

**INSTANCE NATIONALE DE CONCERTATION**

**5 mai 2008**

**BRANCHE FAMILLE**

## ORDRE DU JOUR

- POINT DE SITUATION SUR L'EVOLUTION CHARGES/MOYENS DANS LES CAF DEPUIS DECEMBRE 2007

La réunion s'est tenue sous la présidence de Monsieur Philippe GEORGES, directeur de la Cnaf, président du Comex.

**ETAIENT PRESENTS :**

**Pour la Cnaf :**

Gilles CHAPPAZ, directeur des ressources du réseau

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

**Pour la Cnavts :**

Ronan SEVELLEC, direction de l'animation du réseau RH

**Pour l'Ucanss :**

Sylvie MANSION, directeur délégué

Olivier KOSSOWSKI, responsable du Suivi des instances paritaires

**Pour les organisations syndicales :**

**CFDT**

Bernard DELANNOY

Nicole HERVIER

Gérard HOELTGEN

Christine ORLY

**SNPDOS-CFDT**

Eric CHAUVET

**CFE-CGC**

François BERGE

Philippe MOREL

**CFTC**

Bernadette DECLERIEUX

Hugues FALCON

**SNADEOS-CFTC**

Hubert RETIF

**CGT**

Véronique CHARMEIL

Estelle FOUCAULT

Isabelle GRADEAU

Pascal KAMERER

Michel MARION

Lyonel VANDEWEGHE

Joëlle VITESTELLE

**UFIC-CGT**

Dominique DIDIER

**FO**

Karine BOUGAIN

Jean-Caude CHERIKI

Catherine MARZETTI

Michel ROCHETTE

Dominique VIGREUX

**SNFOCOS**

Patricia DELBECQ

**M. GEORGES** ouvre la séance consacrée à la branche Famille à 10 heures avec un ordre du jour comportant deux points dont le premier consistant à faire un bilan de la situation des caisses après les tensions très fortes rencontrées à l'automne suite à une charge importante de travail. Il y a une demande de parole préalable.

**Mme DECLERIEUX** indique que la CFTC souhaite faire une déclaration préalable.

*« La Fédération CFTC de la Protection Sociale et de l'Emploi dénonce depuis plusieurs mois le simulacre de négociation sur l'augmentation de notre point d'indice conventionnel. Le Comex se cache derrière les difficultés de certains organismes locaux et la disparité des situations sur l'ensemble du territoire, ainsi que sur les différentes COG des branches pour 'botter en touche' et proposer une revalorisation à minima de la valeur du point, revalorisation indigne des efforts consentis par le personnel que vous trouvez méritant et performant.*

*La CFTC demande au Comex d'avoir une démarche responsable face aux légitimes attentes et revendications du personnel.*

*L'année 2007 a connu une hausse record de l'indice des prix à la consommation. Le début de l'année 2008 s'annonce encore plus conséquent. Il est urgent et indispensable que le Comex augmente significativement notre pouvoir d'achat :*

*- par une immédiate redistribution des excédents budgétaires 2007 rendus par les caisses de base (le taux de réalisation est d'environ 97 %) ;*

*- par un équitable déploiement des gains de productivité dégagés par les départs massifs en retraite des salariés bénéficiant d'une forte ancienneté ;*

*- par une ouverture immédiate d'une véritable négociation de la politique de rémunération à la fois intrinsèque et extrinsèque.*

*La CFTC considère qu'il serait irresponsable et dangereux pour le Comex de ne pas prendre au sérieux la légitime impatience et les efforts constants du personnel de l'Institution par une juste redistribution des moyens dégagés. L'impatience du personnel est plus que réelle et l'hypothèse envisagée par le Comex d'une réflexion approfondie d'une éventuelle refonte de la classification n'est pas en ce moment la réponse appropriée. La CFTC prendra une part active, en son temps, à la réflexion d'un tel projet.*

*Toutefois, l'urgence est ailleurs aujourd'hui. Les personnels attendent du Comex un geste fort et immédiat de la prise en compte de leur paupérisation croissante.*

*La CFTC considère que la situation devient explosive et que la paix sociale est un des devoirs du Comex. »*

**Mme DIDIER** constate que la Cnaf a adressé une partie des données réclamées lors de l'INC du 5 décembre 2007.

Bien que ces données soient incomplètes, elle estime qu'il est d'ores et déjà possible de mieux cerner les raisons des problèmes endémiques rencontrés par le personnel des caf. En effet, le constat est fait qu'entre 2005 et 2008, la branche a supprimé 539 emplois et que ces suppressions touchent plus particulièrement les niveaux « employés » et de ce fait la « ligne de production ». Avec la comparaison des suppressions de postes – 236 aux niveaux 1 et 2 et 774 au niveau 3 – et les créations – 242 au niveau 4 – il est obtenu un différentiel de 758 postes supprimés sur les quatre premiers niveaux de la classification. En contrepartie, ont été créés 242 postes dans les niveaux 5 et 9, 31 postes d'informaticiens et 8 postes d'agents de Direction.

Elle précise également que les données sur les excédents budgétaires sont encore plus éclairantes. En 2006, ils se sont élevés à 49 millions d'euros dont 25,6 millions pour les seuls frais de personnel. Sur ces 25,6 millions économisés, seulement 3,8 millions d'euros ont été réutilisés pour les frais de personnel. Le reste, soit plus de 43 millions, a été affecté en grande partie pour les frais de fonctionnement (9 millions) et en investissement (33 millions), l'action sociale, elle, n'a bénéficié que d'1,2 million d'euros.

Elle affirme que les salariés des caf, dont un certain nombre de leurs représentants sont présents à l'INC, ont toutes les raisons d'exprimer leur refus de voir ainsi utilisés les excédents. Non seulement les excédents réalisés en 2007 qui s'élèvent à 25 millions d'euros, doivent être redistribués en totalité aux salariés des caf, mais que cette politique budgétaire qui consiste à engranger le maximum d'excédents d'une année sur l'autre n'est plus tolérable.

Elle juge que l'attitude du Comex et de son Président face aux salariés des caf en lutte est proprement intolérable et relève, sinon du mépris, tout au moins d'une méconnaissance totale du degré d'exaspération et du vécu des salariés. Elle indique que ce n'est pas un hasard si les grèves se développent et si on retrouve dans les actions, des salariés en début de carrière aux côtés des plus anciens. Elle estime qu'il n'est pas tolérable de constater que le premier niveau de la grille est en dessous du Smic et que le second est à peine 20 euros au dessus et également de constater que le salaire d'embauche dans la Sécurité Sociale d'un niveau 2 est d'environ 1 000 euros nets.

Elle constate que l'unique réponse de la Cnaf consiste à proposer ou à imposer des heures supplémentaires ou le rachat des jours de RTT, et quand au bout de plusieurs semaines d'actions et de négociations, les organisations syndicales et la Direction de la caf de Lyon parviennent à un compromis, la Cnaf décide que ce compromis n'est pas conventionnel et le refuse.

Elle indique alors qu'il n'est pas possible de prétendre que les Directeurs des caisses locales ont la moindre autonomie de gestion et de décision puisque on leur interdit la moindre initiative en termes de négociations.

Elle souligne que cette attitude qui consiste à laisser pourrir les conflits en cours puis à refuser tout accord local, le personnel saura en tirer les conséquences. Les conditions de travail continuent de se dégrader dans les caf. La question salariale est devenue prioritaire. La Cnaf et le Comex doivent entendre le personnel et apporter des réponses à leurs revendications :

- redistribution totale des excédents de gestion et attribution de quatorze points à tous les employés et cadres de la branche ;
- l'arrêt des suppressions de postes, le remplacement de tous les départs et des embauches en CDI. »

**M. FALCON** lit la déclaration suivante : « *Depuis la mise en place des COG successives, les caf connaissent une surcharge de travail aggravée par les suppressions de postes et la complexité croissante de nos métiers – 53 nouveaux décrets en 2007. Cette situation a atteint son paroxysme en 2007 avec la mise en place d'heures supplémentaires, fermeture de l'accueil, solidarité interservices, entraide régionale, etc.*

*Les agents ont su répondre présents par leur mobilisation et leurs efforts afin de garantir un service public de qualité. Paradoxalement, aucune revalorisation conséquente de la valeur du point n'est venue les récompenser et ce, malgré les excédents budgétaires réalisés dans la branche.*

*Les bas salaires pratiqués à la Sécurité Sociale ne permettent plus aux agents de faire face au coût de la vie qui explose, et la politique de la tutelle en matière salariale provoque la plus grande indignation du personnel. Tout ceci a conduit à de vives tensions au sein des caf et à l'apparition, depuis fin 2007, de nombreux mouvements sociaux. Sans un signe fort de la tutelle vis-à-vis des salariés, la situation deviendra à très court terme ingérable. Les prochaines échéances que sont la départementalisation et la mise en place du RSA ne pourront être réalisées dans ce contexte explosif, de surcroît sans réels moyens supplémentaires.*

*C'est pourquoi la CFTC exige :*

- que les excédents budgétaires réalisés soient immédiatement affectés à des parcours professionnels, notamment à la revalorisation du métier de Technicien Conseil ;*
- une augmentation de la valeur du point en rapport avec l'inflation actuelle ;*
- que les métiers de notre branche soient reconnus à leur juste valeur et que les agents puissent bénéficier de réels déroulements de carrière ;*
- que les fonds nécessaires soient alloués pour la mise en place de Plans Déplacement Entreprise ;*
- que les moyens en personnel soient en adéquation avec les charges de travail présentes et à venir. »*

**M. ROCHETTE** souhaite s'adresser à Monsieur Georges en tant que Président du Comex et également Directeur de la Cnaf. Il indique que dans les documents transmis, concernant les excédents budgétaires dégagés par la branche Famille, les personnels de la branche n'ont pas eu 41,5 millions d'euros inscrit pour les années 2006 et 2007. Il fait remarquer que cette situation n'est pas propre à la branche Famille puisque il existe les mêmes résultats pour les branches Recouvrement et Maladie. Il constate que pour cette dernière, il y a 68,8 millions d'euros non-consommés pour les personnels en 2007, dont 70 % vont être redistribués aux organismes, afin de financer, dicit la branche Maladie, des mesures non-pérennes. Cela représenterait pour le personnel, 48 millions d'euros pour la seule année 2007 ; et on retrouve le même type de chiffres, bien entendu en fonction du nombre de personnels, dans la branche Recouvrement.

