



Compte rendu de la séance de l'Instance Nationale de Concertation Séance du 23 novembre 2005

Participants

Philippe GEORGES Président du COMEX, Directeur de la CNAF

CNAF

Jean Claude ISSINDOU, Directeur Délégué
Hélène PARIS, Responsable DRPS

CNAV

Bertrand PERRIER, DRH

UCANSS

Philippe RENARD, Directeur
Gérard DURIER, DRH
Elise MAZURELLE, Attachée de Direction au Cabinet du Directeur

Fédérations syndicales

CFDT

Bernard DELANNOY
Gerard HOELTGEN
Pascale PICARD

CFE/CGC

Patrick LAVAUD
Philippe SIMONNOT

CFTC

Jean Marc COLLET

CFTC - SNADEOS

Hubert Rétif

CGT

**Dominique DIDIER
Marie Françoise MAYS**

FO

Christian FOURMY

SNFOCOS

**Gino SANDRI
Henri BERARD**

Ouverture de la réunion : M. Philippe Georges

M. Georges ouvre la séance en précisant que cette séance de l'Instance Nationale de Concertation est dédiée à la branche famille. Il propose l'ordre du jour suivant :

- Présentation du questionnaire relatif aux valeurs de la branche Famille,
- Présentation de la Convention d'Objectifs et de Gestion 2006 – 2010.

Mme Didier – Fédération CGT

Mme Didier ne veut pas d'une séance de l'INC consacrée à un questionnaire. Sa fédération tient à ce que soit prioritairement évoquée la Convention de Gestion et ses incidences sur le personnel.

Elle veut bien faire l'effort d'écouter les propos relatifs au questionnaire sur les valeurs, bien que ce discours intéresse peu la délégation CGT.

Elle rappelle les conditions de convocation de cette réunion et considère que l'employeur réalise en fait de la fausse information.

Elle évoque enfin les difficultés survenant dans des organismes du Nord Pas de Calais.

M. Delannoy – Fédération CFDT

M. Delannoy regrette le manque de documents pour préparer cette INC. D'ailleurs, il ne dispose même pas de la Convention d'Objectifs et de Gestion.

Cette façon de procéder interroge sur la crédibilité de la concertation.

Il pense également que le sujet sur le questionnaire ne peut faire l'objet de la réunion.

M. Fourmy – Fédération Force Ouvrière

La fédération n'a de connaissances ni du questionnaire, ni de la COG.

M. Rétif – SNADEOS CFTC

M. Rétif partage les remarques exprimées par les fédérations CGT et CFDT.

M. Lavaud – Fédération CGC

M. Lavaud précise que sa fédération souhaite obtenir des informations sur la COG de la branche Famille.

M. Lavaud exprime également la demande de sa fédération d'une réunion de l'INC consacrée aux UGECAM.

Philippe Georges

M. Georges rappelle que deux sujets figuraient sur la convocation. Il confirme que le point le plus important est la COG et qu'en conséquence, il sera pris le temps qu'il faut pour en discuter. Il propose de commencer par le sujet qui prendra le moins de temps à savoir le questionnaire, pour approfondir le sujet de la COG, dont bien évidemment, le texte sera transmis aux partenaires sociaux.

Philippe Renard Directeur de l'UCANSS

M. Renard présente ses excuses aux organisations syndicales et à la Direction de la CNAF pour les retards pris dans l'envoi des convocations à cette réunion et à la transmission des documents.

M. Delannoy – Fédération CFDT

M. Delannoy considère qu'adresser comme seul support à la réunion, un projet de questionnaire qui ne se trouve pas au centre des préoccupations des partenaires sociaux, cela pose une question de fond.

Le seul vrai sujet est celui de la COG.

Philippe Georges

M. Georges propose de s'en tenir à l'ordre du jour tel que proposé. Il précise que l'enquête prend place dans une démarche de réflexion prospective sur dix ans lancée par la branche Famille.

L'objectif est de mesurer l'évolution de la société et de ses impacts sur la branche Famille.

Cette réflexion est importante et inclut une enquête spécifique destinée aux salariés.

