant à l'avenir de la Branche Famille, de leur organisme, de leur emploi, et quant à leur avenir professionnel personnel. 42 % des agents se déclarent inquiets ou très pessimistes quant à l'avenir de la Branche Famille et de leur organisme. Ils sont 54 % à se déclarer inquiets quant à l'avenir de leur emploi et à leur propre avenir professionnel.

Nous avons demandé aux agents envisageant une évolution professionnelle s'ils souhaitaient exercer la même activité qu'à l'heure actuelle, ou exercer à l'avenir d'autres activités et s'ils souhaitaient les exercer dans un autre organisme de la branche, dans un autre service public, dans le secteur privé ou dans un autre organisme de Sécurité sociale. La majorité des agents souhaitant continuer à exercer la même activité professionnelle souhaitent l'exercer au sein de leur organisme actuel. En revanche, 52 % des agents qui souhaitent changer d'activité souhaitent le faire au sein de leur organisme, contre 16 % (surtout parmi les agents les plus jeunes et les plus diplômés) dans le secteur privé, 12 % dans un autre organisme de la Branche Famille et 10 % dans un autre organisme de Sécurité Sociale. Nous constatons donc que l'aspiration à une mobilité géographique n'est pas majoritaire parmi les salariés de la Branche.

Nous avons interrogé les agents sur les facteurs de motivation qu'ils considéraient comme étant les plus importants. Les possibilités d'évolution professionnelle arrivent en tête de leurs réponses. Dans la mesure où cet indicateur traduit une forte insatisfaction, nous devons lui porter une attention particulière dans le cadre des orientations RH de la prochaine COG. Par ordre d'importance, les agents ont également cité les conditions matérielles de travail, leur métier, les horaires de travail et la rémunération en tant qu'éléments importants en matière de motivation au travail.

Nous avons demandé aux agents s'ils recommanderaient à leurs amis de travailler au sein de la Branche Famille. Nous avons enregistré 64 % de réponses positives et 33 % de réponses négatives.

Hervé DROUET remercie Madame PELISSOU pour cette présentation synthétique, et demande s'il y a des remarques.

Jean-Marc COLLET (CFTC) constate qu'un agent sur deux n'a pas participé à cette enquête. Il semble que leur insatisfaction et leur inquiétude les ont incités à boycotter cette enquête.

Les résultats de cette enquête traduisent le sentiment d'insécurité professionnelle des agents, les difficultés qu'ils éprouvent dans le cadre de leurs relations avec la hiérarchie, l'absence de possibilités de réorientation professionnelle, la faiblesse des perspectives d'évolution professionnelle et la détérioration du climat social.

Ces constats inquiètent. La situation de la Branche Famille est instable, car soit les salariés ne répondent pas à l'enquête, soit ils expriment une perception majoritairement négative. Si cette enquête avait été réalisée quelques mois plus tard, les résultats auraient été encore plus négatifs. Il semble donc urgent de mener une réflexion afin de mettre en place des systèmes plus satisfaisants et plus motivants, notamment en matière d'évolution professionnelle et de rémunération. Le nouveau système de classification devra donc être audacieux et motivant. En outre, à l'occasion des restructurations, il ne sera pas possible de faire l'économie d'une juste redistribution des gains de productivité. De plus, il est nécessaire de marquer une pause dans le processus de diminution des effectifs.

Le bilan de cette enquête paraît alarmant. La CFTC espère que l'année 2009 sera mise à profit pour corriger certaines erreurs de jugement, à la veille d'une nouvelle COG et d'une réorganisation du réseau. Les cartes sont donc entre les mains de tous pour améliorer la situation et apaiser l'inquiétude des salariés.

Michel-Ange PARRA (CGT-FO) note que seuls 52 % des agents ont participé à cette enquête. Contrairement à ce qu'indique le document, ce taux traduit la participation des agents, et non leur satisfaction.

La moitié des personnels n'a pas répondu à cette enquête, et les auteurs de cette étude reconnaissent implicitement que le taux d'insatisfaction est sans doute encore plus élevé parmi les non répondants. La conclusion de cette enquête fait apparaître la nécessité, d'une part, de procéder à des embauches afin de faire face à la charge de travail, et d'autre part de reconnaître la qualification des agents en fonction de coefficients liés aux postes de clients, et non en fonction des individus. Cette enquête montre également que le développement des carrières et l'attribution de points de compétence sont indispensables, et que la garantie de l'emploi est une priorité.

Toutefois, à l'encontre des résultats de l'enquête, les auteurs de l'étude préconisent exactement les mêmes mesures que la Cnaf. En effet, selon eux, « *il convient d'optimiser ou de développer une gestion individuelle des carrières et de favoriser la mobilité interne. Il convient d'encourager et de reconnaître matériellement la performance individuelle, de mieux communiquer sur le système de rémunération, d'optimiser l'organisation du travail et le fonctionnement des services, de mutualiser les savoir-faire, de favoriser le partage de connaissances entre les différents caf, d'encourager les coopérations transversales.* » Les auteurs de l'enquête n'évoquent même pas les recrutements à venir, alors que les caf ploient sous la charge de travail. Ils préconisent de nouvelles réorganisations qui vont disloquer l'activité des services, et une multiplication de projets impliquant une démultiplication des réunions, des tableaux de bord et des statistiques, qui accaparent totalement l'encadrement. Ils se prononcent également en faveur de mutualisations et de coopérations, qui se traduisent en réalité par un non respect des fonctions et des qualifications.

Face à ces constats, Force Ouvrière demande l'ouverture de négociations et rappelle ses revendications à l'Ucanss : embauches immédiates en contrat à durée indéterminée, remplacement des postes vacants, reconnaissance des qualifications et des déroulements de carrières, attribution de points de compétence à tous les agents, garantie de l'emploi sur place et maintien des caisses avec l'ensemble de leurs services.

William LIS (UFICT-CGT) constate que l'enquête montre que l'encadrement s'interroge sur ses relations avec les équipes. Or, en affirmant que l'encadrement s'interroge sur la compétence des équipes, les auteurs se livrent à une interprétation des résultats. En effet, selon lui, les difficultés sont plutôt liées à un problème d'effectifs et de compétence de l'encadrement.

Hervé DROUET rappelle que l'enquête fait état d'un problème d'adaptation des équipes à la charge de travail. Il n'est pas précisé s'il s'agit d'un problème de compétences ou d'effectifs. Sur ce point, l'interprétation reste ouverte.

William LIS (UFICT-CGT) remarque que dans les fonctions support, il est très difficile de déterminer des critères objectifs et transparents pour la mise en œuvre du protocole du 30 novembre 2004. Ces difficultés jouent un rôle important dans le malaise des salariés en matière de rémunération.

Les managers sont très nombreux à signaler que la gestion des ressources humaines, notamment les critères de distribution des points de compétence, leur échappe totalement.

40 % des salariés se déclarent démotivés par leur rémunération. Or, au titre des axes d'amélioration, les auteurs de l'enquête préconisent l'amélioration individuelle des carrières « *en encourageant et en reconnaissant matériellement la performance individuelle* ». Or, il doute que les agents demandent une reconnaissance de la performance individuelle. 40 % des agents sont mécontents, car bien qu'ils aient effectué leur travail de façon satisfaisante, ils n'ont pas bénéficié d'une mesure de rémunération.

Par ailleurs, les salariés possédant un haut niveau de diplôme et les managers sont plus nombreux à souhaiter changer d'activité dans un avenir proche. Cette situation pose clairement la question de la reconnaissance des qualifications. Selon la CGT, si ces salariés souhaitent quitter l'institution, c'est parce qu'ils n'ont pas la possibilité d'exercer une activité en rapport avec leurs qualifications, et parce que celles qu'ils mettent en œuvre dans le cadre de leur travail ne sont pas reconnues.

En outre, la présentation des résultats du tableau de la page 15 est ambiguë, car la colonne de gauche comprend à la fois des éléments positifs (« *faire un travail utile pour le public* ») et des éléments négatifs (« *faire un travail stressant* »).

Bernard DELANNOY (CFDT) observe que la politique de rémunération fait partie des points les plus problématiques relevés par cette enquête. En effet, 80 % des agents estiment que le système de rémunération n'est pas motivant. Ce constat doit interpeller les signataires des accords de 2004, même si l'application locale de ces accords n'est pas étrangère à cette insatisfaction. La responsabilité des organismes locaux est encore plus engagée face au manque de transparence et d'équité du système.

