Informations CAF :

RÉFORME DE L'ALLOCATION LOGEMENT :

IL EST URGENT DE RÉPONDRE AUX REVENDICATIONS !

Les éléments remontés de nos syndicats sur la mise en œuvre de la réforme Logement confirment en effet ses conséquences catastrophiques sur le personnel des CAF et les allocataires.

Outre la déclaration de la Section Fédérale FO faite à l'UCANSS sur le sujet lors de la Réunion Paritaire Nationale du 16 février, vous trouverez ci-dessous des témoignages, des informations sur la résistance du personnel ainsi que le compte rendu de la délégation FO reçue le 22 février par une conseillère du Ministre VERAN à l'occasion de la visite de ce dernier à la CAF de Lyon. L'ensemble démontre à la fois la gravité de la situation et l'urgence à voir satisfaites les revendications.

Situation dans les CAF suite à la mise en place de la réforme de l'Allocation logement - Déclaration FO en Réunion Paritaire Nationale du 16 février 2021

« Monsieur le Directeur de l'UCANSS,

La réforme des Aides au Logement, mise en place au 1er janvier 2021 a des conséquences dramatiques pour les allocataires et les personnels des CAF. Pour les allocataires bien-sûr parce que cette réforme a pour objectif principal la réalisation de centaines de millions d'euros d'économies, ce qui se traduit par de nombreuses baisses et suppressions de droits dans un contexte social et économique déjà extrêmement dégradé.

Beaucoup de dossiers sont même totalement bloqués, sans explication donnée, du fait des immenses difficultés techniques qui accompagnent la mise en œuvre de cette réforme. Les premiers exposés à l'inquiétude et à la colère légitimes des allocataires, ce sont bien-sûr, les salariés des CAF et en premier lieu les Conseillers de Service à l'Usager, ceux qui font de l'accueil et les téléconseillers.

Les premiers voient les files d'attente s'allonger démesurément. Les seconds qui travaillent sur des plateformes régionales manquant déjà habituellement des effectifs nécessaires sont aujourd'hui submergés. Ils sont à bout tandis que les taux de réponse avoisinent parfois les 20 % et que la pression leur est mise pour répondre en 3 minutes 30 à des allocataires qui ont attendu parfois trois quart d'heures pour joindre la CAF, quand ils y ont réussi.

Pour les Gestionnaires Conseils Allocataires affectés au traitement des dossiers, la situation n'est guère meilleure. Outre les difficultés techniques que nous avons citées qui empêchent le traitement de nombreux dossiers, ils sont confrontés à des avalanches de mails, des formations tardives, des changements incessants de consignes de travail. Eux-aussi, lors des accueils sur rendez-vous, ont à gérer l'incompréhension des allocataires, et parfois les menaces et les insultes.

FO l'affirme : avant la réforme logement, l'exigence des embauches nécessaires en CDI pour faire face aux charges de travail et du passage en CDI de tous les CDD, était déjà déterminante dans les CAF, comme dans les autres organismes de Sécurité sociale. Ces revendications sont d'autant plus décisives aujourd'hui alors que cette charge n'est même pas censée être temporaire dans le cadre de la réforme logement.

Les bases ressources seront en effet révisées tous les trois mois et produiront des variations de droit qui engendreront constamment des sollicitations en masse des allocataires. Et ce n'est pas le recours débridé aux heures supplémentaires et aux contrats précaires qui rétablira un fonctionnement des organismes satisfaisants pour tous. Disons-le, pour FO, une telle réforme qui remet en cause les droits des allocataires et qui accentue la dégradation des conditions de travail doit être retirée.

Par ailleurs, ne pas répondre pour des raisons budgétaires aux revendications sur les embauches, tandis que par ailleurs on dépense des millions pour le Contact-tracing, c'est aggraver chaque jour une situation qui devient explosive. Dans le contexte de la Réforme Logement, c'est y compris mettre en

danger des collègues déjà épuisés. Compte tenu de l'ensemble de ces éléments,

Force Ouvrière demande la convocation en urgence d'une INC Famille pour alerter la CNAF sur la gravité de la situation afin qu'elle prenne les dispositions concrètes qui s'imposent. »*

(INC : Instance Nationale de Concertation. Il s'agit du cadre dans lequel, sous l'égide de l'UCANSS, les Fédérations rencontrent ponctuellement chaque Direction de Caisse Nationale concernant des thèmes d'actualité)

Dernière minute

Lors de la RPN du 2 mars, l'UCANSS a indiqué que la CNAF consentait à organiser une INC branche Famille le 29 avril, soit dans pratiquement 2 mois !

Cette réponse à notre demande démontre la volonté à la fois de la CNAF et de l'UCANSS de ne pas prendre la mesure de ce qui se passe. De leur côté, il n'y a visiblement pas urgence !

Cela est en total décalage avec la réalité vécue par les collègues et les témoignages de syndiqués que nous reproduisons ci-après.