Mme Hélène Paris, Responsable DRPS à la CNAF

Mme Paris présente l'enquête. L'objectif de celle-ci est d'éclairer l'avenir de la politique familiale et pour ce faire de rassembler différents matériaux.

Le parti pris n'est pas de mener une réflexion en laboratoire ; c'est pourquoi il a été décidé d'associer tous les salariés par le biais d'une enquête.

Cette enquête a été travaillée au sein de la CNAF par un groupe de travail composé entre autres de directeurs de caisses d'allocations familiales.

Par ailleurs une précédente enquête « allocataires » réalisée en 2004 a contribué à la réflexion.

Trois grands thèmes structurent l'enquête:

- Missions et objectifs de la branche
- Valeurs de la branche : perception des salariés
- Mise en œuvre des prestations et de l'action sociale.

La démarche s'appuie sur le professionnalisme des salariés ; elle n'aborde pas de questions ni sur le management, ni sur l'organisation des caisses.

L'enquête sera administrée au cours du mois de janvier 2006 avec une restitution globale à la fin du premier semestre 2006.

Mme Didier – Fédération CGT

Mme Didier veut savoir si le prestataire retenu pour aider la démarche est le même que celui qui a été retenu par la branche Recouvrement pour sa propre enquête.

Elle remarque que comme dans le Recouvrement, il y a une dimension oubliée : la dimension sociale.

Elle considère que nous sommes en retard par rapport à ce qui se passe dans les entreprises en matière sociale. On connaît des problèmes graves dans les organismes, et si l'on continue ainsi, on risque d'augmenter ces problèmes.

Elle souhaite avoir des éclaircissements sur certaines expressions : « mobiliser efficacement », « dégonfler », « vider » et demande si les aspects rapports sociaux, CE, ...seront abordés.

M. Collet - Fédération CFTC

M. Collet remarque que des systèmes de veille sociale comme ceux utilisés dans certaines entreprises n'existent pas à la sécurité sociale.

Il souhaite informer que se révèlent actuellement des désillusions parmi les salariés, mais aussi des craintes (restructurations). Cela se traduit par un mécontentement de la base qui devient important et qui est accompagné d'un rejet des styles de management actuel.

M. Fourmy - FO

M. Fourmy reprend les propos de la CGT ainsi que les demandes d'explications autour des expressions « vider et dégonfler », « directivisme ».

Il souhaite connaître les buts réellement poursuivis à travers l'enquête.

M. Lavaud – CGC

M. Lavaud précise que sur le volet climat social, son organisation est très prudente, ainsi que sur le fait d'associer à une étude de climat social une entreprise extérieure.

Par ailleurs, il ne faudrait pas sous certains aspects que ce soit le jugement par le personnel du mode de management.

Il demande par ailleurs que les résultats de l'enquête soient présentés à l'INC.

Mme Didier – Fédération CGT

Mme Didier considère que le climat social n'est pas la relation avec l'encadrement et que des entreprises font des enquêtes de climat social régulièrement. Elle considère que l'institution est en dernière place en matière sociale.

M. Bérard – SNFOCOS

M. Bérard précise que l'encadrement n'est pas le bouc émissaire, ses missions et son rôle sont très difficiles.

M. Rétif - SNADEOS – CFTCE

M. Rétif exprime le « ras le bol » du personnel par rapport au climat social. Il considère qu'on n'est certainement pas les « premiers de la classe » sur le sujet et qu'il n'est pas possible de bâtir un modèle de compétences efficace sans donner du sens aux objectifs attendus du milieu professionnel.

Philippe Georges

M. Georges rappelle que ce n'est pas une enquête sur le climat social.

Pour l'enquête, les directeurs de caisse ont été soucieux de ne pas mélanger les demandes. Ils souhaitent préserver les questions de climat social au niveau local.

Il est tout à fait d'accord pour communiquer les conclusions de l'enquête.

Hélène Paris

Mme Paris apporte des réponses aux questions posées. Elle précise que si le directeur de la SNCF est évoqué, c'est que le prestataire retenu pour la réalisation de l'enquête a effectué une enquête similaire auprès de la SNCF.

Le coût de l'enquête est de 80 000 €.

