

Declaration CFTC

Mr Mazauric, aujourd'hui et une fois encore fort des retours de terrain, il est crucial de vous alerter, au regard du contexte actuel, du risque d'une perte totale de confiance du local vis à vis du National, du local vis à vis du réseau, **une confiance aujourd'hui dégradée** liée :

- à des dysfonctionnements du Système d'Information qui ne répond pas aux exigences de la réforme AL,
- à un manque d'écoute, et de compréhension, face aux difficultés actuelles,
- et à la discrétion d'une équipe dirigeante au sein de la Cnaf.

LE SI

Aujourd'hui et depuis 1 an les CAF exercent leurs missions dans un contexte de crise sanitaire et depuis 4 mois la réforme des aides au logement mobilise fortement l'ensemble des salariés très majoritairement en situation de télétravail.

Les directeurs locaux actionnent le levier **des heures supplémentaires** le samedi au regard du très médiatisé indicateur « stock » qui augmente.

Le Système d'Information n'est pas au rendez-vous d'une évolution majeure dans le traitement des dossiers, des dysfonctionnements perdurent et conduisent depuis maintenant plus de 3 mois à des consignes quotidiennes du National vers le local et à des listes de traitements spécifiques pour pallier les carences informatiques.

Des dossiers sont traités dans une difficulté jamais égalée, les professionnels des Caf ne sont surs de rien.

Le paiement du juste droit est-il assuré ? L'indicateur qualité s'il existait alerterait **autant** que celui du stock, les professionnels des Caf en sont convaincus ...

Alors Mr Mazauric j'aimerais vous en convaincre, les professionnels des Caf savent pertinemment que le SI est obsolète et ils n'ont pas attendu les effets révélateurs de la réforme, ce système tel un vaisseau perdu craque de tous les côtés **depuis plusieurs années...**

Trop souvent les professionnels des Caf ont entendu : « ne vous inquiétez pas le système gèrera tout. Un clique et ça marche » ...

Il est aujourd'hui indispensable de faire preuve de courage et de transparence, OUI le SI ne donne pas satisfaction, et OUI la Cnaf en a pris conscience.

A ce jour pas un mot de soutien de la Cnaf, pas une excuse sur ce SI qui n'est pas prêt après plusieurs reports de la réforme. Des excuses à celles et ceux qui s'excusent quant à eux tous les jours des erreurs et dysfonctionnement auprès des allocataires.

S'excuser humblement c'est la 1ère chose que l'on apprend dans le cadre d'une relation fournisseur/usagers.

Permettez-moi de citer un 2^{ème} exemple d'un silence assourdissant du National, sur ce 1^{er} trimestre, les usagers et la presse ont émis de virulentes critiques sur des dispositifs propres à la branche Famille. Le journal Le Monde a remis en cause la politique de contrôle des Caf, l'article a secoué les salariés et les Directions des Caf et **de manière très dure le corps de métier des contrôleurs**, et là encore aucune réponse officielle de la Cnaf n'a été apportée. Était-ce si difficile de répondre à la presse sachant que tout l'argumentaire était déjà contenu dans la charte du contrôle sur place. Une charte qui souligne l'engagement pour le professionnel CAF à exercer son métier loyalement, avec neutralité sans jamais porter de jugement sur les modes de vie.

Là encore pourquoi un tel silence troublant pour des professionnels (agents de contrôle) qui chaque jour expliquent et justifient les dispositifs de la branche Famille aux allocataires, aux partenaires et aux acteurs politiques locaux.

Ces mêmes professionnels (agents de contrôles) aujourd'hui privés de leur outil de travail et cela depuis 1 mois du fait d'un dysfonctionnement une nouvelle fois informatique **connu** par le National car un correctif est promis !

Alors que faire pour restaurer cette confiance ? Cette confiance qui facilite tant la réussite des projets et des engagements à venir au service de nos usagers ?

Nous sommes partis du postulat que la Cnaf avait pris conscience de l'ampleur des problèmes aujourd'hui **mais pour l'avenir** arrêtez de réagir et agissons collectivement.

Ne plus s'éparpiller dans de trop nombreux chantiers quel qu'ils soient, chantiers informatiques, chantiers relation de service, chantiers métiers, chantiers qualité, chantier RH... Arrêtez l'inflation de chantiers trop mobilisateurs pour des organismes locaux contributeurs. Ne plus s'éparpiller, sacrifier les projets décoratifs, qui ne valorisent que leurs auteurs et si fugacement.

Consolidons notre continuum d'activité (l'accueil, le traitement, la vérification et le paiement de prestations, l'accompagnement), et surtout **décloisonnons** pour réussir.

Mr Mazauric proposer que la Cnaf travaille avec les caisses locales pour restaurer cette confiance, et remettre de l'efficience et de l'oxygène au sein d'un réseau qui ne demande que cela.

Questionner les Caf pour comprendre leurs difficultés et les reproches qui en découlent vis-à-vis de la caisse nationale, comme par exemple ce cloisonnement qui aux dires des professionnels fait tant de mal, ce flot d'informations aujourd'hui démesuré et révélateur d'une maîtrise difficile de la transformation numérique.

Des efforts sont certainement faits, nous n'en doutons pas **vous et vos équipes aussi vous êtes des professionnels, nous le savons** mais d'autres efforts restent à faire et collectivement afin d'inscrire dans la durée la garantie d'un bon fonctionnement en réseau.

Fédération CFTC PSE 3 rue Élixa Lemonnier 75012 paris XII

tél : 01 44 87 08 48 - contact : federation-pse@cftc.fr - twitter : [@fedecftcpse](https://twitter.com/fedecftcpse)