**M. ROCHETTE** indique qu'il avait déjà effectuer une demande auprès du Président du Comex pour que s'ouvre une négociation immédiate sur l'augmentation de la valeur du point, mais, que compte tenu des excédents dégagés, tant en 2006 qu'en 2007, dans les différentes branches – Recouvrement, Famille et Maladie – son organisation syndicale demande qu'il y ait une négociation spécifique pour réattribuer ces excédents concernant les personnels, sous la forme d'une prime attribuée au cours du mois de mai et qui serait distribuée à l'ensemble du personnel.

Dans un second temps, il présente les représentants Force Ouvrière de la caf de Rouen, de Grenoble et de Lyon. Concernant plus particulièrement les caf de Lyon et Rouen, il informe que la fédération Force Ouvrière demande l'agrément par le ministère des accords locaux en connaissance de la position négative qui a été prise, mais ce sont des protocoles librement négociés entre les syndicats et leur Direction – protocoles dont les budgets ont été votés par leurs Conseils d'administration. Il juge que si ces protocoles ne sont pas agréés, cela augure mal de l'avenir, non seulement dans ces deux caf mais aussi pour tout conflit qui pourrait se produire à l'avenir – puisqu'il n'y aurait pas d'issue proposée par le ministère ou par le Comex.

**M. DELANNOY** souhaite intervenir sur le même sujet pour soutenir ce qui vient d'être dit par Force Ouvrière. Il considère qu'étant donnée l'importance des excédents réalisés dans

chacune des branches, il est légitime que les personnels et les organisations syndicales s'interrogent sur la destination de ces excédents. Il réaffirme aujourd'hui, après l'avoir écrit au président du Comex, que son organisation est très attachée à ce que les politiques de rémunération restent communes à l'Institution. Il est également tout à fait d'accord avec l'idée de réfléchir au plus vite sur les meilleurs moyens de distribuer les excédents, sous une forme ou sous une autre, à l'ensemble du personnel de l'Institution. Il estime que les politiques de rémunération sont un des éléments qui cimentent le statut des personnels et des institutions et qu'en aucun cas cela ne devienne une loterie, c'est-à-dire que selon les organismes et les branches dans lesquels on a la chance de travailler, on touche plus ou moins, en fonction des résultats de la branche ou de l'organisme. Sa fédération est fermement résolue à ce qu'il y ait une réflexion sur une augmentation générale pour l'ensemble du personnel, qui peut-être une prime ou une augmentation de la valeur du point, ce qui serait encore mieux. Mais l'intérêt de tous est qu'il y ait le moins de temps perdu sur ce sujet.

**M. MOREL** indique que son organisation n'est pas loin de partager tout ce qui vient de se dire et qu'il n'est pas nécessaire d'en rajouter. Il souhaite lui aussi évoquer le constat des excédents dégagés par les branches en déclarant « *donnez-nous les moyens de vos ambitions* ». Il constate qu'au travers des mesures, il a été souhaité la généralisation de la valorisation au mérite sur lequel son organisation était assez d'accord mais en cette période de pouvoir d'achat en berne, il demande de pouvoir accompagner dignement les collaborateurs. Il faut que la compétence soit reconnue et valorisée et pour cela, il faut que les points de compétences puissent être lisibles sur les feuilles de paye. Il demande une revalorisation collective de tous les agents et cadres ; Il demande la suppression de ce qui devient à l'heure actuelle, une espèce de mascarade de management par la stimulation financière et qui pour l'heure ne génère que de la frustration, tant du point de vue des niveaux N que des niveaux N+1.

**M. GEORGES** entend ces déclarations mais souligne que celles-ci sont en partie sur les sujets qui sont à l'ordre du jour. Il ne souhaite donc pas faire de réponse à l'ensemble des points et préfère extraire d'abord ce qui est en propre de la responsabilité du président du Comex, ayant été interpellé à ce titre et ce afin de rester sur des questions qui concernent l'ensemble de l'Institution qui tournent essentiellement autour des rémunérations.

Il indique que l'on peut s'épargner les préjugés et les accusations de mépris, car il n'y a aucun signe de mépris de la part du Comex qui suit attentivement la situation dans les organismes. Un point est fait à chaque séance. Il a d'ailleurs été demandé aux services de l'UCANSS de préparer un certain nombre de données, notamment sur la question salariale. La question reste donc ouverte même si elle est difficile puisque n'ont pas disparues les contraintes financières qui pèsent sur chacune des branches ni la volonté politique du gouvernement très clairement affichée, comme ont pu le constater certaines organisations syndicales qui consiste à limiter très strictement les augmentations générales de salaires pour privilégier les dispositifs liés à la performance et aux heures supplémentaires.

A cet égard, **M. GEORGES** évoque le refus de certaines organisations syndicales de ces dispositifs mais qui sont, actuellement, les seules voies possibles pour envisager une augmentation du pouvoir d'achat. Il fait également observer que malgré cette contrainte financière et politique, la question reste à l'étude dans la mesure où, par rapport aux propositions qui ont pu être faites en fin ou début d'année, il y a des éléments nouveaux, notamment liés à l'évolution des prix. Il remarque aussi que le Smic a été augmenté au 1<sup>er</sup> mai – ce qui n'était pas arrivé depuis plusieurs années – du fait d'une augmentation accélérée des prix. **M. GEORGES** réaffirme que ces éléments n'échappent à personne et que encore une fois, ce sera un des points qu'examinera le Comex lors de sa prochaine séance.

Il indique qu'il n'est donc pas en mesure de pouvoir annoncer l'ouverture d'une négociation mais qu'il prend note notamment de la demande relative à la négociation d'une prime

spécifique à l'ensemble des personnels. Il propose, en ce qui concerne la redistribution des excédents de la branche, d'en parler dans le cadre de l'ordre du jour spécifique. Il laisse la parole à Gilles Chappaz, Directeur du réseau.

**M. CHAPPAZ** fait un point de situation sur l'équilibre entre les charges et les moyens dans les caf en procédant par comparaison entre les situations d'octobre 2007 (situation de très forte charge et de tension), décembre 2007 (moment de la dernière INC Famille) et mars 2008. Les indicateurs, classiques pour les caf sont les suivants : la situation des courriers et des stocks qui sont traditionnellement les indicateurs les plus sensibles, l'accueil physique et les appels téléphoniques. Il propose de faire également un point sur les « caisses en alerte » et sur l'évolution de leur nombre puis d'évoquer le plan de charges à venir.

Il indique que la perception globale, depuis octobre 2007, est celle d'un rétablissement, lent mais constant, qui amène les caf sur des performances d'ensemble habituelles. Il précise qu'il parle en termes de résultats issus de l'observation des indicateurs habituels de la convention d'objectifs et de gestion ; la situation est stabilisée, mais en revanche, il constate quelques points « durs », quelques caisses encore en difficulté durable. Des plans d'actions ont été engagés et quelques mouvements de personnels aussi sont à observer depuis un semestre.

Concernant la situation des courriers, la charge s'est un peu tassée depuis octobre 2007 puisqu'elle est passée de 6,13 millions courriers à 4,43, ceci sur fond d'augmentation modérée mais constatée comme régulière d'année en année. L'écoulement de la charge témoigne d'une assez nette amélioration puisque, de 4,3 jours de stock en octobre 2007, ce chiffre est passé à 3,35 en décembre et à 3,6 jours en mars 2008. Le traitement des pièces en moins de quinze jours, qui est aussi un indicateur sensible, fait apparaître en octobre 2007 que 91,4 % des courriers sur l'ensemble du réseau ont été traités en moins de quinze jours ; 93,58 en décembre et 92,9 en mars 2008.

Il rappelle que l'objectif fixé à l'ensemble des caisses du réseau pour être conforme aux objectifs minimaux de la convention d'objectifs et de gestion, est un traitement en moins de quinze jours à hauteur de 85 % au moins et que le réseau se tient donc bien par rapport à ces attentes nationales.

Dernier indicateur sur le courrier, le traitement en moins de dix jours où il apparaît que cet objectif a été maintenu avec 97,5 % en octobre 2007, 97,8 % en décembre 2007 et en mars 2008 à 97,7 %. Le constat est fait d'une stabilité sur cet objectif sensible.

Puis un bilan est fait sur l'accueil physique qui est également un indicateur auquel tout le monde est très attaché. Une stabilisation de la charge apparaît puisqu'en octobre 2007, de 1,8 million de visites, celles-ci sont descendues en décembre 2007, à 1,24 million pour remonter en mars 2008 à 1,40. La tendance est également au fil des années à l'augmentation régulière, quoique modérée. En termes d'écoulement de la charge, alors que l'objectif est à 85 % de personnes reçues en moins de vingt minutes, le chiffre était de 91,1 en octobre 2007, 93,5 en décembre 2007 et 94,11 en mars 2008.

L'accueil téléphonique, qui représente l'ensemble des appels aboutis qui arrivent au sein de la caisse, est également un point sensible. Il comprend les appels qui reçoivent une réponse par un répondeur automatique mais aussi les appels destinés aux agents (réponses « humaines »).

Le nombre d'appels aboutis était de 3,35 millions en octobre 2007 ; de 2,48 en décembre et de 2,42 en mars 2008. La tendance est à la diminution de la charge sur ce plan-là et on observe que, d'une manière générale, la charge de téléphone est dans une tendance à long terme de baisse annuelle, à l'inverse des deux autres modes de contact. Cette baisse est aussi légère que l'augmentation des autres indicateurs. L'écoulement de la charge par les agents était de 88,16 % en octobre 2007 – alors que l'objectif était de 90 %, ce qui rendait

l'indicateur très proche de passer sous l'objectif annuel – de 92,7 % en décembre 2007 et de 92,1 % en mars 2008. L'objectif annuel a été tenu en 2007.