Enfin, Mme Paris explique la stratégie du plan de communication interne autour des termes vider, dégonfler,...

M. Fourmy – Fédération FO

Il faut comprendre qu'il y aura une présentation « dégonflés etc. ... » et qu'il y aura une autre présentation pour les salariés.

Hélène Paris

Mme Paris précise qu'une lettre du directeur de la CNAF sera adressé à chaque salarié pour expliciter la démarche.

Philippe Georges

M. Georges propose de passer au second point de l'ordre du jour : la présentation de la Convention d'Objectifs et de Gestion conclue entre l'Etat et la CNAF.

Jean Claude Issindou Directeur Délégué de la CNAF

M. Issindou précise que ce sont les points importants de la COG qui vont être présentés.

La COG 2005-2008 impacte, pour l'essentiel, la gestion du personnel sur cinq domaines :

- les emplois,
- la mutualisation de certaines activités,
- les métiers du travail social et des conseillers techniques,
- la politique nationale ressources humaines,
- les perspectives de regroupement de certaines caisses infra départementales.

1 – LES EMPLOIS

- 900 emplois à la retraite sur 3000 prévisions de départ durant la période couverte par la COG ne seront pas remplacés.
Il s'agit d'une rupture par rapport aux deux précédentes COG puisque 3000 emplois ont été créés dans la branche en intégrant la compensation des 35 heures.
- Le maintien des mécanismes budgétaires de la branche : crédit de référence paramétré, globalité, pluri annualité
- Un impact différencié selon les caisses : évolution de l'activité, situation au plan des coûts
- Une réserve nationale pour estomper les difficultés ponctuelles importantes

2 – LA MUTUALISATION DE CERTAINES ACTIVITES

a) Quel champ ?

- Fonctions logistiques : paie, formation, documentation, informatique locale, édition, achat.
- Fonctions périphériques à la gestion des prestations : migrants, recouvrement des pensions alimentaires, contrôle des équipements sociaux.
- Régulation de la charge de travail : liquidation, téléphone.

b) Quelle méthode ?

- Etablissement d'un schéma directeur à échéance de mars 2006.
- Obligation, maillage national.
- Expérimentation avant généralisation.

c) Quelles conséquences pour le personnel concerné ?

- L'analyse des conséquences sur les emplois et les métiers sera reprise dans un chapitre du schéma directeur.
- Des redéploiements de moyens entre les caisses seront nécessaires.
- Les flux importants de départs à la retraite sont une opportunité pour une réorganisation des activités.
- Des redéploiements en interne seront nécessaires, associés à un accompagnement formation.
- Les fonctions « cœur de métier » sont préservées, car les secteurs concernés par la mutualisation ne sont pas couverts par des volumes d'emplois très importants.
- La mutualisation des activités concernées sera progressive.
- Il n'est pas dans les intentions de la direction de la CNAF de provoquer des mutations forcées de caisse à caisse.

3 – LA REDEFINITION DU TRAVAIL SOCIAL ET DES CONSEILLERS TECHNIQUES

a) Conseillers techniques

- Un financement plus contraint des prestations de service entraînera très certainement une réduction d'activités des conseillers techniques.
- Une partie des activités de ces métiers pourrait être redéployée sur l'évaluation de la qualité du fonctionnement des équipements financés par la Caf.

b) Travail social

- Une extrême diversité du volume d'emplois et des missions entre les Caf.
- Une sollicitation de l'Etat pour la prise en charge de missions liées au plan de cohésion sociale.
- Une doctrine du travail social à préciser à l'intérieur d'une politique d'action sociale dont les contours seront réexaminés au cours de la COG.

4 - UNE GESTION DES RESSOURCES HUMAINES PLUS HOMOGENE, PLUS ACTIVE

- La définition d'une politique RH plus affirmée dans la COG 2005-2008 et le plan de développement local
- Des mesures concrètes qui engagent la caisse nationale :
 - offre initiale de formation pour les principaux métiers et renforcement de la documentation, d'appui à l'exercice quotidien de l'activité,
 - diffusion des bonnes pratiques : recrutement, processus d'intégration...
 - veille prospective métiers,
 - enquête nationale sur le cadre de travail à la fin de la COG.