La charge de travail constitue également un point noir, puisqu'une forte majorité d'agents la considère très élevée. La majorité de l'encadrement estime que la charge de travail est « élevée », mais Monsieur DELANNOY souhaiterait savoir plus précisément quels répondants jugent la charge de travail « très élevée ».

Le secteur Liquidation, les cadres de proximité et l'agence comptable se sont exprimés de façon particulièrement négative face à l'absence de perspective professionnelle et au manque de reconnaissance. Or, il s'agit des secteurs comptant les effectifs les plus importants au sein des caf. Il existe donc un véritable problème au cœur même des effectifs des caf.

Cette enquête a été réalisée il y a un an. Certaines questions devront être traitées dans la durée, mais il est temps d'apporter rapidement des éléments de réponse aux salariés, notamment aux techniciens conseil en matière de politique de rémunération et de parcours professionnel. De nombreux salariés considèrent que leurs perspectives professionnelles sont inexistantes.

Antoine LEBORGNE (CGT) déclare : « Ma fédération a appelé au boycott de cette enquête, mais elle n'a pas organisé ce boycott. Nous avons été vigilants par rapport à la dernière enquête, qui a eu pour effet de détourner les aspirations du personnel.

Les 50 % d'agents qui ont participé à cette enquête ont exprimé leur mécontentement, notamment en matière de salaire et d'évolution professionnelle. Quels enseignements tirez-vous de cette enquête, et quelles réponses allez-vous apporter aux attentes des salariés ? »

Hervé DROUET partage un certain nombre de constats exprimés concernant le système de rémunération, qui est jugé peu motivant et peu équitable. Cette question est liée à l'application locale du dispositif, sur laquelle la Caisse nationale n'a pas pris, et à la problématique générale de la refonte du projet de classification.

Ce sentiment d'opacité et d'inéquité du système interpelle, et il sera de la responsabilité de la Cnaf de sensibiliser les directeurs à l'ensemble de ces problèmes. Les managers se sentent désavoués et ne comprennent pas les raisons d'un tel désaveu. Il est important de remédier à ces difficultés, car indépendamment de l'appréciation des partenaires sociaux des distributions de points et des salaires, le GVT doit être équitable et compris de tous.

Cette enquête révèle également un enjeu important en matière de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences. Il s'agit d'un axe de développement majeur, que la Cnaf doit mettre en œuvre dans le cadre de la prochaine COG.

Marie-Christine PELISSOU poursuit : « Parmi les 52 % de répondants, 75 % d'agents sont globalement satisfaits de leur vie au travail dans les caf. Nous avons repris les résultats tels qu'ils nous ont été présentés par BVA. Ne voyez donc aucune malice de la part de la Caisse nationale dans la façon dont ils sont présentés.

Pour la Cnaf, cette enquête a eu pour objectifs de nous aider à préparer les orientations RH et les plans d'action de la COG, et à développer un outil de management au niveau local.

Lorsqu'un salarié considère que dans son organisme, les critères d'évaluation des compétences sont mal connus et que les règles d'attribution des mesures individuelles de rémunération ne sont ni claires ni équitables, la situation relève alors de la responsabilité de la Direction de cet organisme. Nous allons nous efforcer, au niveau national, d'améliorer le

dispositif de rémunération, mais au niveau local, nous envisageons de proposer aux directions des mesures d'accompagnement afin de clarifier les règles et les objectifs annuels de leur politique de rémunération. Il s'agit notamment de sensibiliser le management à ces principes afin qu'il ait la possibilité de jouer pleinement son rôle.

S'agissant de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, les salariés insistent sur la nécessité de disposer de réelles perspectives d'évolution professionnelle. Cet item arrive, en effet, à la première place des éléments d'insatisfaction. Dans le même temps, nous constatons que les agents désireux de changer d'activité souhaiteraient majoritairement continuer à travailler au sein de leur organisme. La mobilité professionnelle est limitée, et le changement de métier doit être accompagné par un parcours de formation conséquent. Or, il n'est pas sûr que tous les agents concernés seraient prêts à accomplir un tel effort. En tout état de cause, notre offre de formation n'est pas encore suffisamment diversifiée et réactive pour permettre de telles mobilités. Nous envisageons donc de mener un travail spécifique dans ce domaine dans le cadre de la prochaine COG.

La GPEC suppose une anticipation du renouvellement démographique. Elle suppose également que les caf disposent des compétences et des effectifs nécessaires à l'exercice des missions de la branche Famille. Nous avons d'ores et déjà lancé un travail visant à doter les caf d'outils permettant d'établir un diagnostic et de disposer de repères sur les parcours d'évolution professionnelle susceptibles d'être proposés aux salariés. Nous avons commencé à travailler sur les métiers qui seront le plus fortement touchés par des facteurs d'évolution au cours des cinq prochaines années. Nous avons lancé des études prospectives afin de donner des repères aux caisses et les aider à faire face à la disparition ou à la transformation de certains métiers.

Nous avons conscience des attentes exprimées dans le cadre de cette enquête, et nous avons pris acte des signaux qui nous sont adressés par les salariés. Nous nous efforcerons d'y répondre dans le cadre de nos orientations et de notre travail d'accompagnement des directions d'organismes. Ce travail nécessitera du temps.

Nous ne réaliserons pas d'enquête cette année, mais nous avons l'intention de suivre l'évolution de la situation dans la durée. Nous envisageons donc de lancer une nouvelle enquête lors de la dernière année de la prochaine COG. »

Serge JARLAUD (CFE-CGC) questionne la Cnaf sur l'existence de statistiques à l'échelle de chaque caisse, et le cas échéant, l'usage qu'elle en fait.

Marie-Christine PELISSOU répond : « Nous ne disposons que des résultats globaux. BVA nous a communiqué la répartition, en nombre des organismes selon des tranches de taux de réponses permettant d'établir la dispersion des taux de réponse par rapport à la moyenne nationale. Ainsi, sur un item donné, nous savons combien d'organismes se trouvent au-dessus ou au-dessous de la moyenne nationale, mais nous ne connaissons pas les résultats des différents organismes. Cette mesure a été prise afin de montrer qu'avec cette enquête, la caisse nationale ne cherchait à se mêler du management interne des organismes tout en permettant aux directeurs de disposer d'un outil de management local adapté au contexte de leur organisme.

Peut-être disposerons-nous des résultats des différents organismes lors de la prochaine enquête, en 2012.

Chaque caisse s'est vu adresser ses résultats locaux directement par BVA. Nous les avons incitées à les communiquer aux IRP. BVA leur a également communiqué une comparaison entre leurs résultats et les résultats nationaux. »

Bernard DELANNOY (CFDT) remarque que cette restitution locale n'a pas été réalisée dans l'ensemble des organismes. Certaines caf pratiquant une gestion atypique des ressources humaines, leurs directions n'ont sans doute pas souhaité supporter la comparaison avec les résultats nationaux. C'est fort dommage, car cela permettrait de disposer de davantage d'informations sur les situations atypiques.

S'agissant des politiques de rémunération, les techniciens conseil semblent bien connaître les critères en matière de compétences. Or, les points de compétences ne leur sont pas attribués en fonction de critères qualitatifs, mais de critères quantitatifs. La CFDT souhaite donc que ce point soit corrigé.

S'agissant des parcours professionnels, la situation pourrait s'améliorer si le népotisme n'était pas aussi important. En effet, dans un certain nombre d'organismes, les pratiques en la matière ne sont pas d'une très haute tenue. Un nombre minoritaire de salariés connaît un avancement fulgurant, ce qui a un effet désastreux sur leurs collègues.

Les jeunes qui entrent dans les organismes sont diplômés et s'engagent spontanément dans les cursus de formation les plus prometteurs. Il est donc nécessaire de permettre aussi aux agents en milieu de carrière d'accéder plus facilement à des cursus de formation qualifiants.

Les organismes locaux mettent en œuvre leur propre politique salariale, sur laquelle la Cnaf n'a guère de prise. En revanche, elle peut agir sur les passages du niveau 3 au niveau 4, en particulier pour les techniciens conseil et les personnels de l'agence comptable. La CFDT a besoin de connaître précisément le raisonnement de la Cnaf dans ce domaine.