Des adhérents FO de différentes CAF témoignent, quelques extraits significatifs…

« Cette réforme de l'aide au logement, passée en force, sans véritable formation, dans un contexte sanitaire déjà très anxiogène pour les allocataires et pour les agents n'a fait qu'aggraver la situation. »

« Effectivement, beaucoup de souffrance, suite au passage de cette réforme : aussi bien au niveau des agents (CSU / GCA) que de nos RU (qui sont loin d'être ménagés avec cette réforme !!!) et autres responsables de services (MDR / PESI...) »

« Nos connexions cognitives sont au-delà de leurs limites : ce qui a été reconnu par la CNAF au début de la mise en place de la réforme. »

« Une très très grande lassitude pour tous et toutes, face aux anomalies du SI ou autres impossibilité technique de visualiser les pièces d'un dossier ou de finaliser l'enregistrements de Faits Générateurs....De plus, même en arrivant à enregistrer des Faits Générateurs (impactant ou pas le droit à l'aide au logement AL/APL), il arrive souvent que le droit AL/APL soit calculé faux à compter de 01 2021....Il y a alors, chaque fin de mois, une chaîne de rattrapage qui est censée recalculer le droit juste : en attendant de nombreux mails, courriers, visites en accueil physique ou/et téléphonique qui s'ajoutent à une charge de travail déjà plus que conséquente !... »

« Le travail que l'on doit fournir aujourd'hui n'est en rien semblable avec celui que l'on devait fournir il y a plusieurs années. Les prestations ne cessent de se complexifier au fur et à mesure des années. L'aide au logement était une prestation simple à étudier, à enregistrer dans le dossier et à expliquer. Maintenant c'est une véritable usine à gaz, que ça soit pour traiter le dossier avec les innombrables exceptions ou à expliquer aux allocataires. »

« Ce mode de calcul prend en compte 3 périodes de référence, dont une qui change tous les 3 mois. Les gens sont paumés ! Les gens perdent des droits, ils veulent comprendre pourquoi et on ne va pas leur servir du "c'est comme ça". Ils demandent des explications précises. »

« La réforme du calcul des aides au logement (appelée modernisation et non réforme…) avec son lot de « bugs informatiques » est arrivée dans un contexte d'isolement et de repli sur soi avec le télétravail à temps plein. Les moyens de formation mis à disposition sont clairement insuffisants : 2 jours de formation théorique en présentiel, puis chacun se retrouve isolé sans avoir eu une formation pratique et liquider en « vase clos » avec des assistants techniques, des échanges et des partages de cas. Notre direction nous explique que nous avons de la chance car la plupart des autres CAF ont choisi de faire la formation sur une seule journée : nous devrions faire preuve de gratitude. »

Dans ce contexte, les salariés des CAF démontrent qu'ils ne sont pas décidés à laisser faire.

Ainsi, le 15 février à la CAF de Maine-et-Loire, deux tiers des agents de la plateforme téléphonique régionale basée à Angers et à Cholet étaient en grève (soit la quasi-totalité des CDI). Ce service, déjà en manque d'effectifs habituellement est désormais submergé d'appels du fait de la mise en place de la réforme des Aides au Logement avec des taux de réponse oscillant entre 20 et 50 %.

Face à cette situation intenable, les téléconseillers réunis par FO, avaient fait preuve de leur détermination pour aller au rapport de force afin d'obtenir en particulier les embauches nécessaires en CDI pour faire face à la charge de travail et la fin du turn-over de CDD par le passage de ces derniers en CDI.

Le 15 février, une dizaine de téléconseillers étaient donc présents au rassemblement organisé par FO qui a réuni une trentaine de salariés de la CAF, et quatre d'entre eux ont participé avec FO à la délégation qui a porté les revendications à la Direction. Les réponses de cette dernière, se retranchant derrière les « contraintes nationales » pour ne pas embaucher, ne sont bien-sûr pas de nature à régler les problèmes.

Ensemble, définissons les revendications et discutons des initiatives à prendre ! Faites-nous part de vos témoignages !

LE MINISTRE VERAN EN VISITE A LA CAF DE LYON !

Lundi 22 février 2021, Monsieur VERAN, Ministre des Solidarités et de la Santé, accompagné de Monsieur DUPONT-MORRETI, Ministre de la Justice et de Monsieur MAZAURIC, Directeur général de la CNAF, s'est rendu à la CAF du Rhône.

Dès qu'il a été informé de cette visite, le syndicat FO sollicité une entrevue auprès d'Olivier VERAN. Sans surprise, ce n'est pas le Ministre qui a reçu la délégation mais Madame SAUNERON, Conseillère Protection Sociale et Chargée du Suivi de l'Exécution des Réformes.

Les différents problèmes auxquels sont confrontés les agents des CAF avec la mise en œuvre de la réforme de l'Allocation logement ont été exposés à la représentante du Ministre ainsi qu'un certain nombre d'autres sujets par nos camarades.

