

Compte-rendu
Instance Nationale de Concertation du 8 mars 2005
Présentation de la COG de la branche Famille

Etaient présents :

Pour la CFE-CGC :

SIMONNOT Philippe
MICHAELSEN Christian
LAVAUD Patrick
BERTRAND Dominique

Pour la CFTC

JULLO Jean-Noël
COLLER Jean-Marc

Pour la CFTC-SNADEOS :

FRANCOIS Hervé

Pour le SNFOCOS :

SEROUART Jean-Michel

Pour la FEC – CGT – FO :

ROCHETTE Michel
FOURMY Christian

Pour la CGT :

DIDIER Dominique
MAYS Marie-Françoise
LEBORGNE Antoine

Pour la CFDT :

DELANNOY Bernard
BARBOUL Jean-Claude

Pour l'ACOSS :

LIGNOT-LELOUP Mathilde

Pour la CNAV :

PERRIER Bertrand

Pour la CNAMTS :

BASILIEN Jean-Pierre

Pour la CNAF :

GEORGES Philippe
ISSINDOU Jean-Claude
FAUVAUD Jean-Paul

Pour l'UCANSS :

MEUNIER Bernard
CHOLY Béatrice
DURIER Gérard
DEYMARD Elisabeth

Le Directeur de la CNAF propose de commencer par un exposé du projet de COG, avant d'aborder les éléments relatifs aux moyens. Il rappelle que des négociations sur les moyens de gestion administrative et de gestion sociale sont actuellement en cours avec l'Etat. Ces négociations qui se prolongent apparaissent comme le signe d'une tension avec l'Etat. La prochaine étape de la COG est la saisine du Conseil d'Administration de la Cnaf afin de déterminer le mandat de négociation de la présidente. Une séance extraordinaire est prévue au 29 mars prochain, mais compte tenu du contexte, cette séance risque de ne se dérouler que dans les premiers jours d'avril. En effet, les administrateurs ne se prononcent que lorsque les échanges techniques sont allés suffisamment loin. L'INC, quant à elle, se situe en amont, c'est le passage consultatif de la procédure.

Demande des syndicats :

La CGC demande que la CNAF revienne devant l'INC lorsque les moyens nécessaires à la réalisation de la COG auront été attribués.

La CNAF répond que, dans cette hypothèse, l'INC n'est qu'un lieu d'information.

La CGT signale qu'elle est satisfaite du déroulement de la procédure et demande que les autres caisses nationales suivent l'exemple de la CNAF. Elle souhaite également une nouvelle INC afin de compléter les questions qui resteront sans réponse à cette réunion.

LA CFTC réclame également une nouvelle INC afin de déterminer l'impact de la COG sur les questions d'emploi.

La présentation du projet :

- *1^{er} axe : la qualité*

La dernière COG était axée sur la qualité du service. LA CNAF a effectivement progressé dans ce domaine, mais la qualité de service doit rester une ambition et être consolidée et accrue.

Une enquête de satisfaction a été réalisée auprès de 86000 allocataires afin d'évaluer la qualité et l'impact des politiques menées depuis la dernière COG.

Il s'agit en premier lieu d'accroître encore la qualité de service en poursuivant les travaux de la branche engagés en ce sens. En outre, un effort de communication sera fait afin de valoriser ce que fait la branche, notamment auprès des allocataires.

- *2^{ème} axe productivité et performance économique:*

Il est nécessaire de créer des indicateurs afin d'avoir une meilleure analyse de la situation. Des possibilités d'action sont à noter dans trois directions :

- ✓ D'abord, optimiser le processus de production, processus aujourd'hui partagé entre les allocataires qui remplissent les dossiers et les agents qui les traitent. Il faut diffuser une charte de bonnes pratiques à l'ensemble des acteurs, au moyen d'une communication efficace.
- ✓ Ensuite mieux travailler en réseau : si les caisses locales ont une forte autonomie, il reste nécessaire de bien comprendre cette autonomie et de « l'encadrer ». Ainsi, le cadre départemental demeure le cadre de référence qui s'impose. En effet, un quart des effectifs des caisses est en charge de l'action sociale, dans un partenariat constant avec les acteurs départementaux. Si le cadre départemental est parfois inadapté en termes de taille (trop petit ou trop grand), la CNAF s'efforce de mettre en place des points d'accueil (environ 2000 sur l'ensemble du territoire). La mutualisation des moyens est un moyen efficace de lutter contre l'inadaptation des structures qui peuvent être induites par la taille du territoire départemental. Par contre il est nécessaire de rappeler qu'il n'y a pas de légitimité réelle à maintenir les CAF infra-départementales. Cependant cela n'est pas le souci principal, puisque cela ne concerne que 14 départements.
- ✓ Enfin, piloter le changement. La CNAF doit être le moteur de l'organisation du changement, à travers un pilotage des actions au niveau régional. La tension entre la qualité du service et les performances économiques de la branche demeure l'enjeu de la négociation budgétaire.