Un certain nombre d'organismes demeurent dans la difficulté. Ceux-ci sont pointés sous le nom de « caisses en alerte ». Il s'agit de caisses qui, sur une période qui excède deux mois, ne parviennent pas à remplir l'un des objectifs que la Cour des Comptes au titre de son réseau d'alerte est convenue de suivre avec la caisse nationale. Il s'agit des indicateurs d'engagement de service de 85 % de délai de traitement en moins de quinze jours – l'on retrouve un peu ce qui a été vu précédemment – et d'un solde qui doit être inférieur à cinq jours. Il s'agit aussi des visites qui sont inférieures à 85 % de moins de 20 mn et de taux d'appels par agent qui n'atteindraient pas 90 % de réponses. En octobre 2007, Il y avait 33 caisses en alerte, ce qui a représenté une des fortes pointes connues depuis les six ou sept ans d'observation de ces indicateurs. 29 étaient en alerte depuis plus d'un mois – il y avait donc une situation qui pouvait être durable. 16 avaient un indicateur non satisfait ; onze avaient deux indicateurs non satisfaits ; quatre avaient trois indicateurs non satisfaits et deux en avaient quatre, ce qui s'interprète comme une situation grave. En décembre 2007, il a été observé 22 caisses en alerte – dix avec un indicateur non rempli ; neuf avec deux indicateurs non remplis ; trois avec trois indicateurs non remplis et zéro avec quatre indicateurs non remplis. Enfin, en mars 2008, 23 caisses ne remplissent pas tous leurs engagements de service – treize avec un engagement non rempli ; sept avec deux engagements non remplis ; trois avec trois engagements non remplis et zéro avec quatre engagements non remplis.

Il faut relativiser ces chiffres en admettant que certaines caisses puissent connaître à un moment donné une difficulté qui les amène à être en alerte. D'autres sortent du tableau des caisses en alerte mais il est vrai que certaines y rentrent et elles occasionnent, de la part de la Direction du réseau de la Cnaf, un contact rapide et un suivi régulier. La caisse nationale s'efforce de discuter et de négocier avec la caisse des moyens de sortir de ses difficultés, notamment via un plan d'action qui est suivi sur la durée parce que celles qui sont le plus en difficulté ne se sortent pas d'affaire en quelques mois.

Pour être complet sur l'état du réseau, **Monsieur Chappaz** fait état des quelques mouvements de personnels. Il précise que :

« Quand je dis quelques, ce n'est pas du tout une appréciation, ni en nombre ni en intensité. Je parlerai des mouvements locaux, puisque c'est essentiellement cet aspect-là qui m'incombe. Il y a eu un mouvement local à la caf de Lyon au mois de janvier, 16 jours de grève de 55 minutes sur les thèmes majeurs de la rémunération et de la charge de travail ; à la caf de Rouen, 23 jours du 7 janvier au 11 février, suivant les mêmes modalités et sur les mêmes thèmes ; à la caf de Grenoble, trois mouvements de 55 minutes en mars sur les mêmes thèmes ; à la caf de Roubaix, 3 mouvements de 55 minutes fin mars sur les mêmes thèmes ; à la caf du Havre, à l'appel d'un syndicat sur des revendications de salaires, 3 mouvements de 55 minutes et à la caf de Cergy, 2 jours, les 3 et 18 avril. Je ne commenterai pas les taux de grévistes. Nous observons des mouvements sur une journée, à Maubeuge le 7 février ; à Béziers le 15 février ; à La Réunion le 6 mars et à Marseille le 3 avril.

Tel est l'état du réseau quant à ses résultats et quant à sa situation sociale. »

**Mme DELBECQ** intervient pour demander des précisions sur les traitements : « Monsieur Chappaz, vous relativisez les caisses en alerte. J'aimerais avoir une précision sur les traitements. Quand vous dites que les courriers doivent être traités dans les quinze jours, ça veut dire qu'on a répondu dans les quinze jours mais c'est une réponse d'attente ? Le traitement du dossier ne veut pas dire qu'on a résolu le problème ?

**M. CHAPPAZ** répond qu'il s'agit des dossiers qui ont fait l'objet d'une réponse à l'allocataire de la part du technicien en charge.

**Mme DELBECQ** constate alors que le problème n'est pas résolu, comme dans l'Assurance Maladie, où les indicateurs permettent de dire qu'on a fait quelque chose. C'est une réponse intermédiaire mais qui n'engendre pas pour autant la satisfaction du client.

**M. CHERIKI** souhaite intervenir dans le même sens que l'interlocutrice précédente, parce qu'en réalité, depuis la mise en place de la corbeille de courriers, il est demandé partout dans les caf de traiter le courrier, la pièce, au fil de l'eau, sans approfondir le dossier. Il déclare :

« On fait ce que nous appelons une chasse au rendement pour vider les corbeilles, vider les corbeilles, vider les corbeilles – sans que les techniciens puissent se préoccuper de voir si le dossier est parfait. A ce titre, par exemple, il y a eu en septembre dernier, sur instructions de la Cnaf et de la Cour des Comptes, ce qu'on a appelé des multi-affiliés. A l'occasion du traitement de ces multi-affiliés, on a pu se rendre compte – je ne parle pas des fraudes, des non-fraudes ou des fausses déclarations des allocataires – de la façon dont les Directions, sur instruction de la Cnaf, font travailler le personnel au rendement, qui génère des erreurs. Après, on nous dit « *réponse en tant de temps* » mais si c'est pour dire « *on vous a compris, on vous écrira* », ce n'est pas ça le service public et ce n'est pas ça que veulent les techniciens, les employés et les cadres. Ils veulent faire en sorte que le service public soit rendu correctement et là, le problème de fond est un problème d'adéquation entre les moyens et les charges. On nous en demande de plus en plus avec de moins en moins de moyens. En réalité, on nous fait travailler dans la surface et non pas dans la profondeur ; et les techniciens, attachés à leur métier et au service des allocataires, préfèrent travailler autrement. Quand ils ont terminé leur travail, quand ils ont terminé la pièce qu'ils ont sous les yeux, ils veulent que le dossier soit parfait – ce qui n'est pas le cas aujourd'hui mais ça, ça nécessite des moyens humains et des rémunérations. Avec tout ce qu'on nous demande dans les caf, ça nécessite que la qualification soit reconnue. Par ailleurs, vous avez parlé de conflits et il y a deux lectures à votre propos. Est-ce qu'il faut des conflits partout pour que les problèmes se règlent ? Je signalerais au passage deux erreurs dans les propos qui ont été tenus. Il y a une erreur dans un tableau. On dit qu'il y a des créations de postes d'informaticiens, or si les données sont exactes, ce ne sont pas des créations mais des suppressions. C'est -31 et non pas +31. Deuxièmement, il y a une erreur par rapport aux conflits. A Lyon, le conflit n'a pas duré seize jours mais du 11 décembre au 24 janvier. »

**Mme DIDIER** intervient pour dire qu'elle recomptera le nombre de jours de grève car il y a des erreurs et souligne qu'il n'est pas anodin de se tromper sur le nombre de jours de grève :

« Ça fait trente jours à Lyon et à Grenoble, ça ne fait pas trois jours. A Grenoble, c'est depuis le 15 avril. Pour les autres, je ne sais pas mais ce n'est pas anodin de se tromper là-dessus. On peut s'interroger – on l'a déjà dit à l'UCANSS au nom de la CGT – sur la politique du Comex vis-à-vis des conflits qui se développent dans les caf. On peut s'interroger et je parlais tout à l'heure de mépris, et je maintiens. Je maintiens parce que quand on ne répond pas aux revendications, quand on dit « *ce n'est pas trente, c'est seize ; ce n'est pas une semaine, c'est trois jours...* », il y a quand même quelque chose qui ne va pas. On voit la difficulté de mener les négociations :

- à Roubaix, un accord de méthode a été signé, parce qu'à un moment, il faut bien le faire mais si c'est pour aboutir, au bout des négociations, à ce que systématiquement le Comex décide que le protocole ne sera pas agréé...

- Pour Lyon, la réponse vient du Comex. On a déjà attiré l'attention d'un certain nombre d'acteurs – du ministère, de l'UCANSS, de vous-mêmes... On arrive à des situations très compliquées, puisque lorsque les organisations syndicales, unanimes, décident d'un compromis, que la Direction accepte et que le Conseil d'administration valide mais que vous décidez que ce compromis n'est pas valable, vous nous dites très clairement que c'est avec le Comex qu'il faut négocier et on va en informer les salariés.

Cela veut dire qu'on est à un autre niveau, sauf que d'un autre côté, vous nous répondez que sur les salaires, vous allez voir – on ne sait pas quand – vous nous répondez sur la question de la redistribution des excédents et la proposition de négociier est intéressante, mais on ne sait pas quand non plus – or je vous signale que ce n'est pas la première année où il en est question.

On ne peut pas continuer de cette façon-là. On ne peut pas continuer à entendre un discours qui dit « *les salariés ont raison, parce qu'effectivement, le coût de la vie a augmenté démesurément* »... Il n'y a pas que ça comme paramètre. Vous nous sortez des indicateurs qui de toute façon sont toujours bons. Or si les indicateurs sont si bons, c'est certainement que les personnels font ce qu'il faut. Ils en attendent donc un retour mais pour l'instant, le retour... Le niveau 2, qui est quand même le niveau d'embauche, est à environ 20 euros au dessus du Smic et ça fait donc un salaire net de 1 000 euros, pour un salarié qui débute dans la profession – je vous le redis parce que je ne sais pas si on est entendu. Le niveau 2, c'est à peu près 1 000 euros nets. La question qu'on pourrait se poser – je vous la pose en tant que Président du Comex – c'est qu'il aura fallu attendre huit ans après la classification 93 pour que le niveau 2 passe au dessus du Smic. Depuis 2005, on n'en n'est pas loin et visiblement, vous cherchez à battre des records. Cet accord de rémunération, vous l'avez défendu à l'UCANSS, en disant qu'il allait résoudre tous nos problèmes. Or au bout du bout, la valeur du point n'augmente pas plus. La seule différence entre la situation avant 2005 et aujourd'hui, c'est une accélération de l'inflation – c'est la seule différence. Différence très négative puisque cela aboutit à ce que la situation soit encore plus grave pour les salariés.