Marie-Martine SALVIGNAC (CGT) prend acte de la volonté de la Cnaf de définir une nouvelle classification. Elle pense que c'est à l'Ucanss, avec les partenaires sociaux, de définir cette classification, et non au niveau de chaque caisse. Ce travail doit être mené de façon dynamique, par exemple en prévoyant des passages de coefficients automatiques. Les salariés des caf sont en attente de telles mesures.

Hervé DROUET ne souhaitait pas faire déborder la Caisse nationale de son champ de compétences, mais simplement replacer cette question dans sa problématique générale.

Jean-Marc COLLET (CFTC) déclare : « Nous avons tacitement accepté que les données de l'étude soient agrégées afin de ne pas pointer trop précisément les dysfonctionnements d'un organisme donné. Réflexion faite, nous nous demandons si ce choix était pertinent. En effet, la rémunération des agents de direction se compose notamment d'une part variable dépendant de leur maîtrise de leur fonction. Or, nous constatons que certains organismes fonctionnent mal. Il ne serait donc pas choquant que la Caisse nationale s'émeuve de tels dysfonctionnements. Nous sommes donc convaincus de la nécessité d'une approche plus directe des organismes.

S'agissant des orientations de la Cnaf, nous allons devoir renégocier notre accord de mobilité professionnelle et mettre en place des outils de diagnostic. Il est nécessaire d'identifier plus précisément les dysfonctionnements et de les corriger.

Toutefois, au-delà du contenant, nous devons nous intéresser au contenu. Or, celui-ci n'évolue pas. Nous constatons un réel manque de moyens et un problème de rémunération. Des moyens sont nécessaires, tant en termes d'effectifs que de masse salariale. Nous souhaitons donc débattre de ces questions sur le fond. »

Hervé DROUET prend note de l'évolution de cette position en faveur d'une approche plus précise des caisses.

Marie-Christine PELISSOU rappelle que la Cnaf a communiqué sa stratégie 2008 en matière de rémunération à la fin du mois d'avril 2008 par le biais d'une lettre-circulaire adressée à l'ensemble du réseau. Elle a accompagné cette stratégie en attribuant aux caisses 1 % supplémentaire de GVT afin d'harmoniser la proportion de niveaux 4 entre les différentes caisses. Elle a également précisé que l'affectation de ce GVT complémentaire devait concerner en priorité les emplois de la ligne de production du service à l'allocataire. Ce passage de niveau 3 au niveau 4 devait permettre l'augmentation significative du taux global de niveaux 4 dans chacun des organismes. La Cnaf a demandé que la proportion de niveaux 4 passe de 22 % à 38 %. L'enveloppe complémentaire de GVT a atteint son objectif, puisque, à l'heure actuelle, on compte 39 % de niveaux 4.

Il n'y aura probablement pas d'attribution d'une enveloppe complémentaire en 2009, mais la branche a pour objectif durable d'augmenter la proportion de niveaux 4 sur le cœur de

métier. Il revient donc aux organismes de gérer leurs crédits de référence et le GVT cible moyen acté lors des dernières négociations salariales de telle façon que cet objectif soit poursuivi.

Bernard DELANNOY (CFDT) note que l'arbitrage a été largement rendu en faveur de la loi TEPA.

Hervé DROUET cède la parole à Monsieur CHAPPAZ pour un point d'information sur l'année 2008.

Gilles CHAPPAZ rappelle la situation : « En 2008, la branche a globalement atteint ses objectifs sur les fondamentaux de la relation de service, à savoir les délais de traitement des demandes, le taux de réponse aux appels téléphoniques et les temps d'attente à l'accueil. Nous avons également relevé une diminution significative des flux de contact, notamment sur les appels téléphoniques. Ces évolutions sont le signe d'avancées structurelles.

En revanche, nous constatons la persistance d'un plan de charge très important, notamment sur le dernier mois de l'année. La baisse des flux ne s'est pas traduite par une baisse équivalente de la charge de travail, notamment en raison de la montée en charge du Recueil National Bénéficiaires. De plus, le dernier trimestre (et particulièrement le mois de décembre) s'est caractérisé par une remontée des flux.

Ainsi, sur l'ensemble de l'année, la tendance générale est à la réduction des flux, mais ceux-ci ont augmenté à nouveau en fin d'année. Cette remontée des flux sur la fin de l'année 2008 s'explique essentiellement par le traitement des ressources et le renouvellement des droits. De nombreux organismes ont dû mettre en place des mesures d'organisation et fonctionnement exceptionnelles, notamment en recourant aux heures supplémentaires et aux CDD, voire en réduisant l'offre d'accueil.

S'agissant des flux de contact au titre de l'année 2008, les visites à l'accueil ont diminué de plus de 5 % sur l'ensemble de l'année, avec toutefois 31 % de visites accueil de plus en décembre 2008 qu'en décembre 2007. Il en va de même pour les flux téléphoniques, qui ont diminué de 11 % sur l'année, mais augmenté de 23 % au cours des derniers mois de 2008. Le constat est identique en matière de pièces à traiter, avec une diminution de 8 % sur l'année et une augmentation de 40 % au mois de décembre. Cette remontée est liée à la réforme du traitement des ressources et du renouvellement des droits. Ainsi, notre relative satisfaction sur l'année 2008 est largement pondérée par les résultats enregistrés au cours des derniers mois.

Bien que les flux soient en baisse, nous constatons une augmentation des faits générateurs, et donc de la charge de travail induite. Cette augmentation est liée à la montée en charge du Recueil National des Bénéficiaires, qui a nécessité une certification de l'ensemble des NIR. Dans la mesure où nous n'avons pas à re-certifier les NIR chaque année, cette charge doit conserver un caractère conjoncturel. Toutefois, à l'inverse, nous ne pouvons pas garantir que le surcroît de travail occasionné par la maîtrise des risques ne sera pas pour une part récurrent d'une année à l'autre. Nous constatons un pic de charge lié à la maîtrise des risques et à la re-certification des NIR, mais il est possible que la maîtrise des risques engendre une charge de fonctionnement liée au travail d'identification des personnes.

Nous constatons une évolution de la répartition de la charge de travail sur l'année, en d'autres termes de la saisonnalité de la charge. Pour les caisses, cette évolution constitue une nouveauté. En effet, la nécessité de se rapprocher du fisc pour avoir connaissance des ressources des bénéficiaires déclenche, en fin d'année, une activité qui était autrefois réalisée au printemps. Une telle nouveauté nécessite un grand effort d'adaptation de l'activité des caisses.

La détérioration de la saisonnalité de la charge s'est traduite par une augmentation du solde de fin de mois, exprimé en jours de production. Constatée du mois d'août 2008 jusqu'au mois de janvier 2009, elle représente un solde moyen de 6,6 jours, avec un profil de charge très différent de celui de 2007. Le taux de pièces traitées en moins de 15 jours, qui était de

90,8 % en 2007, s'est dégradé en fin d'année, de même que le taux d'appels traités et que le temps d'attente à l'accueil.

Ainsi, les difficultés de l'année 2008 s'observent tout particulièrement sur la fin de l'année, notamment en raison de la charge liée à la campagne ressources. Au total, les indicateurs d'une centaine de caisses sont passés du vert à l'orange, voire au rouge.

Ces difficultés ont nécessité la mise en place de mesures exceptionnelles. Le recours aux heures supplémentaires a progressé de façon significative, tant en volume financier qu'en nombre d'organismes concernés. 98 organismes ont recouru aux heures supplémentaires en 2008, contre 78 en 2007. Les heures supplémentaires ont représenté 3,14 millions d'euros en 2008 contre 1,33 million d'euros en 2007.

La charge de travail reste importante en ce début d'année 2009. Les directeurs de caisses, interrogés tous les trois mois sur leurs perspectives d'évolution et d'écoulement de la charge, ont exprimé, pour 45 % d'entre eux leur crainte d'une nouvelle dégradation lors du premier trimestre 2009. De fait, les quinze premiers jours de l'année l'ont confirmée.

La campagne des ressources s'est caractérisée par plusieurs incidents, avec notamment des dossiers dont les ressources n'ont pas été mises à jour.

Les caisses doivent s'accoutumer à ce nouveau rythme, dans la perspective d'une progression très nette dans l'écoulement de la charge, qui sera significativement allégée par les échanges automatiques de données.

Le RNB est en cours de déploiement, et nous ne savons pas encore quelle charge récurrente il représentera au cours des prochaines années.

