

Lettre ouverte

aux Conseils d'Administration de la Cnaf et de la Caf de Seine-Saint-Denis

Le mardi 12 juin 2018 à Bobigny.

Madame la Présidente du Conseil d'Administration de la Cnaf, Monsieur le Président du Conseil d'Administration de la Caf de Seine-Saint-Denis, Mesdames les administratrices et Messieurs les administrateurs des Conseils d'Administration de la Cnaf et de la Caf de Seine-Saint-Denis, les organisations syndicales représentatives des salariés de la Caf de Seine-Saint-Denis ont décidé de vous interpeller afin de vous faire part de leurs inquiétudes et de celles des salariés concernant la situation de notre organisme et les orientations issues de la Convention d'Objectifs et de Gestion actuellement en pourparler entre la Cnaf et l'État.

Actuellement le dossier d'un allocataire de la Caf 93 est traité dans un délai compris entre une dizaine de jours et 14 semaines.

Parallèlement, à l'accueil le nombre d'allocataires ne diminue pas (32 000 à 38 000/mois) et un grand nombre d'entre-eux est obligé de traverser tout le département pour obtenir un rendez-vous dans un délai raisonnable.

En Seine-Saint-Denis, les différentes politiques d'accueil et les stratégies de gestion des dossiers mises en place ces dernières années n'ont pas abouti à mieux répondre aux allocataires. Elles ont pour conséquence la précarisation des emplois en Seine-Saint-Denis puisque la Cnaf a autorisé la Caf 93 à embaucher plus 1000 salariés en CDD en 5 ans ; elles démotivent les agents de la Caf qui ne voient pas le fond du stock de pièces à traiter et qui ne se reconnaissent pas dans l'organisation du travail qui visent à *tayloriser* les Caf.

D'ailleurs, les emplois en CDD ne suffisant pas, la direction de la Caf recourt à une main d'œuvre bon marché constituée des salariés en contrat de professionnalisation dont l'activité pendant les phases d'apprentissage dans les services de la Caf est incompatible avec leur statut de stagiaire. Pendant des semaines, ils sont amenés à traiter des pièces à la chaîne sans lien avec les phases de connaissances toutes justes acquises. Ceci constitue un risque majeur pour la qualité de la formation des futurs Gestionnaires Conseil à l'Allocataire (GCA) et des futurs Conseil du Service à l'Usager (CSU ou MSE à la Caf 93) ainsi que, par conséquence, pour les usagers.

Les représentants des salariés de la Caf de Seine-Saint-Denis demandent le respect des parcours de formation VADEMECAF et CSU.

Pire, la Cnaf, par l'intermédiaire des mutualisations, affiche l'ambition de professionnaliser certaines activités, d'améliorer la qualité du service rendu tout en réduisant les effectifs les prenant en charge. Pourtant lorsque ces mutualisations produisent des effets contraires à ceux recherchés, la Cnaf les maintient plutôt que de les remettre en cause.

Les conséquences de la mutualisation de la paie à la Caf de Seine-Saint-Denis sont catastrophiques. Les anomalies dans les paies sont courantes, la gestion des absences est chaotique et des salariés restent des semaines voire des mois sans connaître l'exacte situation de leur temps de travail. Les salariés en fin de contrat attendent pendant des mois les documents nécessaires pour leur inscription à Pôle Emploi. Même si la situation tend à s'améliorer, les salariés constatent que la Caf est loin du compte en matière de gestion du personnel.

Mais la France entière a pu constater que le Gouvernement détient la solution. Au Sénat, le 22 mai 2018, le Gouvernement a répondu aux interrogations d'une sénatrice sur le retard de la Caf de Seine-Saint-Denis et sur les conditions de travail de ses salariés. La solution semble tout droit sortir d'un guide de bonne pratique Cnaf : ouvrir en nocturne. La réponse est hors sujet car pour allonger l'amplitude horaire de l'accueil d'une Caf, il faut y affecter plus d'agents. Sans évolution des effectifs, ces agents seront détachés des services qui traitent les dossiers des allocataires ou recrutés à leur place. Avec moins d'agents pour traiter les dossiers, moins de dossiers seront traités, le retard va s'accumuler, les allocataires viendront en masse aux accueils en journée comme en nocturne. Le Gouvernement et la Cnaf pourraient bien décider des nocturnes tous les soirs de la semaine y compris le samedi et le dimanche, cela n'empêcherait pas le retard de s'accumuler.