Notre question tourne autour de plusieurs points : on ne demande pas seulement une prime. On demande la redistribution des excédents, mais pas uniquement parce que sinon, tous les ans, on va se retrouver autour de la table, avec des excédents qui s'accumulent et à se demander combien on redistribue de ces excédents sous forme de prime. Ce que veulent les salariés, c'est deux choses : une augmentation de la valeur du point et l'octroi de quatorze points pour les salariés, employés et cadres des caf. »

**Mme GRADEAU** veut apporter des précisions concernant la caf de Rouen où elle travaille : « Je voulais signaler que le 29 novembre, lors de la réunion des Présidents des caf à Deauville, pour travailler sur la COG, Monsieur Georges, en tant que Président de la Cnaf, vous avez reçu une délégation des syndicats et j'en faisais partie. Quand on a abordé la question des salaires, vous nous avez dit « *en dehors de la valeur du point, tout se négocie en local* ». On a donc été cherché en local ce qui était possible de négocier. Pour l'instant, nous avons signé avec notre Direction, en intersyndical, un protocole d'accord mais son exécution a été suspendue par la DRASS. En intersyndical, nous sommes allé voir la DRASS la semaine dernière pour essayer de comprendre pourquoi il y avait eu ce blocage mais la DRASS nous a signifié son incompétence à gérer ce genre de choses. A partir du moment où la DRASS n'a pas compétence, on se sent complètement baladé entre les différentes instances et il serait donc bien de nous dire qui a la compétence de pouvoir accorder des augmentations de salaires et de gérer tout ce qui concerne les caf. Notre Conseil d'administration a voté à l'unanimité ce protocole d'accord, il y a donc eu un accord local mais son exécution n'est pas pour demain. Il semble prendre le même train que celui de Lyon et dites-nous donc que ce qui est effectivement possible. »

« Je voulais également dire qu'en termes de résultats, c'est facile de dire qu'on attend tels résultats par rapport à la COG et que les résultats sont atteints. Mais à quel prix ? Chez nous – je le répète parce que ça dure encore – quand on compte le temps d'attente des allocataires, on dit vingt minutes à partir du moment où la personne a franchi la porte mais ce n'est pas vingt minutes à partir du moment où elle a franchi la porte. C'est vingt minutes à partir du moment où elle a eu son ticket mais combien de temps d'attente avant d'avoir eu ce ticket ? On voit donc ce qui se profile à partir de la prochaine COG. On va encore supprimer du personnel, on va restreindre les moyens partout, alors que les résultats sont faussés. Je crois qu'il faut se pencher sur les véritables résultats et non pas sur ceux qui remontent.

**Mme FOUCAULT** intervient pour dire que l'essentiel, c'est quand même l'augmentation de la valeur du point, une augmentation significative. Elle rappelle par ailleurs que pour éviter le tassement hiérarchique, il faut reconnaître les compétences de l'encadrement et à ce titre, il a été demandé quarante points d'augmentation pour les cadres. Elle estime que l'on est dans un système stalinien où tout le monde gagne à peu près la même chose et qu'aujourd'hui, on est sur du « tuilage ». Il souhaiterait en faire la démonstration Monsieur Georges et rectifier certaines appréciations.

**Mme BOUGAIN** se dit très étonnée en entendant les chiffres de Monsieur Chappaz, surtout après leur rencontre pour lui expliquer leur mouvement. Elle déclare alors :

« Quand vous dites que la grève de Lyon n'a duré que seize jours, ça fait mal au cœur. Ça fait surtout mal au cœur quand le Comex nous dit que notre accord n'est pas validé, parce qu'apparemment, il serait anti-conventionnel. Ce qui dérange apparemment le Comex, c'est le fait d'avoir sept points de compétence et 37 euros nets par mois. 37 euros nets par mois, ce n'est quand même pas la lune. Tous les salariés de tous les organismes accroissent leurs compétences sans cesse. Avec toutes les évolutions législatives qu'on leur demande d'intégrer, ils progressent sans cesse et c'est vraiment du mépris, c'est un véritable camouflet qu'on a reçu lorsqu'on a appris que notre accord ne serait pas agréé. Je rappelle que le Directeur l'a signé, de même que toutes les organisations syndicales de la caf, et que le Conseil d'administration l'a voté à l'unanimité. Demain, on passera dans les services parce que quand on nous a dit qu'il y avait 40 millions d'euros d'excédents dans la branche Famille, les gens sont incrédules. Quand ils voient leur fiche de paye avec trois chiffres... Aujourd'hui, les fiches de paie des jeunes embauchés ont trois chiffres et je ne sais pas comment on fait en France aujourd'hui pour vivre avec une fiche de paye à trois chiffres. Avec les loyers et les prix qui augmentent, ce n'est pas possible de vivre avec une fiche de paye à trois chiffres. Moi, j'ai l'impression que vous êtes dans une tour d'ivoire et que vous ne prenez pas en compte ce qui se passe dans les organismes de base. Quand on dit aux gens qu'il y a 40 millions d'excédents, ils disent que ce n'est pas possible. Ils se disent que ces 40 millions d'excédents dans la branche Famille ne sont pas possibles alors qu'ils ont des fiches de paye à trois chiffres. Ils verront 41,5 millions d'euros d'excédents mais ils verront surtout les 3,8 millions d'euros. C'est-à-dire qu'il y a 41,5 millions d'euros et la Cnaf, dans son immense générosité, reverse 3,8 millions d'euros. A vous de juger, si ça, ce n'est pas du mépris et du camouflet... Moi, j'appelle ça comme ça. »

**Mme DECLERIEUX** soutient ce qu'a dit sa collègue. Elle trouve que l'on « balade » un peu le personnel d'une instance à l'autre. Le personnel de la caf de Lyon a signé un accord à l'unanimité, avec le soutien de son Conseil d'administration et lors de la rencontre au ministère, il a été répondu « *il est très bien cet accord mais ce n'est pas de notre ressort, c'est du ressort du Comex* » et le Comex dit « *ce n'est pas de notre ressort, c'est du ressort de l'administration* ». Pendant ce temps, il y a du personnel qui touche 990 euros par mois, avec des loyers entre 500 et 700 euros par mois à Lyon. Il n'est pas possible de se loger pour moins à Lyon, alors avec 990 euros, il n'est pas possible de vivre. Elle souhaite que l'on arrête ces simulacres de négociations et que le Comex et le Directeur de la Cnaf prennent leurs responsabilités et disent vraiment ce qui se passe dans les caisses. D'autre part, elle aimerait avoir des précisions concernant les 3,8 millions qui ont été donnés au personnel et savoir sur quoi cela a été redistribué – si c'est du développement professionnel ou si ce sont des embauches.

**M. BERGEZ** rajoute un élément. Il précise que c'est une information qui a été donnée par Monsieur Chappaz concernant les caisses en alerte. Il voit qu'au mois de mars, la situation reste tendue pour 23 caf. C'est une progression par rapport au mois de décembre, une légère progression mais qui représente quand même près de 20 % du réseau des caf, plus exactement 18,7 %, à une période où la situation devrait être bonne. Il n'y a pas de campagne de ressources, de campagne de masse alors que l'on devrait être dans une situation relativement bonne pour la branche Famille. On peut donc s'interroger sur les perspectives du deuxième semestre qui risque de s'assombrir beaucoup. Si il y a déjà 20 %

de caisses en alerte, quelle situation pour septembre, octobre et novembre ? Une période qui est très chargée avec le RNB, les conséquences de la déclaration de ressources, etc. et il y a aussi la généralisation du RSA qui se profile.

**M. FALCON** veut revenir sur les indicateurs. Il considère que cela est une mascarade.

« Pour la mise en corbeille, il faut souvent quinze jours ou trois semaines et finalement, on truque les chiffres et par rapport à l'accueil physique également, puisque bien souvent, pour un accueil approfondi, il faut trois quarts d'heure d'attente. Nous proposer des indicateurs et nous dire qu'il faut les tenir, c'est bien mais ça fait rire le personnel. Moi qui travaille tous les jours sur Corbeille, ça me fait rire, jaune. Quand il y a des mains levées, des saisies ou des choses comme ça qui mettent trois semaines, on est en porte-à-faux et c'est « *débrouillez-vous avec* ». Veuillez à ce que ces indicateurs soient plus justes. »

**M. VIGREUX** de la caf de Rouen prend la parole : « Je poursuis sur ces problèmes d'indicateurs parce qu'à mon avis, nous avons 123 caf et 123 façons de comptabiliser ces indicateurs. J'ai noté que vous parliez d'indicateurs sur l'accueil physique. Les temps d'attente sont complètement faussés puisqu'on comptabilise l'allocataire à partir du moment où il est passé à la borne d'accueil et non pas quand il rentre. En ce qui concerne l'accueil téléphonique, comment se satisfaire de trois heures d'ouverture téléphonique par jour au lieu de huit ou même de quatre heures – une heure ayant été rajoutée récemment ? Par ailleurs, comment comptabiliser le courrier ? Le courrier a normalement un cheminement logique dans toutes les caf mais comment arriver au quotidien à gérer ce flux de courriers pour éviter d'être en dehors des clous de la COG. ?. Pour finir, le protocole qui a été signé à la caf de Rouen ne réclame pas d'argent supplémentaire à l'Institution. Sur les 656 000 euros d'excédent budgétaire, on demande seulement 250 000 euros ».

**Mme VITESTELLE** veut aussi revenir sur ce qui a été dit tout à l'heure par Monsieur Georges concernant les heures supplémentaires, que cela serait peut-être le seul moyen d'augmenter le pouvoir d'achat des salariés des caf. Elle trouve que cela est franchement désolant, d'autant que la Convention collective est très claire en la matière, les heures supplémentaires sont exceptionnelles. Quand on voit le nombre d'heures supplémentaires faites par la caf de Lyon, on va même au-delà du respect de la Convention collective. D'autre part, par rapport aux budgets locaux des caf, lors d'expertises comptables, il est constaté que les dépenses de personnel ne sont jamais exécutées à 100 % et qu'il y a donc toujours un excédent annuel sur ces dépenses. Pour la caf de Grenoble par exemple, c'est à peu près 150 000 euros qui ne sont pas dépensés en frais de personnel chaque année. Les Directeurs ont une marge locale et quand on voit qu'il y a des mouvements de grève où les salariés se battent pour quelques points de compétence en plus, et que le Directeur dit « *non, je n'ai pas d'argent ; je n'ai pas les moyens de plus vous rémunérer* », c'est désolant. Elle voudrait donc qu'il y ait une intervention auprès des Directeurs sur ce point, pour faire en sorte que les choses soient plus transparentes et plus claires en ce qui concerne les dépenses budgétaires en frais de personnel.