5 – LE REGROUPEMENT DE CERTAINES CAISSES INFRA-DEPARTEMENTALES

- Une COG prudente : étudier et produire une liste pour 2006.
- Des conséquences à court terme pour les agents de direction.
- Les conséquences pour les autres catégories de personnel sont à moyen et long terme, car l'on peut imaginer que ces rapprochements se feront avec maintien de l'essentiel des emplois sur les sites actuels.

Après cette présentation, **M. Georges** lance le débat.

Mme Didier – Fédération CGT

Mme Didier souhaiterait une communication écrite de la CNAF sur cette COG. Elle y remarque un manque : il n'est jamais fait mention des instances représentatives du personnel. Le terme « Comité d'entreprise » ne figure à aucun moment dans le texte.

Elle rappelle que la consultation des CE est obligatoire et que dans ce contexte, il va être difficile d'éviter les contentieux pour délit d'entrave.

Aujourd'hui, il y a une charte de mutualisation qui est soumise aux conseils d'administration des Caisses de la région Nord Picardie. Elle a déjà été votée dans certains conseils.

L'article 4 de cette charte renvoie à une convention et une présentation aux instances représentatives du personnel. Nous aimerions savoir avec qui cette convention est passée.

Nous allons demander à tous les CE de poursuivre l'employeur pour délit d'entrave.

Mme Didier demande d'arrêter cette démarche. Il faut réfléchir autour d'une table : on négocie les garanties, on négocie comment cela se passe autour notamment de la mobilité fonctionnelle, mais aussi de la mobilité géographique.

M. Bérard – SNFOCOS

M. Bérard adresse ses remerciements à M. Issindou pour cette présentation. Il exprime le besoin d'informations et d'explications nécessaire à la compréhension de la convention par le personnel de la branche.

Il est nécessaire selon lui de lever un certain nombre d'incompréhensions.

Il pose une question sur le schéma directeur de mutualisation : que se passera-t-il pour les caisses qui rechigneront à entrer dans la démarche ?

M. Fourmy – Fédération FO

M. Fourmy souhaite les informations supplémentaires suivantes :

- les prévisions pour les trois années à venir, en matière d'effectifs et de GVT
- les pôles d'activité non mutualisables.
- La consultation des CA, des CE, des IRP
- La garantie réelle de l'emploi sur place avec sa qualification, en cas de mutualisation.

M. Delannoy – Fédération CFDT

M. Delannoy considère que le projet de COG se situe dans le contexte général de recherche des gains de productivité.

Il souhaiterait savoir comment les salariés tirent leurs épingles du jeu et comment vont être réaffectés les gains de productivité.

Il souhaite connaître les garanties pour les salariés en cas de mobilité géographique.

Il considère qu'il faut discuter avec les organisations syndicales sur l'ensemble de ces questions afin d'obtenir des garanties collectives.

Il faut y associer les comités d'entreprise mais aussi la future commission paritaire nationale de l'emploi et de la formation professionnelle.

M. Collet – Fédération CFTC

M. Collet souhaite disposer de la présentation faite par M. Issindou par écrit.

Il évoque la situation des caisses d'allocations familiales des régions Nord Picardie et Pas de Calais concernant la mutualisation. Il considère que leurs directeurs ont embrayé un peu trop rapidement sans avoir réfléchi, des répartitions de fonctions ont déjà été faites.

Il faut réfléchir en commun et on pourrait enrichir notre convention collective nationale sur la mobilité professionnelle.

Cette question a été évoquée, il y a un mois à notre congrès : nous souhaitons être force de propositions.

M. Collet désire savoir quelle est la taille critique de viabilité des caisses d'allocations familiales sachant que tout y est mutualisable y compris le versement des prestations.

Philippe Georges

M. Georges précise que la présentation de Jean Claude Issindou figurera dans le procès verbal de la réunion.

Il informe que la CNAF organise des réunions d'informations sur la COG en région, réunions qui regroupent environ cinquante personnes, dimension de l'auditoire permettant de réels échanges.