Pour finir, précisons que l'augmentation des faits générateurs liée à la maîtrise des risques est particulièrement préoccupante. En 2005, nous enregistrons 2,39 faits générateurs par courrier. En 2008, nous enregistrons 3,96. Nous devons donc mener des analyses sur cette problématique. »

Hervé DROUET constate que la situation est tendue et préoccupante, et qu'il est difficile de faire la part entre les facteurs structurels et les facteurs conjoncturels. Depuis le second semestre 2007, la situation se dégrade et la charge de travail augmente. Cette dégradation se traduit par l'alourdissement du nombre de faits générateurs par dossier.

L'année 2008 s'est caractérisée par un respect des engagements de service, car la dégradation, dont le début a été perçu en 2007, a été masquée, au premier semestre 2008, par le déport de la campagne ressources à la fin de l'année. Ce déport a permis aux organismes de se remettre à flot dans le courant du premier semestre, mais il a entraîné une dégradation rapide et brutale au second semestre, en particulier sur le dernier trimestre.

Les difficultés sont sans doute liées à des facteurs structurels, difficiles à analyser à ce stade, et à une perturbation conjoncturelle très forte, avec la re-certification des NIR, le traitement des signalements et la mise en place de la campagne ressources. En outre, sont survenus des aléas et des bugs, malheureusement inhérents à tout premier exercice d'une réforme d'une telle ampleur. Il faut donc s'attendre à ce que la mise en œuvre de cette réforme, à la fin de l'année 2008 et au début de l'année 2009, entraîne une complexification et un alourdissement des tâches.

La Cnaf a demandé la tenue d'une analyse et d'un audit, afin de garantir que l'année 2009 se déroulera dans de bonnes conditions et que les simplifications attendues soient au rendez-vous. Pour l'heure, il n'est pas possible de dresser un diagnostic précis des facteurs structurels et conjoncturels et sur les perspectives de remise à flot.

Ce constat est d'autant plus préoccupant au regard de l'arrivée prochaine du RSA. Les premières pistes de travail consistent à faire en sorte que la campagne ressources produise les effets attendus lors du prochain exercice. Plusieurs anomalies ont entraîné des ruptures de droits pour certains allocataires, ce qui constitue un incident particulièrement regrettable, et il l'espère, aussi limité plus que possible. De telles anomalies ne doivent pas se reproduire.

S'agissant de la charge, une réflexion est menée sur les éléments susceptibles d'être simplifiés et allégés aussi rapidement que possible avant l'arrivée du RSA.

Monsieur DROUET ajoute : « Dans le cadre de vos déclarations liminaires, vous nous avez sensibilisés à la question des moyens. Soyez assurés que nous sommes particulièrement sensibles à cette question, de même que les administrateurs de la Caisse nationale. Lors de la dernière réunion du conseil d'administration, les administrateurs ont adopté une délibération visant à demander un moratoire sur les restitutions de postes.

S'agissant de la question des moyens, il importe de distinguer le RSA et la gestion administrative générale. Nous avons obtenu de la part des pouvoirs publics que la négociation des moyens soit déconnectée de la négociation générale du FNGA, afin que les caisses disposent aussi rapidement que possible d'une bonne visibilité sur les emplois qui leur seraient accordés. Suite aux négociations, une décision a été rendue au mois de décembre : nous avons demandé 1 900 emplois, et nous en avons obtenu 1 007. Ces emplois ont été signifiés à la Cnaf avant Noël par un courrier de nos ministres de tutelle, qui ont précisé qu'une clause de revoyure avait été mise en place dans l'hypothèse où ce volant d'emplois s'avérerait insuffisant pour faire face à la charge.

La clause de revoyure a été clairement signifiée. En revanche, les modalités de mise en œuvre de cette clause ne nous ont pas été signifiées. Avec le Président et les chefs de file du conseil d'administration de la Cnaf, nous nous sommes rendus au cabinet du Premier ministre afin de nous assurer de la réalité de cette clause de revoyure et d'en éclaircir les modalités d'application. Le conseiller social du Premier ministre nous a communiqué le rapport de l'IGAS et de l'IGF, qui officialise les hypothèses sur lesquelles repose ce volant de 1 007 emplois. Or, le taux de recours à la prestation par les allocataires a été estimé à 70 % par la mission, alors que nous l'estimons à 100 %. En outre, la mission a considéré que l'ensemble des allocataires ne s'adresserait pas aux caf, mais que certains d'entre eux s'adresseraient aux CCAS et aux conseils généraux.

La publication de ce rapport est décisive pour la mobilisation de la clause de revoyure. Nous pourrions donc faire évoluer ses hypothèses au regard de la réalité constatée.

Les 1 007 postes qui nous ont été attribués sont en cours de recrutement, sachant que de nombreuses Caisses ont pris soin d'anticiper les recrutements.

S'agissant des moyens généraux, la RGPP prévoit le non-remplacement d'un départ sur deux. Compte tenu de la charge à laquelle nous devons faire face, nous demanderons que la branche Famille ait la possibilité de faire exception à cette règle pour une partie, ou sur la totalité de la durée COG. Sur ce point, rappelons que la complexification de la réglementation et l'accélération des modifications réglementaires constituent un facteur structurel de l'accroissement des charges. L'ampleur des anomalies de l'applicatif de la campagne ressources pourra au moins avoir une valeur de signal d'alerte à l'intention des pouvoirs publics. Ces anomalies ont été provoquées par un défaut de conception, de développement et de validation du programme informatique. Elles sont donc symptomatiques de l'urgence dans laquelle les développements informatiques doivent être conçus, développés et déployés. Il n'est donc pas surprenant que surviennent de tels incidents. Ces difficultés ont été portées avec fermeté à la connaissance des pouvoirs publics par les services de la Cnaf et par le conseil d'administration. Ce dernier a demandé un moratoire sur la restitution de postes à périmètre de charge constant, ce qui signifie que si nous devons assumer de nouvelles charges, elles devront être absorbées par des ouvertures de postes complémentaires.

Je vous informerai de l'issue des négociations dans quelques semaines, et j'espère que nous obtiendrons les résultats les moins insatisfaisants possibles. Sachez que la situation est prise très au sérieux par l'ensemble des instances dirigeantes de la Cnaf, et que nous ouvrons les négociations de la COG dans un esprit offensif. Nous avons obtenu quelques avancées vis-à-vis du RSA, et nous devons nous efforcer d'obtenir davantage dans les prochaines semaines. »

Serge JARLAUD (CFE-CGC) rappelle que le dispositif de transmission des ressources par les impôts doit, à terme, générer des gains de productivité. La rapidité des autorités de tutelle à récupérer les gains de productivité, voire à les récupérer avant même qu'ils n'aient été constatés, est connue. La Cnaf a-t-elle pris un engagement de restitution de postes au titre de ces transmissions de revenus ? Le cas échéant, à quelle hauteur s'élève-t-elle, et n'est-elle pas prévue sous forme de minoration des besoins RSA ?

Michel-Ange PARRA (CGT-FO) souhaite attirer l'attention de la Caisse nationale sur la situation des usagers, qui est particulièrement problématique : « Les usagers ont impérativement besoin du peu de ressources que nous leur attribuons. Il sera très délicat, pour les agents de l'institution, de leur apprendre que nous ne pourrions pas leur verser leur prestation. Comment allons-nous gérer de telles situations ?

Nous avons pris connaissance des propositions de la Caisse nationale visant à mettre en place des acomptes dans l'urgence, et soyez assurés que cette solution sera mise en place par les organismes locaux. Toutefois, cette campagne a mis en lumière l'insuffisance de notre préparation.

Nous constatons une accumulation des développements informatiques. Mon organisme a dû gérer la mise en place de plusieurs applicatifs nouveaux. Nous nous sommes efforcés de respecter l'ensemble des délais, mais le 19 janvier, nous comptons déjà 14 jours de retard par rapport au délai de traitement. »

Hervé DROUET affirme : « Je ne peux que partager le constat de la nécessité de hiérarchiser nos priorités en matière de développements informatiques. Le concepteur du programme a certes commis une erreur, mais l'ensemble de la chaîne de conception, de développement, de validation, de recettes et de déploiement a laissé passer cette erreur. Au final, ce sont les allocataires qui ont fait les frais de cette erreur, ce qui est scandaleux. Toutefois, les minima sociaux ne sont pas concernés, puisque nous avons procédé aux maintiens de droits afin d'éviter toute rupture de droits. C'est en matière d'allocation logement que ces problèmes informatiques ont eu des conséquences, certains allocataires étant confrontés à des décalages de trésorerie sur le mois de février. Certains d'entre eux auront donc des difficultés à régler leur loyer du mois de janvier.