**M. KAMERER** intervient à son tour pour faire part de quelques observations sur la caf du Havre où ses collègues sont en grève depuis un mois, à raison de 55 minutes par semaine. La caf du Havre a la réputation depuis toujours d'être une caisse chère et c'est ce qui justifie une attribution de développements de compétences et de déroulements de carrière à minima. Sauf que l'on s'aperçoit que cette année, il y a eu 494 000 euros d'excédents, alors que chaque année, il est annoncé que le budget ne sera pas bouclé l'année suivante. Lors d'une réorganisation présentée au CE, après coup, il a été constaté qu'en théorie, à l'organigramme, il y avait 35 personnes mais qu'en réalité, suite à la réorganisation, ce n'était plus que 23, qui travaillent effectivement. Aujourd'hui, la caf du Havre est effectivement en alerte mais quand on regarde les résultats, on s'aperçoit que le fond du problème, c'est la constitution des excédents par excès de zèle. C'est-à-dire que l'on a supprimé très largement les postes, en masquant un certain nombre de choses – en maintenant par exemple des postes dans l'organigramme mais avec des gens en invalidité.

En réalité, on s'aperçoit que les conditions de travail du personnel se sont dégradées et que l'on en arrive à un travail à la chaîne. Il faut tenir les délais à tout prix et par tous les moyens. Dans leur capacité à traiter les problèmes, les personnels ont de plus en plus de difficultés. Aujourd'hui, on annule des congés pourtant déjà acceptés, et certains perdent de l'argent à cause des coûts d'annulation. Il y a donc une situation difficile et les excédents sont d'autant plus choquants qu'il a été refusé à certaines personnes l'attribution de points de compétences au strict minima. Ce sont des problèmes importants parce que les gens se disent « *c'est notre argent qu'on nous a refusé et ce sont nos conditions de travail qui se sont dégradées* ». Il faut une valorisation de la valeur du point, parce que sous prétexte qu'ils coûtent cher, on refuse un certain nombre de déroulements de carrière et de points de compétences et aujourd'hui, on annonce 494 000 euros d'excédent et que tout repart à la Cnaf.

**M. CHERIKI** précise qu'il y a à peu près une dizaine d'années, on disait que les excédents étaient exceptionnels et que de toute façon, il n'était pas possible de les transformer en mesure pérenne. Sauf que maintenant, s'il y a quelque chose de pérenne, ce sont les excédents et cela tous les ans. Le problème de fond des excédents, c'est une Direction qui ne dépense pas ses budgets de personnels. A l'époque, on transformait les budgets de personnels en chaises pour être mieux assis. Il est dit qu'il y a 22, 23, 30 caisses en alerte mais il constate que ce sont 123 caisses qui sont en alerte permanente parce que dans toutes les caisses, le travail se fait à flux tendus en permanence. Il ne souhaite pas faire une thèse sur les chiffres de la COG mais de dire « *95 % en moins de vingt minutes, bonjour, au revoir, l'affaire est réglée, on a reçu en moins de vingt minutes* », cela est faux car le cas de l'allocataire n'est pas réglé. Il tient à insister là-dessus parce qu'il y a des caf où il n'y a pas encore de conflit mais que l'on est au bord du conflit. Il précise que ces collègues sont tenus par une chose, c'est l'attachement au service public. Il insiste sur le fait que à trop tirer sur la corde, elle casse et qu'elle est en train de casser. Des conflits ont abouti à des accords locaux et il demande à Monsieur Georges de revenir sur sa position concernant la caf de Lyon et de prendre position favorablement pour la caf de Rouen. Il faut que ces accords soient acceptés. Cette situation de flux tendus aboutit à une dégradation de la santé des agents, qui est réelle et constatée par les médecins du travail. Il réaffirme qu'il est attaché à la paix sociale car la paix sociale, c'est la raison. Il faut une reconnaissance des efforts accomplis par le personnel de toutes les caf et la reconnaissance, ce n'est pas un coup de chapeau, c'est une reconnaissance en espèces sonnantes et trébuchantes et la satisfaction des revendications du personnel.

**Mme ORLY** revient sur le nombre de caisses en alerte. Elle pense que les chiffres cités sont sous-estimés. La plupart des caisses sont aujourd'hui sur le fil du rasoir et la moindre période de vacances scolaires entraîne du retard et à chaque fois, il est obligé d'avoir recours à des mesures d'heures supplémentaires les semaines qui précèdent les congés scolaires, il n'est donc pas nécessaire d'attendre septembre/octobre pour être dans des situations difficiles. En septembre/octobre, il y aura effectivement une situation beaucoup plus difficile avec les vacances d'été mais aussi toute la campagne de ressources, des ajustements s'imposeront. La situation est donc loin d'être stabilisée.

**M. GEORGES** intervient à ce stade pour répondre sur certains éléments puisque le Comex a été interpellé en tant que tel. En ce qui concerne les responsabilités des uns et des autres en matière d'accords, il rappelle que les textes sont certes compliqués mais clairs. C'est l'Etat qui agréé les accords et le Comex émet un avis. Il émet un avis au regard des aspects juridiques et les caisses nationales voient les accords sous l'angle financier. L'Etat, lui, fait en quelque sorte la synthèse de l'aspect juridique et de l'aspect financier au moment de l'agrément. Quant aux DRASS, il s'étonne des propos tenus par l'une d'entre elles. Les DRASS émettent également un avis puisqu'elles peuvent suspendre ou annuler l'accord et transmettre à l'Etat une délibération de Conseil d'administration. Ce sont les responsabilités des uns et des autres et tout cela est clair. Comme Président du Comex, il porte la parole du Comex pour dire que l'accord de Lyon ne comportait certes pas de dispositions contraires au droit mais qu'il faisait une application non-conforme à l'esprit de la Convention collective.

L'Etat prendra ses responsabilités de son côté. Il affirme que pour Lyon ou Rouen, il avait dit clairement aux deux Directeurs et aux deux Présidents concernés que les enveloppes budgétaires ne permettaient pas le financement de ces accords.

**M. CHERIKI** intervient pour dire qu'il avait été dit précédemment que les contraintes financières venaient du ministère et que le ministère pour la caf de Lyon, a dit « *on n'en est pas encore à ce stade et nous ne pouvons pas encore nous prononcer puisque le Comex ne s'est pas prononcé.* »

**M. GEORGES** affirme que c'est un argument de procédure.

**Mme DIDIER** précise qu'il n'y a pas que la procédure, puisque Monsieur Georges dit que l'accord n'est pas conforme à l'esprit de la classification mais ce n'est pas ce qui a été écrit. Il a été écrit qu'il était contraire aux dispositions conventionnelles. Elle souhaite vivement une clarification de la part des acteurs, président du Comex et ministère, car ce n'est pas la même chose de dire que ce n'est pas conforme à l'esprit et que c'est contraire aux dispositions conventionnelles. Elle attend aujourd'hui une réponse sur l'accord de Lyon.

**Mme BOUGAIN** intervient pour dire que d'écrire des paragraphes et des paragraphes, ça ne sert pas à grand-chose, mais que uniquement deux phrases pour un mois de grève, pour tous les problèmes que la caisse a connu et qui ne justifie même pas la position du Comex, c'est peu. Elle ne sait pas pourquoi c'est contraire aux dispositions conventionnelles et attend une réponse pour savoir pourquoi c'est contraire et de pouvoir l'expliquer aux salariés de la caf de Lyon.

**M. GEORGES** répond qu'il y a une distribution systématique de points, qui n'est pas fonction de la manière de servir des agents. Dans un accord, il n'est pas possible de décider de donner systématiquement X points de compétences.

**Dominique DIDIER** se demande alors quelle est la liberté des Directeurs.

**M. CHERIKI** intervient pour demander où cela est précisé dans la classification car si la caf agréée le budget, il n'y a pas de problème à ce que tout le monde ait des points. Il y a des nouvelles tâches, des nouvelles prestations... Compétence ne veut pas forcément dire mérite

**M. GEORGES** rappelle que c'est la nature même des points de compétences qui reconnaissent des compétences. Donc, on ne peut pas dire dans un accord que tout le monde a des points de compétences.

**Mme VITESTELLE** souhaite revenir sur ces points de compétences qui sont très sollicités autour de la table. Elle fait remarquer à Monsieur Georges, que tous les Directeurs n'ont pas la même manière de distribuer des points de compétences. Le protocole prévoit 20 % minimum mais il ne prévoit pas de plafond et il y a des caf qui distribuent jusqu'à 40 %. Comment expliquer alors que des salariés qui effectuent le même travail et qui sont sur la même fiche métier ne soient pas rémunérés de la même manière ? Le Directeur local a une politique locale et un budget local attribué et c'est là-dessus qu'il faut intervenir.

**M. RETIF** souhaite avoir un prolongement de ce débat. En 2005, l'UCANSS a diffusé une note invitant les caisses à avoir une politique de rémunération, une politique salariale. Il pose la question de la marge du Directeur dans une hypothèse où il a affaire à un conflit social et dans une situation où les résultats sont peut-être bons ? Le fait de consentir à des points de compétences, même de façon collective va-t-il l'encontre de ses pouvoirs propres ? Est-ce qu'il a la possibilité de faire quelque chose sur le plan salarial ? Au-delà de l'analyse juridique, il faut également intégrer la dimension sociale et politique des politiques menées par les Directeurs et par les caisses.

**Mme VIGREUX** revient sur la caf de Rouen. Elle précise que protocole signé en intersyndicale ne réclame pas des points de compétences pour l'ensemble du personnel mais cinq points de compétences, tout en respectant le protocole du 30 novembre 2004 et les avantages conventionnels attribués ultérieurement et que cela ne concerne uniquement que les agents qui ont eu au moins une promotion au cours des trois dernières années.

**M. CHAPPAZ** indique que l'on ne va pas reprendre l'ensemble des accords et des conflits, mais que d'une manière générale, ce qui a donné lieu au fait que les budgets ne soient pas acceptés dans les deux cas considérés, c'est tout simplement que par rapport à la base des moyens dont dispose normalement la caisse, dans le cadre de son fonctionnement, (moyens qui s'appellent un crédit de référence et qui sont calculés de la même manière pour toutes les caisses), l'accord demandait plus et faisait appel à un financement complémentaire national.