Ces situations sont la conséquence des baisses d'effectif. Les représentants des salariés de la Caf de Seine-Saint-Denis demandent une augmentation des effectifs en CDI pour permettre à la Caf le retour à une situation normale.

D'autres conséquences sont à ajouter à cette description. Depuis des années, la Cnaf a déterminé le temps d'accueil d'un allocataire, le temps de traitement de telle ou telle pièce. Puis elle a fixé des objectifs aux organismes, tous les mêmes, quelque soit la population du département et ses spécificités.

En niant le fait que la Seine-Saint-Denis est un département de transit pour un grand nombre de ses habitants et que la Caf doit gérer, chaque année, un peu plus d'allocataires aux situations socialement complexes, la conjonction des paramètres déterminés dans des bureaux éloignés des réalités des organismes de base et des objectifs fixés dans les Ministères par des hauts fonctionnaires vivant socialement aux antipodes des allocataires, aboutit à la politique du chiffre. Cette politique dont l'objectif n'est plus de faire mieux dans un meilleur délai mais de s'approcher au plus près des indicateurs imposés quitte à faire l'impasse sur ce qui n'est pas soumis à un indicateur.

Cette politique du chiffre, en plus de ne pas rendre le service attendu par l'utilisateur, incite toute la ligne hiérarchique de la Caf à mettre ses subordonnés sous pression. Dans ces conditions, plus l'agent se situe bas dans l'organigramme plus la pression est importante, les managers de proximité consacrent plus de temps à superviser l'activité et à suivre les chiffres qu'à manager leur équipe et à accompagner les agents.

Les employés comme les cadres vivent dans le stress permanent, les conditions de travail se dégradent. Les représentants des salariés de la Caf de Seine-Saint-Denis demandent, pour le bien des salariés et pour l'efficacité de la Caf, un véritable management de proximité et l'arrêt des pressions sur les équipes par le retour à des pratiques professionnelles respectueuses des salariés.

Enfin si la Caf de Seine-Saint-Denis côtoie la précarité, ce n'est pas seulement parce qu'elle traite les dossiers d'allocataires en grande difficulté mais aussi parce que la norme à l'embauche est le CDD dont seule une fraction pourra obtenir un CDI. La précarité à la Caf de la Seine-Saint-Denis c'est aussi celle des collègues dont le salaire est insuffisant pour vivre décemment en Île-de-France et dont l'espérance en matière d'augmentation se borne à 14,49€ de salaire mensuel chaque année.

Au 31 décembre 2016, 109 agents étaient au niveau 2 de la grille des salaires de la classification des employés et des cadres de la Sécurité Sociale soit 10 % de l'effectif de la Caf de Seine-Saint-Denis et 335 agents étaient au niveau 3 soit 31 % de l'effectif. Pour un agent au niveau 3 en début de carrière, le salaire mensuel est de 1 557,34 € brut. Après 10 ans d'ancienneté, il peut espérer entre 1 803,21 € et 1 854,32 €. Avec ce salaire, un agent vivant seul avec un enfant peut prétendre à la Prime d'Activité (les familles monoparentales représentent 28 % des familles en Seine-Saint-Denis).

Les représentants des salariés de la Caf de Seine-Saint-Denis demandent un déroulement de carrière pour tous, notamment, le passage au niveau 4 de tous les salariés au niveau 2 ou 3 (soit 5 % d'augmentation pour la grande majorité d'entre eux).

Madame la Présidente, Monsieur le Président, Mesdames les administratrices, Messieurs les administrateurs, si les salariés de la Caf de Seine-Saint-Denis par l'intermédiaire de leurs représentants ont décidé de vous interpeller, c'est que tous savent que vos votes sont importants et qu'ils ne sont pas sans conséquence sur l'accueil et l'accompagnement des allocataires comme sur le quotidien des salariés.

Pour toutes ces raisons, les salariés de la Caf de Seine-Saint-Denis seront en grève le 28 juin 2018.

Donnez aux salariés des Caf les moyens de réussir les objectifs que vous leur assignez.



Armelle Siboulet

Nadia Berghout

Franck Hébert

Laurence Monlouis

Sonia Cécilie

Françoise Magnani