Les gains de productivité associés à la campagne ressources n'ont pas été au rendez-vous en 2008. En 2009, ils nous ont été préemptés sur l'enveloppe du RSA. Une partie de l'écart résulte des différentes hypothèses en matière de bénéficiaires potentiels du RSA, et l'autre partie tient au fait que 1 600 ETP nous sont attribués pour faire face au RSA. Ces 1 600 ETP se composent de 1 000 nouveaux postes et de 600 redéploiements liés aux gains de productivité issus de la campagne ressources. Dans le cadre de la négociation du FNGA, il s'agit d'un argument imparable pour ne pas subir une seconde restitution de poste en 2009.

Hubert RETIF (CFTC) remarque que les chiffres du ministère (plus précisément le tableau synthétique de la performance des caisses) montrent que la dématérialisation est passée de 4 % des déclarations de ressources en 2004 à 35 % en 2007. Quatre ans plus tard, les soldes sont plus élevés que jamais, et l'on peut s'interroger sur les postes préemptés par le ministère au titre des gains de productivité attendus au titre de la dématérialisation. Il y a quelques années de cela, l'Assurance Maladie était censée gagner 20 000 postes, mais elle n'en a pas gagné un seul. Il serait plus équitable de rapporter les gains de productivité à la charge de travail induite par l'augmentation des faits générateurs, qui est elle-même liée au changement de législation.

Pour réellement débattre de l'adéquation des charges aux moyens, il est nécessaire d'être totalement transparent et de reconnaître l'alourdissement du travail lié aux modifications de la législation. A quelques mois de la mise en place d'un dispositif aussi lourd et complexe que le RSA, on ne peut pas faire l'impasse sur les résultats réels de la dématérialisation.

Jean-Marc COLLET (CFTC) exprime les préoccupations de la CFTC : « Nous nous inquiétons pour l'image de l'institution. Depuis plus de 20 ans, la branche Famille s'est efforcée d'améliorer la qualité de service, dont les exigences n'ont cessé d'augmenter. Or, pour la première fois, nous commençons à constater une dégradation. Les nouvelles

évolutions législatives ne sont pas du fait des salariés, mais de décisions politiques qui sont prises sans laisser aucune possibilité de corriger certaines erreurs de jugement. La COG est votée pour plusieurs années, et même lorsque nous constatons des erreurs de calcul, il n'est pas possible de procéder à des corrections en cours de COG. C'est une aberration.

En tant que signataires d'un accord d'intéressement, nous commençons à nous inquiéter des possibilités réelles, pour les salariés de l'institution, d'atteindre les objectifs qui ont été fixés. Si les objectifs ne sont pas atteints, les salariés n'en seront pas responsables, mais ils percevront malgré tout un intéressement inférieur. Nous demandons que la branche Famille ait la possibilité de neutraliser des procédures négatives et de réviser les paramétrages.

Par ailleurs, Monsieur le Directeur, nous accueillons favorablement votre analyse des facteurs conjoncturels et structurels. D'autres branches, confrontées aux mêmes difficultés et recourant aux mêmes solutions (recours aux CDD et aux heures supplémentaires notamment), s'entêtent à affirmer que les causes de la situation sont purement conjoncturelles. La CFTC leur a rappelé qu'au-delà d'un an et demi, ces facteurs n'étaient plus conjoncturels, mais étaient bien devenus structurels.

Le RSA va être confié à des techniciens confirmés, tandis que le tout-venant sera confié à des techniciens jeunes, peu expérimentés et insuffisamment formés. Le manque d'effectifs et l'inexpérience des jeunes techniciens ne faciliteront pas la prise en charge du RSA. »

Hervé DROUET espère que, compte tenu de l'enjeu que représente le RSA, la clause de revoyure spécifique au RSA ne se limitera pas à une simple figure de style.

Jo CHAPUIS (CGT) s'interroge sur les effectifs : « La crise financière provoque une paupérisation et une précarisation du salariat et des retraités. Si vous visitez les accueils et les centres sociaux, vous constaterez que la population à laquelle nous avons affaire est victime de la crise. Les 1 000 nouveaux postes auxquels vous faites référence correspondent aux effectifs minimaux dont nous avons besoin pour assurer nos missions de service public, sans même tenir compte du RSA.

Si nous ne disposons pas des effectifs nécessaires pour assurer nos missions de service public, cette INC n'aura servi à rien et la situation va devenir explosive. Vous ne pouvez pas demander indéfiniment aux salariés de consentir des efforts, notamment d'effectuer des heures supplémentaires ou de reporter leurs congés. Si vous ne nous apportez pas de réponse concrète, la situation va devenir explosive et vous en serez responsables.

L'institution commence à connaître une situation comparable à celle de l'hôpital public. Si vous pensez résoudre ces difficultés en manipulant des chiffres, vous faites erreur, et vous prenez le chemin d'une situation de crise majeure.

Hervé DROUET répond : « Nous partageons ce constat préoccupant d'un accroissement de la charge lié à la dégradation de la conjoncture économique. Dans le cadre de la négociation du FNGA, nous demandons un moratoire sur les restitutions de postes.

Certains directeurs m'ont fait savoir qu'ils n'avaient encore jamais constaté un tel afflux de personnes inquiètes suite aux congés de Noël. De nombreuses personnes sont venues se renseigner sur leurs droits potentiels avant même d'être juridiquement concernées. »

Marie-Martine SALVIGNAC (CGT) souhaite savoir quel est l'équivalent, en ETP, des CDD et des heures supplémentaires réalisées en 2008.

Elle ajoute : « C'est dès à présent que nous avons besoin d'emplois supplémentaires dans les caf. Nous avons perdu des postes dans le cadre de la précédente COG. Si nous souhaitons réellement remplir notre mission de service public, nous devons non seulement ne plus perdre de postes supplémentaires, mais aussi récupérer ceux que nous avons déjà perdus.

Le dernier rapport de l'association Abbé Pierre sur le logement indique que la situation va empirer. Or, les caf seront les premiers organismes affectés par cette dégradation. Selon nous, le droit au logement doit être inscrit dans la Constitution.

La conjoncture est mauvaise, et pour y faire face, nous avons besoin d'emplois supplémentaires. »

Bernard DELANNOY (CFDT) rappelle que la position de départ des pouvoirs publics consiste à rendre, sur la durée de la COG, un poste pour deux départs en retraite. Potentiellement, combien de suppressions de postes une telle mesure représente-t-elle, et quelles sont les économies attendues par la Cnaf dans le cadre des mutualisations ? Où pourront être pris les postes qui sont censés être rendus dans le cadre des départs à la retraite ?

Un intervenant de la CAF de Marseille s'exprime : « J'assiste pour la première fois à une réunion de l'INC, et je suis surpris par la teneur des débats.

Le moratoire proposé sur la restitution des postes est insuffisant. Nous avons besoin de postes supplémentaires, et 1 007 postes nouveaux ne suffiront pas.

Dans la caf des Bouches-du-Rhône, la prise en charge du RSA représente 28 000 nouveaux allocataires. Or, 30 embauches seulement ont été prévues, alors que 74 départs à la retraite sont annoncés pour l'année 2009, sans même tenir compte des départs anticipés. Les embauches ne permettent même pas de compenser les départs à la retraite. La prise en charge du RSA va avoir pour corollaire une dégradation sensible des conditions de travail des salariés.

Le recours aux heures supplémentaires et les fermetures d'accueil ne constituent pas une solution. Nous espérons que la Cnaf tiendra compte du climat explosif des caf. Le contexte local explique largement l'importance du taux de grève au sein des organismes de Sécurité sociale. La situation risque de devenir explosive. Nous vous demandons donc de nous donner les moyens d'assumer nos missions.

Une intervenante de la CAF de Marseille poursuit : « Certaines caf ne disposent plus de services sociaux. Est-il prévu que les caf assurent l'accompagnement des bénéficiaires du RSA dans le cadre du contrat d'engagement réciproque ? Est-il prévu de mettre en place des services sociaux dans les caf qui ne disposent plus de tels services ? Les salariés sont très inquiets face à la problématique du travail social, car, sur le terrain, notamment dans les associations, nous assistons déjà à des suppressions de postes, alors même que la précarité croissante des familles va rendre ce travail encore plus important.