**Mme DIDIER** n'est pas d'accord.

**M. CHAPPAZ** continue en disant qu'il y avait une part qui pouvait être prise dans les excédents et que cette part sera vraisemblablement accordée. Il pense que c'est le cas, notamment à Rouen où le budget normal de la caisse, avec la dotation calculée par paramétrage, définit le cadre dans lequel la caisse doit travailler. Par contre, aller chercher dans les budgets nationaux, notamment le FNGA, un complément de l'ordre de 150 000 euros qui viendrait, rompre les équilibres, et en tout cas rompre les équités par rapport aux autres caisses, la Cnaf n'a pas souhaité rentrer dans ce raisonnement, qui aurait pu s'étendre à tout le réseau et aurait nécessairement amené un dépassement des enveloppes convenues dans le cadre de la convention d'objectifs et de gestion avec l'Etat. En conclusion, c'est « *oui, dans le cadre des moyens dont vous disposez normalement mais non avec des rallonges budgétaires nationales.* » C'est vrai pour les deux caisses de Lyon et de Rouen.

Il insiste sur deux autres éléments de réponse. D'une part sur les indicateurs : lorsque sur la décennie précédente, il a été mis en place des tableaux de bord pour les caisses – le tableau de bord RNDC, le tableau de bord des TBCAF, les remontées de données via le SID, il a été constaté de nettes progressions dans la maîtrise, dans le contrôle et dans la capacité à répondre du réseau. Le niveau technologique a été amélioré, l'ingénierie accrue du réseau lui a permis de devenir plus maître de ses résultats et donc de ses engagements en amont, du moment où ceux-ci doivent être renouvelés dans la COG. Il précise que la Cnaf a toujours eu conscience que c'était un moment de l'évolution du réseau qui probablement ferait encourir le risque de ce que l'on pourrait appeler des "politiques de l'indicateur".

A la Cnaf et dans les caisses, il pourrait être facile de rincer les yeux sur les indicateurs, considérant à tort que lorsqu'on atteint l'indicateur, on a complètement rendu le service aux allocataires. Il est vrai que cette démarche de meilleur outillage intellectuel, cache aujourd'hui des disparités d'appréhension de la réalité des caisses au travers des indicateurs. Quand dans telle caisse, on ouvre le décompte des minutes à partir du moment où l'allocataire a contacté l'agent d'accueil, on occulte effectivement tout le temps d'attente dans la salle pour y parvenir. C'est un exemple tout à fait typique.

Il indique qu'une perspective de retour aux réalités qui est amorcée et qui va se mettre sérieusement en place avec la COG suivante, avec d'une part, une mesure sur place de la manière dont les indicateurs sont remplis et la constitution d'un corps d'auditeurs à la Cnaf. C'est une confiance des uns par rapport aux autres dans le réseau. Il s'agit aussi là d'une bonne gestion. Par ailleurs, une réflexion est et sera engagée à l'occasion de la nouvelle COG, sur une manière de repenser ces indicateurs, de les rendre moins nombreux mais plus pertinents pour exprimer la réalité du terrain, et surtout de les rendre plus pertinents au regard du service rendu aux allocataires. La dernière enquête de satisfaction auprès des

allocataires a donné 96 % de satisfaction, ce qui tend à démontrer que la qualité globale du service n'est pas peut-être à ce jour aussi entamée qu'on peut l'entendre.

S'agissant des excédents budgétaires, **Monsieur Chappaz** apporte les précisions suivantes. Une prévision budgétaire est une estimation des dépenses qui vont être occasionnées l'année suivante. Cette estimation est fondée d'une part sur le calcul effectif des dépenses de l'année précédente mais aussi sur une appréciation de ce que pourrait être le besoin en charges de personnel et en charges autres pour l'année suivante. Les estimations budgétaires reflètent l'état de réflexion de ceux qui les constituent. Un budget se crée avec une certaine volonté politique, un certain état d'esprit optimiste ou prudent. Dans ces périodes assez difficiles, on ne peut exclure effectivement que les Directeurs des caisses aient un comportement prudent qui consiste à ne pas réduire leurs prévisions budgétaires au strict noyau dur de ce dont ils ont besoin de conserver des marges. Ces marges voulues, on les retrouve à côté de marges techniques, incontournables puisqu'il n'est pas possible de dépasser les budgets autorisés, sous peine de Cour de Discipline Budgétaire. De ce fait, il y a toujours 3,4 ou 5 % - 1 % dans des meilleures caisses – d'excédent budgétaire technique incontournable. A côté de cet excédent technique incontournable, par conséquent, il peut y avoir des marges de précaution que se sont ouvertes les Directions. Elles constituent les excédents budgétaires constatés, qui apparaissent quand les marges ne sont pas consommées. Ces excédents sont utilisés ultérieurement dans un cadre réglementaire très serré avec l'accord obligatoire de l'Etat, en l'occurrence, la Direction de la Sécurité Sociale. Il ne suffit donc pas d'avoir de l'excédent budgétaire pour pouvoir le dépenser, encore faut-il que ces dépenses s'inscrivent dans un cadre jugé raisonnable par les pouvoirs publics. Si les suppléments de rémunération que l'on souhaite prélever sur ces excédents sont inacceptables par l'Etat, il n'y a pas d'autorisation de dépenser.

La Cnaf assume sa part, en tant que tutelle financière, qui s'inscrit dans des politiques plus larges de maîtrise de la dépense dans les services publics, et notamment dans la Sécurité Sociale.

**Mme DELBECQ** insiste sur la question sur les 3,8 millions qui ont été reversés sur les frais de personnel.

**Mme DECLERIEUX** demande si ce sont des embauches ou des points de compétences...

**Mme PELISSOU** répond qu'il n'y a pas eu d'affectation de ces crédits par la caisse nationale, que cela a été donné aux caisses pour distribuer ce pourcentage de la masse salariale sur les diverses mesures possibles. Il n'y a pas eu d'encadrement par la caisse nationale en 2007 de ces 3,8 millions d'euros et que toutes les caf en ont été bénéficiaires.

**M. RETIF** souhaite en savoir plus.

**M. CHAPPAZ** demande à ce l'on se rappelle que le système d'allocation de ressources aux caf est construit sur une enveloppe globale répartie équitablement entre les caisses, par un mode de calcul mathématique. Les Directions sont maîtresses de l'usage des ressources, pour une large part, dans le cadre des règles évoquées précédemment. Quand on affecte des dépenses de personnel supplémentaires, les Directeurs ont par principe la marge nécessaire pour en faire du complément de salaires. Il y a "revalorisation des salaires", comme c'est le cas chaque année en juillet.

En revanche, lorsqu'on prélève sur des excédents, ces prélèvements ne peuvent que rarement être affectés à des créations de postes, du GVT, etc.

Le Directeur local gère néanmoins sous sa responsabilité cet ensemble de mesures possibles. Le rôle de la Cnaf consiste, dans l'esprit de ce dispositif de financement, à voir si les crédits de références, sont respectés : à voir si les objectifs de la caisse, qui sont fixés

par les engagements de services, sont atteints ; et enfin à regarder si les règles, selon la Convention collective, ont été respectées.

En caf, il y a une réelle autonomie des directeurs (en accord avec leur CA) concernant les frais de personnels mais aussi les autres dépenses. Si le cadre est respecté, les caisses sont autonomes dans l'utilisation de leurs budgets. Elles ont pour ce faire des marges d'appréciation. Les budgets sont analysés au national en fin d'année, il n'y a pas de contrôle de la Cnaf au fil de l'eau sur la manière dont sont dépensés les fonds dans les caisses.

**Mme DECLERIEUX** demande à quoi correspond les 33 millions d'euros sur les dépenses d'investissements,

**M. CHAPPAZ** lui répond que dans la mesure où les amortissements remontent à la caisse nationale, les investissements sont nécessairement validés par la Caisse nationale. C'est le cas particulièrement des investissements immobiliers qui, au demeurant, peuvent être financés sur des fonds propres. Dans ce cas, il y a tout de même un accord dans le cadre du plan immobilier. *A fortiori*, si le plan immobilier est sollicité, le dossier passe en CAG (commission d'administration générale) de la Caisse nationale.

**M. BERGEZ** indique que l'on parle de la réaffectation des excédents faits en 2006, mais s'interroge sur la réaffectation des 27 millions d'excédents en 2007, avec les 15,9 millions d'euros sur les frais de personnel. Quelle est la politique de la caisse nationale sur ce point ?

**M. CHAPPAZ** précise que l'on parle des 11,2 millions affectés aux GVT sur les excédents 2007, et anticipés 2008, car c'est le terme de la COG. Monsieur Georges a souhaité que l'affectation des 11,2 millions soit encadrée par les caisses. Il y a longtemps que se pose dans cette branche la question du passage du niveau 3 au niveau 4. Elle se pose en deux termes – d'une part par comparaison avec les autres branches, la branche Famille étant en assez net déficit par rapport à la branche Retraite, un peu plus par rapport à la branche URSSAF et dans une moindre mesure par rapport à la branche Maladie. Il y a donc un souci de rééquilibrage ; et l'autre aspect, c'est entre les caisses elles-mêmes. On peut trouver des caisses à 5 % de niveaux 4 et d'autres à 80 % de niveaux 4. Dans les deux cas, il doit être considéré que cela est une anomalie et dans les deux cas, il est nécessaire d'harmoniser les situations. C'est l'objectif assigné à ce complément de GVT, qui est de tenter des rapprochements, au sein de l'Institution de Sécurité Sociale mais aussi au sein du réseau des caf.

C'est la raison pour laquelle, il y a insistance de la Cnaf sur ce passage des niveaux 3 aux niveaux 4 de techniciens-conseils en sachant que des souplesses à la périphérie peuvent être permises aux Directeurs, à l'intérieur de ce qui est appelé la ligne de production. Il y a également l'idée que les niveaux 3 et 4 ne concernent pas forcément les techniciens conseils. L'idée dominante qui est celle de la Cnaf, sur la suggestion de Directeurs de caf consultés, est qu'il est important de faire apparaître un certain nombre de distinctions dans les postes de techniciens, qui justifient pleinement l'attribution du niveau 4, par exemple les techniciens qui ont un rôle de tutorat sur les plus jeunes du portefeuille ou bien certains portefeuilles particulièrement difficiles parce que fortement chargés de contacts téléphoniques ou autres avec l'allocataire, etc. Issue de la pratique des caisses, cette distinction d'un certain nombre de tâches valorisées au sein du métier de technicien conseil est suivie en quelque sorte d'une pesée pour que soit apprécié le nombre de bénéficiaires potentiels au sein de la caisse.