Il rappelle que la COG reste quelque chose à faire, à créer pendant quatre années. La mutualisation est à construire, dont le schéma directeur de mutualisation qui doit être réalisé avec un groupe de directeurs pour fin mars 2006.

Selon M. Georges, deux types d'écueils sont à éviter:

- Les initiatives hétérogènes : l'idée d'un schéma directeur est de cadrer les initiatives.
- La « perte de substance » de l'activité des caisses : les CAF doivent demeurer des entités de plein exercice.

Il distingue la mutualisation de la coopération. La coopération permet une aide d'une caisse à l'autre. D'ailleurs, cela se fait déjà aujourd'hui et s'opère sans déplacement de personnel.

Cela doit demeurer rare, justifié pour éviter dans certaines situations de dégrader le service à l'allocataire, dégradation que celui-ci ne comprendrait pas.

Toutes ces opérations doivent s'effectuer dans le respect du code du travail.

M. Georges est prêt à envisager que ces opérations soient cadrées au niveau conventionnel national.

Sur la question de la taille critique, il n'y a pas de taille critique, la bonne taille c'est celle où la fonction est assurée.

M. Georges n'ignore pas qu'un certain nombre d'organismes se sont lancés dans des opérations. Nous sommes dans un système décentralisé, il y a donc des initiatives locales. Les chartes ne sont pas soumises à agrément ; elles devront s'intégrer néanmoins dans le schéma directeur de mutualisation.

Mme Didier – Fédération CGT

Mme Didier pense qu'il n'est pas possible de continuer comme cela : dans la convention en cause, il n'y a que de vagues propos d'informations du CE.

Elle considère que le directeur de la CNAF, Président du COMEX et le directeur de l'UCANSS ne peuvent laisser des directeurs locaux bafouer les textes.

Elle se fait l'écho de l'inquiétude des salariés des CAF.

Elle souligne la gravité de la situation : évolution des réseaux, rapport de la MECSS. Elle demande à la branche famille une expertise nationale sur les conséquences de la COG sur le réseau et le personnel.

Philippe Georges

M. Georges n'est pas opposé à une négociation. Il considère qu'à partir du schéma directeur, nous aurons une idée plus précise de la politique de mutualisation. Un accord cadre pourra alors être envisagé.

Il n'est pas dans les intentions de la branche famille de mener une politique de mutualisation contre le personnel et cela est valable pour les quatre branches.

M. Delannoy – Fédération CFDT

M. Delannoy relève qu'il manque une instance de négociation au niveau des branches. Les caisses nationales sont de plus en plus en train de décider d'opérations qui ont des impacts sur le personnel.

Nous sommes demandeurs depuis des années de négociation nationale de branche.

Il relève deux questions essentielles : les garanties pour le personnel et la redistribution des gains de productivité.

M/ Fourmy –Fédération FO

M. Fourmy souhaite faire une remarque : il y a une convention collective nationale et un seul lieu de négociations : l'UCANSS.

Il souhaite connaître la taille critique :

- de la fonction paie,
- de la fonction achats,
- de la fonction « réponse téléphonique »
- de la fonction « direction ».

M. Collet – Fédération CFTC

M. Collet considère qu'il est important de repreciser que la négociation en matière de personnel se situe à l'UCANSS. Il convient d'être vigilants sur les impacts actuels des COG sur la convention collective.

La fédération CFTC souhaite également connaître la redistribution des gains de productivité.

La fédération est partante pour la négociation nationale proposée par M. Georges.

Pour la région Nord, il serait opportun d'envoyer un message un peu fort à relayer aux directions des départements litigieux.

M. Lavaud – Fédération CGC

Pour la CGC, le lieu de négociations unique est l'UCANSS. Nous irons à l'UCANSS et nulle part ailleurs. Les restructurations de réseau sont des décisions politiques. Ce qui nous intéresse, ce sont les conséquences sur le personnel.

Il est urgent d'ouvrir une négociation sur la restructuration des réseaux, sur la mobilité.

Mme Didier – Fédération CGT

Le problème de la négociation n'est pas le lieu, c'est la volonté. Vous ne dites pas non, mais nous nous attendons un oui.

Quelle est la volonté des directeurs de caisses nationales à négocier ?