L'Etat a la volonté de ne remplacer qu'une personne pour deux départs. Ainsi, alors que 3000 départs à la retraite sont prévus, 1500 personnes ne seraient pas remplacées. La CNAF conteste ces chiffres pour trois raisons :

- ✓ D'abord, la prévision de l'accroissement des flux

- ✓ Ensuite l'augmentation des allocataires (notamment les personnels de l'Etat)
- ✓ Enfin et surtout du fait d'un objectif réaffirmé de l'augmentation de la qualité de service.

Par conséquent, la CNAF ne signera pas la COG tant que l'Etat n'aura pas revu ses exigences en terme d'effectifs. Par contre, le taux de remplacement ne pourra être de 100%.

En outre, la CNAF, compte tenu des différents paramètres pris en compte, évalue l'évolution du GVT à 2%. L'Etat conteste et souhaite une évaluation revue à la baisse.

- *3ème axe : la participation aux politiques publiques*

Le dernier axe de la COG est de prendre part à l'évolution des politiques publiques. C'est une démarche de réflexion prospective et d'évaluation, car aujourd'hui, la CNAF a une capacité trop faible pour rendre compte des politiques mises en œuvre pour l'Etat. Il est nécessaire de trouver de nouveaux équilibres.

En conclusion, malgré les contraintes, la COG reste ambitieuse.

Questions des syndicats :

La CGT :

Quelles sont les conséquences de la COG pour les personnels ? La CGT demande des informations et des éléments plus concrets sur cet aspect de la COG, voire même l'ouverture d'une négociation à l'UCANSS. Elle s'interroge sur la date à laquelle la CNAF sera en capacité de tirer un bilan des conséquences de la COG sur l'emploi.

La CGT souligne son inquiétude quant au développement des services aux allocataires disponibles en ligne : là encore, quelle conséquence pour le personnel ?

A la page 14 du projet de COG, un observatoire national de la performance est cité : Quelle est sa signification ? S'agit-il d'augmenter la productivité afin de baisser les effectifs ? Quelles sont les normes de productivité ?

Concernant le dialogue social, la CGT souligne qu'il est nécessaire de prendre en compte l'évaluation des relations sociales.

La CGT soulève également le problème de la gestion de l'action sociale et de la répartition des tâches entre les CAF et les conseils généraux.

Enfin la CGT souhaite savoir quelles mesures compte prendre la CNAF pour le recrutement de personnel dans la branche famille.

La CGT demande si le cofinancement des centres sociaux signifie la disparition des centres sociaux ?

La CFTC :

La CFTC rappelle qu'il y a déjà eu des gains de productivité dans le passé. En outre la CFTC s'interroge sur la validité de la proposition de simplification de la prestation logement qu'elle qualifie de « serpent de mer » des objectifs de la CNAF. La CFTC s'interroge sur la quantification du nombre d'allocataires.

La CFTC pose le problème de l'évaluation des cadres : quelle notation ? quelle amplitude de l'effort de gestion ?

La CFDT :

D'abord la question des garanties collectives : dans quatre ans, à la fin de la COG cela risque de poser problème, notamment suite à la mutualisation des moyens (puisque cela engendrera forcément de la mobilité). Par conséquent, dans le cadre de la COG 2005-2008 est-il envisageable de revaloriser le dialogue social ?

Sur la reconnaissance des personnels : quels seront les moyens mis à disposition de la CNAF afin de reconnaître les efforts des personnels ? Dans le cadre de l'intéressement, ou encore de l'accord sur le système de rémunération ?

Enfin, quelles sont les marges de progrès afin de reconnaître un niveau 4 à tous les techniciens ?

La CFTC souhaite savoir si la caisse nationale a déjà les moyens de savoir quelles sont les caisses qui ont déjà atteint les objectifs de qualité ciblés dans la COG.

La FEC

Quels sont les services complémentaires et les missions supplémentaires envisagées dans la COG et quel est le nombre de salariés concernés par ces dispositions ?

Article 13-3 de la COG, sur le programme du transfert de gestion : combien d'agents sont concernés ? Quelles sont les CAF concernées ?

Articles 16-2 et 16-3 : sur l'accueil physique amélioré, si il s'agit de 35h sur 5 jours, quelle est la quantité de personnel prévue ? Même question pour l'accueil téléphonique.