**M. BERGEZ** constate qu'il y a une information intéressante pour les techniciens conseils, avec le déverrouillage des niveaux 4 – bien que certaines caisses se soient déjà engagées dans cette voie et aient reconnu certains éléments pour l'attribuer. Il y a une grosse disparité dans les organismes mais il est une chose positive d'encadrer les 11,2 millions. Il demande également si des mesures plus spécifiques pour l'encadrement qui est aussi méritant par

rapport à la tenue des engagements de services sont prévues ? Quelle est la politique au niveau des excédents et de la redistribution au niveau de l'encadrement ?

**M. DELANNOY** intervient pour indiquer que son organisation avait toujours été demanderesse d'une caisse nationale plus interventionniste. Il affirme que les chiffres cités sont accablants car qu'est ce qui explique le fait qu'il y ait 4 % de techniciens conseils au niveau 4 dans telle ou telle caf et 80 % dans telles autres ? Il a déjà été constaté dans une INC précédente à quel point les structures d'emplois étaient très différentes entre les caisses nationales. Il n'est donc pas acceptable que les structures d'emplois soient aussi différentes selon les caf. Cela un facteur d'injustice. Il précise que l'on est aujourd'hui dans un contexte où la politique de rémunération nationale produit, bon an mal an, 1,04 % en masse par an et que le GVT, en fonction de la redistribution annoncée en 2008 est de l'ordre de 2,5. Le constat est que la politique de rémunération s'est totalement reportée sur le GVT. Si tel est le cas, la CFDT souhaite qu'elle soit encadrée et son organisation a son mot à dire dont elle est affectée. Par rapport à la structure d'emplois, il constate qu'il faut avancer dans cette voie là car c'est quand on aura modifié la structure des emplois dans la branche qu'on pourra amorcer un processus avec plus de parcours professionnels et plus de promotions, tout interventionnisme, mesuré, de la caisse nationale.

**Mme GRADEAU** souhaite revenir sur les propos de Monsieur Chappaz qui indiquait que les deux protocoles d'accords qui ont été signés à Lyon et à Rouen nécessitaient une enveloppe financière nationale en complément. Il rappelle les termes du protocole de Rouen : « *Le Directeur accepte de consacrer aux mesures à objet salarial définies ci-après une enveloppe de 150 000 euros, prélevés sur les économies de gestion. Les représentations syndicales, constatant que subsiste un écart avec leur demande initiale, se réservent de solliciter le Conseil d'administration pour dégager 100 000 euros sur les économies de gestion existantes.* » qui a été voté favorablement par le Conseil d'administration. Le protocole de Rouen ne nécessite donc aucune enveloppe budgétaire nationale. Il complète son intervention par le fait qu'il ne faut pas oublier qu'une caisse d'allocations familiales fonctionne avec de nombreux services et que c'est cette entité qui est à prendre en compte. Quand on parle de passage de niveau 3 au niveau 4, il ne faut pas voir uniquement les techniciens conseils qui sont dans la production mais l'ensemble des techniciens qui sont au niveau 3 et qui interviennent régulièrement auprès du public, physiquement ou par téléphone.

**M. CHAPPAZ** explique que sur les disparités entre caf, il y a effectivement des extrêmes. Une explication possible est que l'on peut considérer qu'entre la caisse installée au sein d'une grande ville et une petite caisse de Province où les gens sont moins sollicités par la concurrence et la chasse aux compétences, il puisse y avoir des différences de rémunération, y compris pour les techniciens conseils.

Il attire l'attention que sur le cas particulier de la caisse de Rouen, les économies de gestion ne sont pas encore acquises par l'organisme à l'heure qu'il est puisque tous les indicateurs de gestion n'ont pas été remplis. Notamment celui du téléphone est inférieur à 85 %. Un deuxième aspect est une très forte équivoque sur la compréhension du budget de la caf de Rouen. C'est bien un financement complémentaire qui était demandé et qui a été refusé. Le financement a été limité à 150 000 euros, au lieu des 250 000 euros en crédit de référence complémentaire demandé.

**Mme VIGREUX** demande si les 150 000 euros et le 1 % peuvent se cumuler ou si cela est un ensemble ?

**M. CHAPPAZ** indique que les 150 000 euros incluent le 1 % et tolèrent un dépassement de reprises sur des excédents de l'ordre de 40 000 euros.

**M. GEORGES** précise que d'une façon plus générale, ces excédents ont un caractère un peu artificiel et que, si ils sont pérennisés, c'est parce que le cycle de gestion est plus

compliqué et que les Directeurs anticipent des non-renouvellements d'effectifs. Il peut se faire que des personnes partant une année donnent l'occasion au Directeur de faire les économies qui lui sont demandées et qu'il ne pourra pas faire l'année suivante. Il s'agit donc quelquefois d'anticiper une économie qui de toute façon sera nécessaire. Cela va dégager, l'année où le remplacement ne sera pas fait, une économie qu'il aurait de toute façon fallu faire l'année suivante. C'est en cela que cet excédent peut être artificiel.

Par ailleurs, **Monsieur Georges** rappelle la règle qui veut qu'à la fin d'une COG, tous les compteurs soient remis à zéro et donc que tous les excédents disparaissent. Un travail est en cours avec l'Etat pour supprimer cette règle et adopter de nouvelles règles pour la prochaine COG.

La Cnaf a souhaité que les excédents permettent de financer des mesures qui resteront finançables au-delà de l'actuelle COG. Il n'est donc pas possible d'employer les 40 millions d'excédents sur les rémunérations mais cela serait se mettre dans une situation difficile pour la prochaine COG. Elle sera négociée en fonction des charges réelles et éventuellement futures, par exemple avec le RSA, La Cnaf a besoin d'indicateurs fiables afin de connaître les moyens à financer. Un travail est engagé pour améliorer la fiabilité des indicateurs. Monsieur Georges rappelle qu'il n'y a pas de harcèlement sur les directeurs pour respecter les indicateurs à tout prix. Il n'y a aucune consigne donnée en ce sens et dire le contraire serait mettre en cause l'honnêteté de l'encadrement. Il ne faut pas penser que les techniciens conseils sont les seuls à avoir le sens du service public, et que l'encadrement est obsédé par les indicateurs et est prêt à tout, car jouer avec les indicateurs se retourne souvent assez rapidement contre ceux qui en jouent. Ne pas répondre à un courrier ou faire une réponse d'attente de quinze jours, ça veut dire être sollicité très vite au téléphone ou par un autre courrier. Les indicateurs ne sont pas faits pour harcelés mais pour piloter.

**M. RETIF** intervient pour revenir sur une question relative à la branche, et peut-être pour l'Institution, évoquée par la CFDT. Il veut parler de la structure des qualifications et des rémunérations. Il indique que les chiffres donnés, les statistiques sont inexploitable. Il souhaite avoir les chiffres sur plusieurs années et non sur une seule. Les autres branches l'ont fait tel la branche Maladie qui a donné l'état des effectifs sur la période de la COG

Il pense qu'au niveau du dialogue social et de la concertation avec les partenaires sociaux, il faut nous donner plus d'informations pour que se noue une véritable dynamique sur le plan social.

Il revient sur la structure et affirme que cet éventail très important en ce qui concerne les rémunérations est inacceptable. Il souhaite savoir si cela sera un sujet qui fera partie de la COG, quelle que soit la branche car la COG apparaît essentiellement comme un recueil d'indicateurs, plus nombreux les uns que les autres, et cela à tel point que l'intéressement est quelque chose d'illisible. La Cnaf compte-t-elle prendre des moyens pour revaloriser la situation des niveaux 3 dans les caf. Ils ont en charge des dossiers complexes et on requiert un niveau Bac+2 pour assurer la gestion. Il a également été fait état d'un niveau de rémunération de 1 000 euros et il doit y avoir là une ardente obligation, de la part du Comex et de la tutelle, de prendre ce dossier à bras le corps.

**Mme DELBECQ** souhaite revenir sur la lecture des indicateurs. Elle croit revivre la manifestation à Deauville sur les problématiques d'atteinte des objectifs avec la mise en cause de l'encadrement. Elle souhaite donc rectifier en disant que l'encadrement fait ce qu'on lui dit de faire et quand on parle de traitement, on ne parle pas de satisfaction du client. Il ne faut pas engager la responsabilité des cadres. Elle veut également savoir comment la Cnaf compte rémunérer l'encadrement, suite aux différents cursus, formations, diplômes, etc. Est-ce que ça veut dire que ça ne veut plus rien dire ? Il est beaucoup fait état des techniciens et c'est normal. Il faudrait quand même qu'il y ait un déroulement. Et pareil pour l'encadrement. Troisième question, à chaque fois, il y a trois lignes pour les frais de gestion – frais de personnel, frais de fonctionnement, investissements. Par contre, pour la

redistribution, il y a une quatrième ligne – 1,2 million transféré sur l'action sociale. A quoi est-ce que cela correspond ?

**M. CHERIKI** intervient pour constater que l'accord refusé pour Rouen pour une somme de 100 000 euros, avec 286 agents en équivalent temps plein abouti à 350 euros par agent par an et sur quatorze mois en année pleine, à 25 euros par mois.

**Mme MARZETTI** souhaite reparler des ratios et indique qu'au mois de décembre, la caf de Grenoble a fait grève deux fois car en décembre, on traitait les courriers de décembre alors que ceux de septembre, octobre et novembre n'étaient pas traités. Il ne faut donc pas parler de service à l'allocataire.

**Mme BOUGAIN** intervient car elle a eu quelqu'un du ministère au téléphone récemment qui attendait impatiemment la réponse du Comex concernant la caf de Lyon ou les agents faisaient grève depuis plus d'un mois, 55 minutes par jour.

**Mme DIDIER** ne veut pas être embarquée pas dans certains pièges par rapport aux relations entre les cadres et les employés. Elle laisse cela au local et souhaite plutôt parler des caf présentes ici et qui sont en grève car la revendication n'est pas un hypothétique déroulement de carrière mais une augmentation salariale. Elle rappelle que le résultat d'une négociation normale est toujours un compromis comme pour la caf de Lyon sinon c'est le mépris à la fois envers les organisations syndicales, les Directeurs, le Conseil et le personnel.

Le deuxième aspect, c'est la différence faite avec en référence les autres branches. Aligner la branche Famille sur les autres branches, cela ne peut donner de bons résultats parce qu'il n'y a pas les mêmes échelles au niveau du nombre de personnels. Les accords impliquent la perte des points de compétences puisque il est considéré une reconnaissance d'une qualification supérieure. **Madame Didier** souhaite que l'on reste sur le débat des caf, car elle ne souhaite pas rentrer dans le débat de savoir si les techniciens conseils ont plus de compétences que les techniciens dans les URSSAF. La question est de savoir si les salariés des caf qui ont vu au fil du temps augmenter leurs qualifications et augmenter leurs missions de considérer que leur travail justifie le niveau 4.