La caf des Bouches-du-Rhône participe à l'expérimentation du RSA, et notre direction a mobilisé une équipe de travailleurs sociaux pour mener à bien l'accompagnement des bénéficiaires. Quelle est la position de la Cnaf sur ce dossier ?

Hervé DROUET précise que l'enjeu consiste à faire en sorte que l'ensemble des départs à la retraite soit remplacé en 2009. C'est la position défendue par la Cnaf dans le cadre des négociations.

Jean-Claude CHERIKI (FO) déclare : « Lorsque nous avons pris en charge le RNB, depuis la mise en place de la corbeille électronique, la situation s'est aggravée et nous nous sommes aperçu que les dossiers comportaient des erreurs. Ainsi, alors que ce travail ne devait être réalisé qu'une seule fois, il a révélé de nombreux déséquilibres. De plus, ce travail doit être réalisé au moment même où nous prenons en charge la maîtrise du risque, la lutte contre la fraude et la certification. Ce travail devra être mené de façon permanente. Il s'agit donc bien d'un problème structurel, qui nécessite immédiatement des effectifs complémentaires.

Par ailleurs, indépendamment du bug informatique auquel vous avez fait référence, les services des impôts travaillent sur la base du foyer fiscal, tandis que les CAF travaillent sur la base du foyer de ressources. Par conséquent, même lorsque les données des services des impôts sont exactes, elles ne correspondent pas nécessairement aux données utilisées par les caf, ce qui provoque de nombreux problèmes.

Chaque jour, la caf de Rosny reçoit en moyenne 600 personnes, et la caf de Pleyel en reçoit 700. Cette semaine, la caf de Rosny a reçu 1 050 personnes et la caf de Pleyel en a reçu

1 150. Nos collègues, qui passent la totalité de leur temps de travail au guichet, sont à bout, et les effectifs des services de production ne sont pas suffisants pour faire face à la charge de travail.

Au sein de ma Caisse, 60 personnes travaillent en CDD. Seront-elles embauchées de façon pérenne ? Il est indispensable que leurs contrats de travail soient requalifiés en CDI, tant pour eux que pour nous et que pour les allocataires. N'oubliez pas que lorsque vous procédez à des embauches en CDD, nos collègues, au lieu de traiter les dossiers, doivent former ces nouveaux arrivants. La requalification de tous les CDD en CDI est non seulement une revendication sociale, mais aussi une revendication d'économie et d'efficacité. »

Hervé DROUET reconnaît que la différence entre les notions de foyer fiscal et de foyer de ressources est à l'origine des anomalies informatiques. Toutefois, cette différence aurait dû être détectée par le logiciel.

Il cède la parole à Madame PELISSOU, qui va répondre à la question sur les heures supplémentaires et les CDD.

Marie-Christine PELISSOU donne les informations suivantes : « Dans l'immédiat, je ne suis pas en mesure de répondre à votre question relative aux CDD. En effet, nous recevons une remontée automatique annuelle issue des données de la banque paie. En général, les résultats sont mis à notre disposition à la fin du mois de mars.

En revanche, j'ai réalisé une enquête rapide auprès des caisses afin de savoir quels organismes avaient recouru aux heures supplémentaires et dans quelles proportions. Les chiffres, qui m'ont été communiqués dans un délai de trois jours, ne sont sans doute pas totalement fiables. Nous avons reçu 107 réponses, pour 123 caf interrogées.

73 caf ont recouru aux heures supplémentaires en 2008, contre 34 qui n'y ont pas recouru. Les agents concernés sont au nombre de 835 en Prestations, de 457 en Action Sociale et de 194 dans les autres services. Au total, sur les 73 CAF concernées, 1 486 agents ont réalisé des heures supplémentaires, soit 4 % de l'effectif total des CDI de la Branche.

En outre, 74 CAF ont procédé à des rachats de RTT, contre 33 caf qui n'ont pas recouru à cette mesure. Les caisses n'ont pas encouragé le rachat de RTT, mais répondu aux demandes qui leur ont été adressées par les salariés. Sur les 74 Caisses qui ont procédé à des rachats de RTT, cette mesure a concerné 114 agents des Prestations, 26 agents de l'Action Sociale et 66 agents des autres services, soit un total de 206 agents. L'essentiel de ces rachats a été réalisé au mois de décembre. »

C'est aux mois d'octobre et de novembre 2008 que les heures supplémentaires ont été les plus importantes.

Marie-Martine SALVIGNAC (CGT) demande que représentent ces heures supplémentaires en termes d'ETP.

Marie-Christine PELISSOU précise que le volume global d'heures supplémentaires est communiqué annuellement à la Cnaf, mais dans la mesure où traditionnellement les heures supplémentaires étaient peu nombreuses, le système d'information ne permet pas de répondre précisément aux questions qui viennent d'être posées. La Cnaf va donc s'efforcer d'améliorer le dispositif de remontée d'information dans le cadre de la prochaine COG. »

Marie-Martine SALVIGNAC demande si les heures supplémentaires ont été défiscalisées.

Marie-Christine PELISSOU répond qu'elle l'ignore.

II. Accompagnement du déploiement et de la montée en charge du RSA dans les CAF

Frédéric MARINACCE expose la situation : « Nous devons tout mettre en œuvre afin que les caf soient présentes au rendez-vous du RSA, le 1^{er} juin 2009, de même qu'elles ont été au rendez-vous du RMI, de l'AAH et de l'API. La branche Famille est responsable de trois

des huit minima sociaux du pays, et elle a l'habitude de gérer des prestations complexes avec des critères de ressources et des révisions fréquentes.

Le RSA constitue un enjeu majeur, et même la priorité de la Branche. Ce rendez-vous avec le RSA est particulièrement concret à la lumière de l'implication des caf dans les expériences dites « Martin Hirsch » depuis quelques mois déjà. En effet, 34 caf, en partenariat avec 34 départements, ont été associées aux travaux menés sur les territoires d'expérimentation du RSA. Ce travail n'a pas toujours été mené dans des conditions faciles. En effet, nous n'avons pas pu investir dans une solution informatique adéquate, car le RSA cible ne correspond pas au RSA tel qu'il a été expérimenté.

Le RSA représente 3,1 millions d'allocataires, dont 1,1 million de bénéficiaires du RMI, 200 000 bénéficiaires de l'API, 900 000 allocataires des caf bénéficiant essentiellement de l'aide au logement, ainsi que 900 000 allocataires totalement nouveaux, dont nous ne savons pas grand-chose si ce n'est qu'ils bénéficient de la prime pour l'emploi. Ces nouveaux allocataires exercent une activité, mais disposent de ressources modiques. Nous ignorons le comportement administratif des ces allocataires par rapport au service public.

Nous devons également ajouter à ce nombre les bénéficiaires du RSA dans les DOM. En effet, la prestation devait être prise en charge, dans les DOM, à partir du 1^{er} janvier 2011, mais au regard des récents événements, le processus va sans doute s'accélérer.

La prise en charge du RSA représente un défi de gestion, un défi social et un défi de politique publique. Nous disposons d'une vision globale de l'allocataire, de sa relation au service public et du parcours d'insertion. Il est essentiel de comprendre le demandeur dans ses besoins, car ce processus prend place dans un continuum de droits, et parce qu'une bonne insertion nécessite une bonne instruction. Les caf, qui sont payeurs du RSA, voient leur rôle renforcé par la loi du 1^{er} décembre 2008, puisqu'elles sont également l'organisme instructeur du RSA, au même titre que les départements et que les CCAS.

Au fil du temps, nous avons développé une vision globale de la gestion, et nous devons bâtir des partenariats de gestion avec les conseils généraux et le Pôle Emploi.