Article 20 : Comment la CNAF compte-t-elle obtenir des gains de performance ?

Article 23-1 : Combien de personnels sont concernés par la mutualisation ? Un schéma directeur de la mutualisation est évoqué, quel est le programme précis envisagé ?

Article 24-1, sur l'organisation infra-départementale, est-ce la mutualisation évoquée à l'article 23-1 ou s'agit-il d'autres mutualisations ?

Article 25-2 : un guide méthodologique d'intégration et de recrutement des salariés est prévu. La FEC en demande la communication aux syndicats.

Article 25-3 : une réunion biannuelle est prévue avec les directeurs des CAF : quelles en seront les conséquences pour les agents de direction. ?

La CGC :

La CGC demande l'ouverture de négociations. Elle souhaite avoir des informations sur la mobilité des agents de direction, l'information en amont des personnels concernés par la mutualisation, une information sur les nouveaux métiers de la branche famille, un bilan des pôles régionaux mutualisés et des augmentations liées aux engagements de service : le travail supplémentaire a-t-il été chiffré ?

Enfin, y-a-t-il un désengagement de la CNAF dans la gestion des centres sociaux ?

Réponses de la CNAF :

- Sur la mutualisation :

Un schéma directeur sera réalisé sur ce qui pourra être fait. Il s'agira d'afficher la méthode. Une information par la direction de la CNAF sera organisée. La réorganisation du réseau ne sera pas faite en catimini. Actuellement rien n'est écrit. Il existe un début d'expérimentation avec les PRM dont le bilan pourra être communiqué.

- Sur les efforts pour une qualité supplémentaire.

La qualité existe déjà, il s'agit d'un effort marginal pour encore l'améliorer. Il s'agira d'améliorer les liaisons entre les acteurs et d'être présent sur tous les modes de contact. Concernant l'amplitude téléphonique, l'adaptation prévue mobiliserait 200 emplois supplémentaires. Concernant l'attribution du niveau 4 à tous les techniciens, la Cnaf estime qu'il s'agit d'une question qui doit être posée au plan local en coordination avec les moyens et les choix budgétaires. Toutefois, pour faciliter une harmonisation, la Cnaf produira une méthode pour l'établissement par chaque Caisse des référentiels emplois.

- Sur l'action sociale :

Les caisses locales doivent œuvrer dans la continuité et estimer ce qu'il est possible de transférer à nos partenaires au vue du contexte local. Entre les besoins sociaux et les exigences du mode de gestion, il faudra faire preuve de pragmatisme.

Il n'y a aucun risque d'empêcher ou même d'arrêter l'action sociale des CAF. Il existe une demande de services et plus du niveau des équipements que des prestations. L'action sociale est donc appelée à se développer.

- Sur les questions de performance et de productivité :

L'observatoire de la charge de travail se transforme en observatoire de la performance. Il s'agit d'inclure la qualité dans les indicateurs pris en compte pour la mesure de la productivité. Il sera également en charge de la mesure plus nette et plus contrainte de la productivité.

- Sur la question de la simplification :

La CNAF rappelle que c'est un objectif difficile à atteindre. Le problème des droits acquis doit être pris en compte.

La CGT :

La CGT déplore le manque de réflexion en amont sur l'impact que pourra avoir cette réflexion sur la productivité sur le personnel.

Elle demande la présentation du plan de mutualisation en amont de la mutualisation et l'unification de la Convention collective sur la question du niveau des techniciens.

La CNAF :

Concernant le remplacement des départs en retraite, la CNAF rappelle la double contrainte du moindre remplacement et de la volonté de ne pas licencier. Cette contrainte devra être indolore tant pour l'allocataire que pour le personnel.

Concernant l'entretien biennal avec les Directeurs de CAF, la CNAF précise que ces entretiens sont importants pour le bon fonctionnement du réseau.

Sur la question des emplois supplémentaires, la CNAF rappelle que la gestion des allocations de la Fonction Publique est estimée à 650 emplois.

Concernant la communication institutionnelle la Cnaf souhaite une meilleure information des allocataires sur leurs droits et de l'opinion sur les résultats de gestion.

Concernant l'unification du contentieux, il s'agit seulement de désigner un interlocuteur unique, le TA ou le TASS, chargé des contentieux des CAF avec leurs allocataires.

Concernant le niveau 4 des techniciens, la CNAF rappelle qu'il est nécessaire d'intégrer la dimension locale de la gestion du personnel et les mécanismes budgétaires qui laissent au niveau local la charge d'arbitrer sur les moyens – volume et qualification – à l'intérieur d'une limite financière appelée crédit de référence.