



INC Famille du 22 septembre 2021

Représentants CNAF : Vincent MAZAURIC, Agnès BASSO-FATTORI, Pia MOULIN-SEURRE

Représentants UCANSS : Mikaël GERARD, Carole ARNAULT

Cette seconde INC de l'année a été, comme la première, très largement consacrée à la **situation de la Branche suite à la mise en œuvre de la réforme des allocations logement.**

Cette situation n'est pas bonne : des anomalies de traitement subsistent et le stock est de 5,5 jours, sensiblement supérieur à celui de 2020 à la même période.

En réponse aux nombreux témoignages des organisations syndicales, V. MAZAURIC ne nie pas les difficultés mais estime que la Branche est sur une trajectoire positive.

Il s'est employé longuement à en décrire les signes : près de 90 % des « principales » anomalies ont été réglées, les « exceptions à la liquidation » ont tendance à se réduire (elles restent toutefois supérieures à celles d'avant réforme), un assistant digital mis en place début septembre a permis de rétablir un certain nombre de situations en anomalie ...

Il a reconnu que le nombre de CAF en heures supplémentaires le samedi a progressé par rapport à 2020 mais, au total, cela représenterait moins de samedis (!)

Pour aider les CAF à faire face aux difficultés rencontrées, la Caisse nationale a décidé d'un certain nombre d'allègements de charge et revu plusieurs objectifs.

Conscient du mécontentement existant dans les équipes, V. MAZAURIC a jugé bon d'adresser une lettre à destination de l'ensemble des salariés le 11 mai.

Pour lui, concernant le mouvement du 29 juin qui a réuni 23,8 % de grévistes, « le message est clair. Il ne peut être négligé ».

Il souligne également les nombreuses déclarations des CA des CAF à destination de la CNAF.

Le DG de la CNAF expose que toutes ces difficultés trouvent leur origine dans la coexistence de 2 systèmes d'information.

Il considère que le risque avait bien été identifié mais qu'il n'a pas été évalué à sa juste hauteur. Il en conclut que cela plaide pour un renforcement de la structure informatique.

Agnès BASSO-FATTORI a évoqué le stock, particulièrement important (227 000) des courriels, qui serait la conséquence de la période de confinement et d'une pratique qui s'est installée chez les allocataires.

On peut raisonnablement y rajouter les problèmes rencontrés dans le traitement des AL

Le taux de réponse téléphonique se situe actuellement à un peu moins de 70 %, signe d'une difficulté certaine.

La DG déléguée a expliqué que le calibrage des plateaux téléphoniques date de 2017/2018 et que les appels ont fortement augmenté du fait de la crise sanitaire et d'une habitude qui s'est ancrée chez les allocataires ; la mise en œuvre d'un appel non surtaxé a certainement joué également.

On pourrait évoquer aussi la difficulté à accéder à un accueil physique.

L'augmentation s'observe sur le nombre d'appels mais également sur la durée de conversation.

Quelles pistes de solution ?

Concernant la réponse téléphonique, un dispositif spécifique de « connexion à la personne » est annoncé afin de gérer les situations liées à des problèmes d'identifiant et mot de passe ; il devrait être adossé à la plate-forme étudiants.

Il reposerait sur 65 CDD et le concours de la MSA.

Concernant la charge de traitement, est envisagé le rattachement de la prime d'activité et du RSA au DRM et la simplification de l'assiette ressources.

Ceci est annoncé « après expérimentation ». *L'expérience récente incite visiblement à la prudence !*

Sur la question des effectifs, que ce soit sur la trajectoire de réduction actée pour cette fin de COG ou sur la perspective de négociation de la future COG (qui pourrait s'engager dès le début 2022), la réponse du DG de la CNAF a été très sobre.

Auprès des représentants de l'Etat, « il défendra le but de la Branche et mettra en avant la force du réseau ».

Le 2e point à l'ordre du jour avait trait à la présentation du **Service National de Lutte contre la Fraude à Enjeux (SNLFE)**.

Ce service national, en cours de constitution depuis le 2 mai 2021, est adossé à 5 CAF.

Il vise des phénomènes de fraude qui ne sont pas nécessairement d'apparition récente mais contre lesquels la branche devait mieux s'armer.

Il devrait être constitué, à terme, de 30 contrôleurs salariés des CAF concernées. Des formations sont prévues pour les personnes recrutées à l'extérieur ainsi que des formations continues spécifiques pour l'ensemble des contrôleurs.

La CFE-CGC a souligné l'enjeu d'image et de crédibilité pour la Branche que revêt la lutte contre la fraude sous toutes ses formes.

Nous nous interrogeons également sur les moyens, en amont, de limiter la survenance des fraudes.

Si le principe déclaratif demeure la base de notre système de délivrance des prestations familiales, les évolutions récentes dans les processus d'acquisition de certaines données

(télédéclarations, allègement massif des pièces justificatives, développement des modes de relations à distance..) couplées au développement des technologies peuvent faciliter certaines pratiques.

Les échanges actuels de données avec d'autres acteurs (DGFIP, pôle emploi, ...) ne permettent pas de prévenir certaines fraudes.

Notre question était donc : le recul qu'elle a désormais sur différentes formes de fraudes va-t-il amener la Branche à se réinterroger sur certains processus d'acquisition des données ?
La réponse du DG de la CNAF a été pour le moins lapidaire et donc insatisfaisante.

Conclusion : peu de perspectives encourageantes à brève échéance.