En réponse à la question de votre collègue de la caf de Marseille, qui a quitté la salle, nous ne sommes pas responsables de l'insertion. Nous n'aurons donc pas à accompagner dans l'emploi les 3,1 millions de bénéficiaires du RSA. La loi est parfaitement claire sur ce point, puisque l'insertion est confiée au département et au Pôle Emploi. Nous sommes responsables du paiement et de l'instruction du droit. Toutefois, nous ne sommes pas totalement exemptés de la mission d'insertion. En effet, le département a la possibilité de déléguer sa compétence relative à l'insertion sociale et de se tourner vers les caf. La caf est libre de refuser ou d'accepter cette proposition du département. Nous souhaitons uniquement nous mobiliser sur les familles monoparentales, qui sont au cœur d'une problématique sociale particulièrement importante. Nous nous trouvons à l'interface de cette problématique entre l'emploi et la garde d'enfant. Nous ne nous chargerons pas de l'insertion de l'ensemble des familles monoparentales, mais nous allons proposer une offre de services graduée en fonction du nombre de travailleurs sociaux présents au sein de chaque caisse. Selon qu'elles comptent ou non des travailleurs sociaux en leur sein, certaines caisses seront en situation de proposer un accompagnement social au conseil général. Nous travaillerons sur la base de plusieurs scénarii, en fonction des moyens de chaque caisse, et nous ne renoncerons en aucun cas à des postes de travailleurs sociaux.

Le paiement du RSA est la clef de voûte du système. Réunir sans scorie les conditions du passage du RMI et de l'API au RSA constitue un enjeu essentiel. Les équipes informatiques de Caen seront renforcées par l'arrivée de salariés des caisses qui participeront à la phase de test. Nous serons au rendez-vous du paiement du RSA afin que les 1,1 million de bénéficiaires du RMI et les 200 000 bénéficiaires de l'API soient basculés automatiquement dans le RSA, sans aucune démarche de leur part, à compter du paiement du 5 juillet. Nous avons défini et sécurisé les conditions de la bascule en nous efforçant de lever toute difficulté de gestion liée aux mesures de transition. Suite à la phase de recettes, de test et de pré-production, la version V27 de Crystal sera livrée aux caisses le 15 juin prochain.

L'instruction constitue pour nous une compétence nouvelle, bien que nous possédions déjà une certaine connaissance de la mission de bureau instructeur. Certaines caf, notamment celles du Sud, sont instructeurs du RMI pour le compte des départements de l'Hérault et des Bouches-du-Rhône. Précisons que ce travail porte sur un volume non négligeable, puisque la caf de Montpellier prend en charge 93 % des nouvelles demandes de RMI dans le département de l'Hérault.

Nous avons créé un outil d'instruction appelé E-RSA, inspiré de E-RMI. Ce web service nous permet de traiter la demande et de la télécharger sur une base de données. Nous proposerons ce web service et une formation aux bureaux instructeurs et aux services du département.

Nous devons conclure un protocole d'échange avec les départements afin d'harmoniser nos systèmes d'information. Nous avons divisé ce travail en cinq chantiers, qui portent sur l'implantation des règles de droit, l'offre de services, les échanges de données avec les départements, l'accompagnement des bénéficiaires et la communication institutionnelle. Le chantier de communication institutionnelle est particulièrement important car le RSA fait beaucoup parler de lui, et parce que, en raison de la crise, de nombreuses personnes risquent de penser à tort qu'elles sont éligibles à cette prestation. Il est donc particulièrement important de communiquer auprès des allocataires afin de leur expliquer ce qu'est le RSA et de leur faire savoir qu'ils pourront procéder à une simulation de leur droit. Cet outil de simulation des droits sera disponible dans les caf et *via* le site www.caf.fr.

S'agissant de la réponse téléphonique, des solutions régionales s'esquissent, mais nous nous inscrivons résolument dans le cadre d'une solution nationale. Cette solution nationale est à la main du Haut Commissariat aux Solidarités Actives.

Par ailleurs, la phase d'embauche est en cours, et nous devons composer avec les 1 007 embauches qui nous ont été accordées. Nous nous inscrivons dans la logique de Vademecaf. Il s'agit d'un Vademecaf adapté, mais certainement pas d'un dispositif au rabais.

Marie-Christine PELISSOU poursuit : « Ce plan d'action a été présenté dans le cadre de séminaires régionaux. Les directeurs de caf nous ont fait savoir qu'ils transformaient des CDD en CDI. Ainsi, une partie des 1 007 postes nouveaux se composeront de CDD anticipés par les caisses et transformés en CDI.

Nous avons lancé une enquête sur l'état des recrutements, dont nous espérons pouvoir tirer le bilan au mois de février. Nous avons également lancé une enquête sur les besoins de formation complémentaires afin de connaître les besoins des caf en matière de formation de formateurs Vademecaf. Habituellement, nous formons 400 futurs techniciens à travers Vademecaf. Il s'agit maintenant d'en former 1 007 en une seule fois. Les caisses s'organisent en respectant nos préconisations en matière de mutualisation des formations au niveau des régions.

Le parcours Vademecaf qui sera proposé aux nouveaux collaborateurs n'est pas un parcours bradé. Cette formation s'étendra sur une durée de 15 mois environ, sachant qu'à l'heure actuelle, elle peut déjà s'étendre sur une durée maximale de deux ans. La formation Vademecaf version RSA se décompose en trois phases : trois mois de formation en alternance aux prestations simples, quatre à six mois d'apprentissage en situation de travail, puis 93 jours de formation en alternance sur les autres prestations. Ce parcours repère Vademecaf a été mis à la disposition des organismes et sera coordonné par les régions.

L'effort de formation se traduira également par une sensibilisation de l'ensemble des agents au RSA. Nous avons livré la première version d'un module de sensibilisation d'une demi-journée à l'intention des techniciens conseil allocataires, des référents techniques, des contrôleurs allocataires, des vérificateurs comptables, des travailleurs sociaux, des cadres, des partenaires et des CDD. Ce module portera notamment sur les enjeux du RSA, les raisons du nouveau dispositif et le circuit de gestion.

Des points de repères seront livrés à partir de la semaine prochaine afin de répondre aux premières questions des allocataires. D'ici au 20 février, une vidéo de témoignages de techniciens conseil sera réalisée par les techniciens de la caf de Marseille.

Aux alentours du 15 mars, nous prévoyons de proposer un second module de sensibilisation à l'intention des techniciens conseil, des polyvalents, des CDD, des partenaires et des téléconseillers. Il s'agira d'un module de réponse de premier niveau.

En outre, nous proposerons un module de perfectionnement aux techniciens conseil qui seront chargés de l'instruction et du paiement du RSA. Par ailleurs, nous prévoyons éventuellement de proposer des formations de formateurs Vademecaf. »

Antoine LEBORGNE (CGT) demande des précisions sur l'utilisation des 100 millions d'euros octroyés pour la gestion du RSA. Est-il exact que la caf débloque des fonds en fonction du nombre d'allocataires ?

Jo CHAPUIS (CGT) souhaite savoir quel a été le nombre de salariés grévistes au sein de la branche Famille lors de la mobilisation du 29 janvier.

Par ailleurs, le nombre potentiel de bénéficiaires du RSA, estimé à 3,1 millions de personnes, a sans doute été calculé sur la base des revenus 2007. Compte tenu de la crise et de la paupérisation de nombreux salariés, on peut se demander quel sera le nombre réel de bénéficiaires du RSA.

Il ajoute : « Allons-nous devoir mettre de côté d'autres missions des caf afin de satisfaire les effets d'annonce du gouvernement ? Nous sera-t-il demandé de donner la priorité au RSA, au détriment d'autres prestations ? Pour l'heure, il est clair que nous ne serons pas en mesure d'assumer l'ensemble de nos missions. »

Jean-Claude CHERIKI (FO) déclare : « Vous avez indiqué que les bénéficiaires du RSA se composaient de 1,1 million de RMIstes, de 200 000 bénéficiaires de l'API, de 900 000 bénéficiaires de l'AL et de 900 000 allocataires encore inconnus. Or, le fait de déjà connaître 900 000 allocataires actuels ne signifie pas que notre charge de travail restera inchangée dans le cadre du RSA.

Selon les paramètres de calcul des budgets des caf, un allocataire bénéficiaire du RMI représente une charge de 1,7, c'est-à-dire une charge supérieure à un dossier normal. En retenant l'hypothèse basse annoncée par Monsieur Hirsch, je constate que la caf de Seine-Saint-Denis va passer de 59 000 à 158 000 dossiers API et RMI, soit l'équivalent d'une caisse supplémentaire. Cette charge de travail doit être assumée avec 24 personnes complémentaires ! C'est impossible ! Malgré les propos rassurants de Monsieur MARINACCE, un tel défi ne saurait être relevé avec les effectifs actuels. C'est tout bonnement impossible !