Force est de constater, à la lecture du compte rendu de cette entrevue, que la visite du Ministre comme l'entrevue avec sa Conseillère n'étaient qu'une opération de communication.

Les réponses de la conseillère sont, à ce titre, éloquentes. Elle n'était au courant de rien ! Elle ignorait jusqu'à la demande d'entrevue des Fédérations FO, CGT, CGC, CFTC, SUD adressée au Ministre le 21 janvier 2021 relative aux salaires et à la classification !

Voilà une Conseillère qui prépare ses entrevues et qui démontre le peu d'intérêt que porte le Ministère à la situation des employés et cadres de la Sécurité sociale ! FO avait préparé l'entrevue en demandant à ses adhérents de faire des retours sur la situation créée par la mise en place de la réforme. A titre d'exemple, le mail d'une adhérente ci-dessous a été lu à la représentante du Ministre.

> *"Il faut bien insister sur le fait qu'au-delà de la réforme des aides aux logement (qui est la goutte d'eau qui fait tout déborder) ce sont nos conditions de travail qui sont désastreuses, et qui ne sont plus du tout adaptées.*
>
> *La charge cognitive, même carrément la surcharge, est devenue beaucoup trop importante. Ne pas oublier que nous ne sommes pas des robots mais des êtres humains, et qu'à ce titre nous avons des limites.*
>
> *Trop d'informations, trop de sollicitations, trop de consignes différentes ou données au dernier moment, trop de canaux de communication, trop d'écrans, (il en faudrait presque un 3ème), trop de fenêtres ouvertes, trop de corbeilles, trop d'actions de déstockage sans aucun sens, STOP, STOP ! Trop c'est TROP !*
>
> *Les nombreux bugs informatiques rajoutent du stress et de la tension, ralentissent notre productivité alors même qu'on nous en demande PLUS et qu'on a le sentiment que peu importe la façon de faire, mais il faut avancer. On se croirait à l'usine. On fait du mauvais boulot, soyons honnêtes. On ne peut pas faire de la qualité quand nos dirigeants sont obsédés par la quantité ! "*

Ci-après vous prendrez connaissance des problèmes exposés et des questions posées par la délégation FO lors de l'entrevue :

Les difficultés liées à la réforme Allocations Logement

1) Le contexte actuel dégradé.
   Pour quelle raison avoir maintenu cette réforme dans le contexte dégradé actuel de la crise sanitaire, avec toutes les difficultés pour accueillir les allocataires dans des conditions normales ? Cette réforme avait déjà été repoussée, il aurait été plus judicieux de la reporter une nouvelle fois.

2) Le manque de réelle formation, simplement des modules d'information (les webinaires) pour une législation complexe, les agents sont en difficulté pour appréhender cette nouvelle législation.

3) Les problèmes d'informatique (les dossiers en exception...), les erreurs sur les dossiers, les dysfonctionnements de CAF.FR

4) la charge cognitive, trop d'informations, de consignes...

La prime Covid

Nous lui avons demandé pourquoi mettre en place une prime qui ne pouvait être distribuée à l'ensemble des agents qui ont travaillé pendant cette crise?
Nous avons insisté pour dire combien cette prime avait divisé le personnel, l'avait démobilisé...

Le personnel CAF des centres sociaux

Nous lui avons rappelé que nous étions contre le désengagement concernant le personnel CAF des centres sociaux, que ce désengagement posait des problèmes : plus de lien hiérarchique CAF pour certains personnels, difficultés de changer de centre, sentiment d'abandon de l'Institution...

Des interventions aussi sur les salaires, pas d'augmentation de la valeur du point...

Les réponses de Madame SAUNERON…

Madame SAUNERON ne nous a pas apporté de réelles réponses, elle ne semblait pas être au courant, voire mesurer les difficultés liées à la réforme logement.

Pour la prime Covid, elle a reconnu à demi-mots qu'effectivement, ce n'était peut-être pas une bonne idée que cette prime Covid n'ait pas été distribuée à l'ensemble des agents concernés, elle a fait le parallèle avec le personnel médical, que certains avaient aussi été exclus.

Pour le personnel CAF des Centres sociaux : elle ne savait pas que ce personnel existait...

Nous lui avons demandé quelles suites seraient données à cette entrevue : elle allait faire le résumé à Monsieur VERAN dans la voiture... et après dans le train, et un résumé au chef de Cabinet….

CES REPONSES ET CETTE SITUATION SONT INNACCEPTABLES !

LE MINISTRE VERAN DOIT REPONDRE AUX REVENDICATIONS

IL DOIT RECEVOIR LES FÉDÉRATIONS !

REJOIGNEZ-NOUS ! SYNDIQUEZ-VOUS A FORCE OUVRIÈRE !

Bulletin d'adhésion à remettre à un(e) militant(e) FO

NOM	Prénom	Date	Signature