Ce que veulent les quatre directeurs de caisses nationales, c'est le pouvoir sur les réseaux sans les obligations qui s'y rattachent.

Jean Claude Issindou – Directeur délégué CNAF

M. Issindou en réponse aux questions précise que l'opération de mutualisation suppose l'apport de l'expérimentation locale. Il existe des enjeux locaux, mais aussi des enjeux nationaux.

Le CE local aborde les questions du champ local.

Les liens national/local seront étudiés dans le cadre du schéma directeur et cela doit se réaliser avec le minimum d'inconvénients pour le personnel.

Il faut se saisir de la question de la mobilité, certains salariés peuvent y voir des opportunités pour leur carrière.

Des garanties nationales bien pensées sont une des clés de la réussite.

M. Issindou rappelle la mécanique COG : à chaque fois qu'il y a des mesures salariales, c'est l'emploi qui finance.

M. Delannoy – CFDT

M. Delannoy souhaiterait plus de précisions sur les guides Ressources humaines recrutement/intégration réalisés par la CNAF. Lors des débats à l'occasion de la négociation de l'accord formation professionnelle, nous avons convenu de laisser ces points dans le champ d'action de la CPNEFP. Nous souhaiterions savoir ce qui se passe et respecter les prérogatives de la CPNEFP.

Dans le même sens, quid de la note du COMEX sur les contrats aidés.

Jean Claude Issindou – Directeur délégué CNAF

La gestion des ressources humaines se situe au niveau local. Les guides réalisés constituent un appui à cette gestion. Par exemple en matière de recrutement, il s'agit d'apporter des outils aux directeurs et de les appuyer pour avoir une gestion plus harmonisée.

M. Delannoy – CFDT

Il semblerait qu'un autre guide soit en cours d'élaboration sur la rémunération du personnel : on aimerait être au courant.

En tant que partenaire social, signataire de la classification, nous devons en être destinataire.

M. Delannoy réitère sa question : quelle cible pour la productivité ?

Jean Claude Issindou – Directeur délégué CNAF

La productivité, c'est le rapport entre les emplois et l'évolution de nos charges. Le véritable problème est la mesure de la productivité. Aujourd'hui, nous sommes sur des indicateurs qui nous desservent. Il faudrait pouvoir prendre en compte la dynamique qualité (confère rapport d'évaluation de la dernière COG qui l'a méconnu)

M. Rétif – SNADEOS/CFTC

La productivité est le sujet central. Il y a absolument urgence à ce que les partenaires (état, caisses nationales) aient une définition de la productivité. Les charges de travail augmentent tant au niveau quantitatif qu'au niveau qualitatif.

Mme Didier – Fédération CGT

Ce n'est pas le lieu de ce débat. Tous les rapports passés sur les différentes COG sont clairs : on reproche d'affecter les gains de productivité à d'autres tâches. Nous assistons à un massacre du service public par le gouvernement : des centaines de millions dans l'assurance maladie, neuf cents emplois dans les allocations familiales. Le but c'est de casser.

Tous les services publics sont dans la tourmente.

M. Delannoy – Fédération CFDT

Aujourd'hui, ce qui est demandé est la réalisation de gains de productivité. L'institution va fournir un effort sans commune mesure avec ce qui se passe dans la fonction publique. Il est naturel que les personnels aient un juste retour sur les gains de productivité.

La réponse de M. Issindou ne nous satisfait pas complètement, il manque certaines précisions.

Nous souhaitons être destinataires des guides méthodologiques sur le recrutement, l'intégration et les rémunérations.

Philippe Georges

M. Georges répond que sur la productivité, la CNAF vise à l'amélioration de son système d'informations pour permettre de mieux discuter avec l'Etat.

Une partie de la productivité doit revenir au personnel : c'est le problème de la répartition de ces gains de productivité.

Avant de conclure, M. Georges rappelle les prochains rendez vous :

- 6 décembre : INC Branche Recouvrement : préparation de la COG
- 16 décembre : Observatoires régionaux.
- 23 janvier 2006 : 1^{ère} réunion de la CPNEFP.

(Ce calendrier a été modifié depuis : la séance du 16 décembre a été supprimée)