Par ailleurs, plusieurs décrets n'ont pas encore été publiés car le chiffre définitif de la pente n'est pas encore connu. L'hypothèse d'une pente de 0,62 a été retenue, mais plusieurs Caisses expérimentales affichent une pente supérieure à cette valeur. De quelle façon ces données seront-elles prises en compte par l'équipe informatique de Caen ?

Vous avez insisté sur l'importance de la communication, mais permettez-moi de vous dire que vous accusez déjà du retard dans ce domaine. Chaque jour, les allocataires posent à nos collègues des questions sur le RSA, et chaque jour, nos collègues doivent leur dire qu'ils ne disposent d'aucun support d'information permettant de répondre à leurs interrogations.

Nous courrons à la catastrophe. Je travaille à la CAF depuis 42 ans et je n'ai jamais constaté un tel retard en matière de courrier, pas même en 1972. »

Jean-Marc COLLET (CFTC) indique que la CFTC est consciente des efforts accomplis par la branche Famille au cours des vingt dernières années afin d'améliorer son image. Toutefois, la branche Famille et ses salariés ont un genou à terre. Elle ne se trouve pas dans une situation propice à la prise en charge du RSA. Les salariés sont fatigués et les moyens seront probablement insuffisants pour faire face à l'ampleur de la tâche. Le défi à relever a sans doute été sous-estimé, notamment en ce qui concerne le nombre d'allocataires, le

poids des prestations lourdes et l'impact de la crise économique. La CFTC est donc très inquiète face au défi du RSA, qu'elle aborde sur des bases précaires. La CFTC va s'efforcer, avec les modestes moyens qui sont les siens, de sensibiliser les pouvoirs publics aux risques émergents.

Madame PELISSOU a indiqué que l'équivalent de deux années et demie de formation allaient être réalisées dans un laps de temps très réduit. Monsieur COLLET espère que les fonds de formation seront suffisants, car, dans le cadre des restructurations de réseau, d'autres branches demandent également des fonds de formation supplémentaires. Dans le cadre d'autres INC, la CFTC a donc sensibilisé d'autres branches à la nécessité d'augmenter, à titre provisoire, les fonds de formations.

Par ailleurs, la CFTC demande à la Cnaf de lui fournir des précisions sur la notion d'insertion. La Cnaf s'est désengagée de l'action sociale pour se recentrer sur son cœur de métier. Or, il est question d'un nouvel effort de redéploiement de la branche Famille en matière d'insertion. Les services sociaux étant réduits à la portion congrue au sein de l'institution, cette mission va nécessiter d'importants moyens budgétaires. Il est souhaitable qu'une politique soit définie au niveau national afin d'éviter que les caf ne se lancent dans ce travail en ordre dispersé.

Par ailleurs, dans la mesure où l'examen de technicien va s'étendre sur une période nettement plus longue que prévu, elle souhaite que les nouveaux embauchés puissent accéder rapidement au coefficient de niveau 3.

Hervé DROUET répond à la question de Monsieur LEBORGNE : « , les 100 millions d'euros attribués à la branche Famille ont été versés par le Fonds National des Solidarités Actives, qui est géré par la Caisse des Dépôts. Cette somme sert au financement des postes RSA et de l'ensemble des dépenses engagées au titre du RSA.

S'agissant de la répartition des postes, la répartition de la pénurie ne peut faire que des mécontents. Je ne suis pas satisfait de vous fournir une telle réponse, mais c'est bien la seule réponse que je puisse vous donner. »

Il ajoute qu'un taux de grévistes de 41,3 % a été enregistré au sein de la branche Famille lors de la journée du 29 janvier.

Par ailleurs, il signale que les estimations qui ont donné lieu au calcul des 1 007 emplois ont été réalisées sur la base d'hypothèses que l'on peut considérer comme datées. C'est tout l'enjeu de la clause de revoyure et du suivi du dénombrement exact des bénéficiaires.

Antoine LEBORGNE (CGT) a pris connaissance, s'agissant des frais de personnel, d'une estimation proche de 55 millions d'euros, sur la base de 35 000 euros pour un technicien en année pleine.

Hervé DROUET indique à Monsieur LEBORGNE qu'il n'a pas ce chiffre là en mémoire. La répartition a été réalisée sur la base des paramétrages traditionnels. Il ajoute que les services budgétaires pourront peut-être lui fournir une réponse plus précise.

Frédéric MARINACCE apporte les précisions suivantes : « les décrets ont été votés à la majorité par le conseil d'administration de la Cnaf, et la pente s'établit à 62 %. Une partie de la population ne sera plus éligible aux droits et obligations d'instruction et d'accompagnement. Il s'agit de la population disposant de ressources supérieures à 500 euros. Cette population disposera d'un RSA monétarisé.

Par ailleurs, nous comptons environ 70 000 bénéficiaires du RSA expérimental. Certains départements, notamment l'Ille-et-Vilaine, renoncent au RSA expérimental. Une des difficultés majeures du projet tient au fait que nous avons affaire à la décentralisation d'une prestation légale. Nous sommes un des acteurs incontournables du dispositif, mais nous ne sommes pas les seuls maîtres à bord et nous devons travailler de concert avec le conseil général. Nous ne devons participer à la mission d'insertion qu'à condition de disposer d'un socle gradué à la mesure des capacités de la caf à participer à cette mission. Nous proposerons trois options, en fonction des capacités des caisses.

Nous devons travailler dans le cadre d'un partenariat. Il existe un partenariat correspondant à un socle universel et gratuit, mais l'évaluation forfaitaire des revenus des travailleurs indépendants est facturable. Il existe donc, d'une part, un socle facturable et, d'autre part, un socle universel et gratuit.

Je regrette d'apprendre que la communication à l'intention des techniciens conseil et des agents des caf pose problème. Nous avons accompli un effort très important, et le suivi et le cahier des charges des prestations sont d'ores et déjà en ligne. En outre, nous avons mis de nombreux documents à la disposition de la direction et de l'équipe d'encadrement. En tout état de cause, vos remarques nous permettront d'améliorer notre effort de communication et de renforcer notre vigilance vis-à-vis de l'ensemble des métiers et des supports.

Par ailleurs, je ne suis pas en mesure de répondre à votre question sur les fonds de formation. »

Marie-Christine PELISSOU poursuit : « Nous avons déjà débattu des fonds de formation 2009 à la dernière CPNEFP et nous avons reporté au mois de mars 2009 la décision de la CPNEFP relative aux priorités de formation. L'enjeu de cette décision ne consiste pas à refuser de prendre en charge certains dispositifs, mais à revoir à la baisse la possibilité de modulation du taux horaire de prise en charge afin que l'ensemble des dispositifs puisse bénéficier d'une prise en charge correcte.

Jean-Marc COLLET (CFTC) interroge la Cnaf sur la possibilité de faire passer les techniciens au niveau 3 avant la fin de leur formation.

Marie-Christine PELISSOU indique que la durée moyenne d'une formation Vademecaf est d'un an. Par souci d'équité de traitement entre les 1 007 nouveaux formés et les salariés en cours de formation, il est possible de proposer aux caisses, en fonction de leurs moyens budgétaires, de payer le passage au niveau 3 à l'occasion de la réussite à l'examen, avec un effet rétroactif de quelques mois.

Jean-Claude CHERIKI (FO) demande pourquoi recourir à l'alternance. Ces nouveaux collègues vont effectuer un travail de liquidation. Ils seront donc immédiatement opérationnels, au moins dans le domaine de la formation qu'ils auront reçue. Dans ces conditions, pourquoi attendre le quatorzième mois pour payer le niveau 3 ? Selon lui, ces salariés devraient passer en niveau 3 dès le onzième mois.

Antoine LEBORGNE (CGT) déclare que la CGT a rédigé une déclaration et souhaite la transmettre aux collègues des autres organisations syndicales afin que l'INC émette un avis sur la situation des caf, et afin de demander au ministère d'autoriser la Cnaf à débloquer des postes supplémentaires.

Philippe RENARD précise : « Nous pouvons porter une déclaration intersyndicale en annexe au présent procès-verbal, mais il ne s'agira pas d'un avis de l'INC. Je vous rappelle qu'il n'est pas prévu que l'INC émette des avis. Je sais que la CGT demande depuis cinq ans la transformation de l'INC en CCE, mais nous devons nous tenir aux règles de fonctionnement actuellement en vigueur. »

La séance est levée à 18 heures 40.