

Le 29 avril 2013

Madame la Ministre,

Je tiens tout d'abord à vous remercier d'avoir bien voulu accueillir une délégation du Conseil d'Administration de l'Association des Directeurs de CAF, le 23 avril dernier, et de la profonde attention que vous avez bien voulu nous accorder.

Pour nous, directeurs de Caisse d'Allocations Familiales, cet entretien se situait à un moment clef, celui des choix et des décisions qui seront déterminants pour nos organismes et leur personnel pour les quatre prochaines années, au travers de la Convention d'Objectifs et de Gestion en cours de finalisation entre l'État et la Cnaf.

Nous voulions, à partir de notre réalité quotidienne, vous apporter un éclairage complémentaire sur la situation et les attentes des familles allocataires, en particulier les plus précaires d'entre elles, et la conjoncture difficile dans laquelle nous sommes aujourd'hui pour rendre un service à la hauteur de la demande sociale.

Nous nous permettons aujourd'hui de réaffirmer par ce courrier les différents points sur lesquels nous souhaitons attirer votre attention.

L'impact majeur de la crise économique pour les publics que nous servons

Aujourd'hui les familles pauvres, les bénéficiaires de minima sociaux, représentent entre 30 et 40 % de nos allocataires, selon les territoires. Leur nombre a progressé de 3 à 4 points au cours des quatre années de la COG précédente. Une population pour qui les prestations constituent la quasi totalité des ressources disponibles, et sont donc vitales pour elle, population qui manifeste son angoisse par des comportements parfois déraisonnables, qui perturbe le fonctionnement normal de nos accueils physiques et téléphoniques, par la multiplication des incivilités, par des actes de violence, plus fréquents ces derniers mois.

L'augmentation constante de nos flux entrants

Celle - ci est sans commune mesure avec la hausse du nombre d'allocataires, car les changements fréquents de situation, la nécessité de prendre en compte tout événement nouveau pour déterminer les droits génèrent des flux très importants. S'y ajoutent les nouvelles missions et les tâches confiées ces dernières années par l'État, par exemple le traitement des impayés de loyer, le renforcement de la lutte contre la fraude ou les demandes de la Cour des Comptes,

qui ont considérablement augmenté nos charges.

La précarité génère aussi des flux qui ne se traduisent pas nécessairement par de nouveaux paiements et qui expliquent l'instruction de nouveaux dossiers. Ceux – ci pèsent considérablement sur notre fonctionnement : ce sont les demandes de simulations de droits, les réassurances....

La difficulté à écouler la charge de travail

De nombreuses caisses, depuis maintenant plusieurs années, ne parviennent pas à traiter les dossiers dans des délais acceptables. Malgré une hausse significative de notre productivité, cette dernière ne permet pas de compenser la complexité des situations et des réglementations.

Le recours à des heures supplémentaires, à des CDD, les réductions ou les fermetures d'accueil physique ou téléphonique, la solidarité institutionnelle font aujourd'hui partie des moyens couramment utilisés par nos organismes pour assurer, en priorité, le paiement des dossiers.

L'usure de nos personnels

Conséquence de cette situation préoccupante l'augmentation des risques psychosociaux, la fatigue qui affecte de plus en plus nos agents, et l'épuisement du personnel d'encadrement marquent la situation de nombreuses Caf. Nous constatons, malgré les mesures d'accompagnement mises en place, la fragilité grandissante de l'état de nos agents, qui ne voient pas poindre d'amélioration significative de l'écoulement des charges.

Nous savons que la complexité de la législation continuera à générer inmanquablement de multiples interventions sur les droits des allocataires, lors de tout changement de ressources, de toute évolution de leur situation professionnelle ou personnelle. L'imbrication entre les différentes règles de droit sera toujours complexe à expliquer aux allocataires, provoquera des insatisfactions, des incompréhensions, des recours contentieux.

Ces difficultés sont inhérentes à notre métier et y faire face constitue aussi notre fierté...

Pour autant, il est de notre devoir de gestionnaires d'un service public de vous alerter sur la fragilité du fonctionnement actuel de nos organismes. Les tensions sont extrêmement fortes, à peine tenables, dans la majeure partie de notre réseau, notamment pour les personnels des Caf qui ont à accompagner des publics en grande difficulté, parfois désespérés. Leur formation indispensable pour garantir la qualité de traitement des dossiers, ne doit pas être reportée continuellement du fait de mises en œuvre répétées de plans d'actions pour pallier l'augmentation des charges de travail.

Nous avons la conviction qu'il est de notre responsabilité de procurer sur la durée des conditions de travail convenables pour nos personnels.

Nous sommes bien entendu conscients des difficultés économiques que traverse notre pays et de la nécessité de redresser ses comptes publics. Vous nous avez confirmé que le maintien des effectifs était votre objectif, avec un apport de

1000 emplois d'avenir.

Nous pensons que, dans le contexte qui est le nôtre, cela ne suffira pas à améliorer significativement notre situation, surtout si de nouvelles évolutions réglementaires se mettaient en place rapidement sans que le système d'information de la branche famille ait disposé d'un temps suffisant pour se mettre correctement à niveau.

En effet, ces emplois d'avenir exigeront nécessairement avant d'être réellement opérationnels, un effort de tutorat, un investissement en formation et un accompagnement par les personnels en place.

Soyez assurée de notre engagement pour y parvenir, mais il sera pour cela indispensable de prévoir des moyens de gestion en adéquation avec les objectifs et les charges qui seront les nôtres pour ces années à venir. Cette garantie est nécessaire, car elle engage notre responsabilité de directeur et d'employeur et conditionne le respect de la sécurité et la santé au travail.

Vous nous avez rappelé vos priorités, dans le cadre de la future Convention d'Objectif et de Gestion, notamment par le développement sur les territoires prioritaires, de l'offre d'accueil du jeune enfant. Nous partageons, avec la Cnaf, avec nos Conseils d'Administration, vos préoccupations, et pouvons sans risque d'être désavoués par eux, vous garantir notre engagement.

Vous aurez compris, Madame la Ministre, que nous sommes très attachés à mener à bien la mission de service public qui nous est confiée et à la réussite que vous attendez de la mise en œuvre des objectifs de la prochaine COG, tant pour les allocataires que pour les partenaires de nos actions. Nous comptons sur votre appui pour pouvoir le faire dans de meilleures conditions.

Je vous prie d'agréer, Madame la Ministre, l'assurance de ma haute considération.

*Pour le conseil d'administration de l'Adircaf
la présidente*

Chantal REMY
Directrice de la Caf des Landes

Caf des Landes
207 rue de Fontainebleau
40 023 MONT DE MARSAN Cedex

direction.cafmt-marsan@cafmt-marsan.cnafmail.fr
Secrétariat de direction : 05 58 06 78 01
Mme REMY : 05 58 06 78 10 / 06 76 21 69 68