Elle indique que l'on est un drôle de débat avec des revendications, débat avec les fédérations mais des décisions unilatérales. La Cnaf décide des critères du passage au niveau 4, parle d'harmonisation mais passe à la trappe l'éventualité de discussion et de négociation sur la classification.

**M. GEORGES** distingue les réponses qui ne peuvent qu'appartenir à la Convention collective. Il y a une négociation sur les classifications inscrite au deuxième semestre de cette année et c'est dans ce cadre-là qu'il sera traité la question de l'encadrement et non pas uniquement dans la branche même si celle-ci a un problème particulier sur les techniciens conseils qui connaissent des disparités au niveau 3. Il indique que c'est pour cette raison qu'il a souhaité que l'excédent de cette année soit fléché vers cette catégorie – mettant fin à une pratique jusqu'ici de libre emploi des excédents, quand il y en avait, par les Directeurs locaux. Cela rompt avec une pratique passée mais ce n'est pas forcément exceptionnel par rapport à l'avenir. Il compte bien que la caisse nationale exerce des prérogatives accrues en matière de politique de Ressources Humaines. Autre question à laquelle Monsieur Georges souhaite répondre, cela sera une des composantes de la prochaine COG, c'est la reconnaissance des responsabilités de la caisse nationale, avec une articulation nouvelle à trouver entre caisses locales – pour lesquelles il faudra trouver des marges de manœuvre – et la caisse nationale.

**M. CHAPPAZ** répond à la question sur les lignes budgétaires, avec la part qui revient dans la gestion du personnel au titre du budget de l'action sociale. Cela concerne en général le personnel technique spécialisé, qui ne relève pas du budget unique.

**M. GEORGES** propose de donner une réponse par écrit. Il précise qu'il n'y a pas de doute sur le fait que les fonds sont complètement étanches. Il n'y a jamais passage du FNPF au FNAS, ni du FNAS au FNGA. Il y a des dépenses de personnel qui relèvent de l'action sociale, ce qui peut-être là l'explication. En tout cas, les dépenses supplémentaires d'action sociale qui ont été votées en février dernier par le Conseil d'administration de la caisse nationale sur le FNAS 2008 ont été dégagées par les bons résultats sur le FNAS 2007. Ça a été là aussi une utilisation d'excédents, mais c'est une toute autre situation.

**M. CHERIKI** demande des précisions concernant la négociation et sur quelle base pourrait-elle se faire sur l'utilisation des excédents, négociation sur la totalité des excédents ou sur la somme de 11,2 millions euros qui a été arrêtée par la Cnaf pour retourner aux caisses ?

**M. GEORGES** répond que la discussion est avec l'Etat est sur l'ensemble des excédents. Nous sommes rentrés en discussions avec l'Etat pour être sûr d'avoir une approbation du budget rectificatif et il a été fait valoir les besoins en matière salariale et en matière d'investissement ce qui a permis le bénéfice de ces excédents.

**Mme BOUGAIN** réplique qu'avec le document donné, il y a 45 millions d'euros d'excédents sur les frais de personnel et 3,8 millions d'euros qui sont reversés alors que l'on parle de 11,2 millions d'euros – avec une note de quatre pages pour les niveaux 3 sur les niveaux 4. Il reste quand même environ 30 millions d'euros. La discussion est elle terminée ?

**Mme PELISSOU** indique que c'est la globalité des excédents qui est réaffectée à un certain nombre de lignes budgétaires, ce qui est le cas pour 2006.

Pour **Mme DECLERIEUX**, Il reste 1,6 million toujours pas affecté.

**Mme PELISSOU** répond que les 11,2 millions représentent les excédents 2007 et une anticipation des excédents 2008 qui ont été réaffectés à l'enveloppe « frais de personnel » mais il y a 25 autres millions qui ont été affectés sur d'autres lignes budgétaires – les expérimentations du RSA, l'informatique et le national, et la politique immobilière nationale.

**Mme DECLERIEUX** réitère sa question sur les 1,6 million d'euros qui sont restés disponibles fin 2007 ?

**Mme PELISSOU** lui dit qu'ils sont récupérés au niveau national et ont fait partie des excédents 2007 qui sont réaffecté nationalement sur 2008.

**M. CHAPPAZ** indique qu'il s'agit d'un vote du Conseil d'administration de la Cnaf et qu'à sa connaissance cette ventilation a été agréée par la DSS.

**Mme VITESTELLE** revient sur l'enveloppe d'1 % par rapport au passage de niveau 3 au niveau 4 ou elle comprend que la Direction aura libre choix d'attribuer le nombre de niveaux 4 qu'elle souhaite ? Elle a déjà constaté des discordances de niveaux entre les caf.

**M. CHAPPAZ** précise qu'il a été demandé aux caisses de ne pas dépasser une proportion de l'ordre de 60 %, afin que certaines, qui sont déjà pourvues en niveau 4, ne poussent pas vers les 100 %, ce qui ne permettrait pas l'harmonisation recherchée. Les points qui ne seraient pas affectés, parce que susceptibles de faire dépasser le seuil de l'ordre de 60 %, pourraient être reconvertis en points de compétences par les Direction qui en feront usage – mais toujours dans le même cadre de ce que l'on appellera la ligne de production.

**Mme BOUGAIN** demande si les agents doivent avoir déjà eu des points de compétences pour avoir ce reliquat ?

**M. CHAPPAZ** dit que les Directions attribueront les points de compétences selon les règles habituellement en vigueur pour l'attribution des points de compétences et qu'il n'y a pas à les encadrer puisque c'est l'application normale des règles.

**Mme VITESTELLE** comprend, qu'en clair, les excédents dégagés par toutes les caf et qui ont été supportés par tous les salariés ne seront redistribués qu'à une partie des salariés et qu'il n'y aura donc pas de redistribution totale à tous.

**M. GEORGES** propose de passer au second point de l'ordre du jour.

Auparavant, **M. VANDEWEGHE** prend la parole pour indiquer qu'à Roubaix, la situation est la même. Après avoir démarré par trois jours de 55 minutes de grève, il a été conclu un accord de méthode qui conditionne l'ouverture de la négociation au bout de pratiquement quatre semaines de grève. Le 24 avril, il y avait 32 % de grévistes à la caf de Roubaix. Il veut que l'on remette les choses à leur place et parler de choses réelles et pas de chiffres. Le mouvement n'a débuté que fin mars, ce qui explique les trois jours de grève recensés sur ce mouvement. Il insiste sur le fait que 32 % de grévistes, ce n'est pas rien et que cela montre l'ampleur des difficultés à Roubaix. Il faut savoir par ailleurs que ce sont principalement les services de production qui sont touchés par les discussions. Il relève, par ailleurs sur l'exercice 2007, un excédent de 909 549 euros rien que pour le budget de gestion administrative. Il constate dans une note de la Cnaf, treize caf écrêtées pour 2007, dont fait partie Roubaix et que cela va notamment servir à financer des travaux pour la mise en conformité des ascenseurs alors que c'est un réel problème de sous-effectif dont souffre la caf de Roubaix. Cela a été relevé par une enquête réalisée fin 2007 par la COREC, avec un écart de 20 % sur les services de production par rapport aux caisses de même groupe. Voilà la raison de la grève. Il précise que le début de la négociation ne le rend pas optimiste parce que l'on s'oriente sur des niveaux 2 qui assureraient les appels de premier niveau, avec à mi-temps un traitement spécifique des dossiers. Il pense que l'on s'oriente vers des sous-techniciens conseils qui n'auront pas passé l'examen, alors que l'on parle plutôt d'une évolution des niveaux 3 vers les niveaux 4.

Il rappelle aussi quelques chiffres qui étaient à l'origine du mouvement de mobilisation de fin mars. La Direction avait pris conscience de la situation avec 13 500 matricules en souffrance, 100 000 allocataires pour la caf de Roubaix, prélèvement de six vérificateurs; application du protocole pour la solidarité inter-caisses, avec quatre ou cinq caisses sollicitées pour la résorption des stocks, six vérificateurs et des heures supplémentaires obligatoires pour l'ensemble des techniciens. Il s'aperçoit que dans l'organigramme 2008, il y a 298 postes budgétés et 272 en équivalent temps plein. Il précise que cela n'est pas sans impacter la santé des techniciens. Il ajoute aussi l'écrêtement sur le budget de gestion sociale de 520 000 euros.

**M. GEORGES** précise que cela est un autre sujet.

**M. CHAPPAZ** constate que c'est là une caisse qui globalement a de bonnes performances mais que les propos tenus semblent dire « à quel prix ? ». **M. CHAPPAZ** s'engage à rediscuter des grands équilibres de cette caisse, au sein de la Cnaf et éventuellement avec sa Direction.

**M. GEORGES** donne la parole à **M. CHAPPAZ** pour introduire les thèmes de la mutualisation et la départementalisation.

**M. CHAPPAZ** propose plutôt de reporter cette question compte tenu du temps imparti.

**M. RETIF** en est d'accord.

**M. GEORGES** propose de la remettre à la prochaine séance, d'autant qu'elle est relativement proche. Il souhaite au préalable vérifier qu'il n'y a pas de Conseil d'administration de la caisse nationale,

**Mme PELISSOU** précise à Monsieur Delannoy que les résultats de l'enquête réalisée auprès des salariés par la branche Famille seront disponibles fin juin au plus tard et fera l'objet d'une INC ultérieure.

**M. RETIF** souhaite avoir les données salariales de la branche, comme pour l'Institution, c'est-à-dire les effectifs et les niveaux de rémunération par catégorie. Il précise que c'est ce qui est donné pour l'ensemble de l'Institution mais ce n'est pas discriminé par branche. C'est ce qui est disponible pour la négociation salariale.

**Mme PELISSOU** répond que la branche possède un certain nombre d'éléments par le biais du rapport sur l'emploi où là, il y a des données par branche.

**M. GEORGES** indique que si les données sont disponibles, elles seront communiquées. Il confirme qu'il n'y a pas de Conseil d'administration de la Cnaf le 3 juin et qu'il sera possible de tenir en début d'après-midi une INC consacrée à la mutualisation et départementalisation.

*La séance est levée à 12 heures 20.*