Le SDSI 2023-2027, tel qu’il nous a été présenté, introduit un **revirement stratégique spectaculaire** sur le projet de refonte du Système d’information des prestations familiales. Cette nouvelle stratégie, si elle est nettement plus raisonnable que celle d’origine et répond partiellement à toutes les critiques et objections que nous avions émises depuis la présentation initiale du projet de Nouveau SI (NSI), n’en matérialise pas moins ainsi, l’échec devenu patent de ce dernier.

Reprenons le déroulé des événements :

* **Le projet initial en 2018** était que le NSI de la branche devait très rapidement prendre le contrôle des données et du traitement des demandes de prestations, et se substituer progressivement à Cristal pour le calcul des droits, les paiements et la gestion des créances. Incidemment, il devait introduire des évolutions fonctionnelles majeures, comme :
  + la base unique des dossiers allocataires (seule solution garantie et définitive au problème des mutations inter-Caf) ;
  + des référentiels destinés à améliorer la qualité et la sécurité de la gestion des PF (référentiel des logements, référentiel des PF…).

L’intégration de la réforme de l’AL devait en être, tout à la fois son prototype et sa première brique.

* **En 2020**, après que les graves difficultés de l’AL 2019 furent patentes, Les CAF s’en souviennent encore, certains fondamentaux stratégiques furent requestionnés mais rapidement confirmés sans aucun changement notable, en dépit de résultats non-conclusifs, dans les ateliers de travail entre experts internes du SI :
* Les grands principes édictés de nécessité d’organiser des « conférences de consensus » pour trancher les choix et orientations stratégique ne furent en réalité, jamais appliqués.
* Ainsi par exemple, l’hypothèse d’un mode de basculement en « big-bang » entre les 2 systèmes, fut rejetée au profit du maintien du parallélisme des systèmes, qui impliquait pourtant une synchronisation complexe, ce qui a mis à mal la qualité et la fiabilité de notre SI.
* **Début 2021**, une révision drastique de l’estimation des charges et du calendrier du projet, matérialisait l’impossibilité de finaliser le NSI dans le cadre du SDSI en cours, mais maintenait pour quelque temps encore, l’illusion de la conservation des objectifs initiaux et du fonctionnement en parallèle avec Cristal.
* **Le projet de SDSI 2023-2027** matérialise quant à lui, l’abandon de l’idée de disposer de quelque chose qui ressemble aux objectifs initiaux, avant 2030 ou 2032, soit 13 à 15 ans après la pose de la 1ère pierre du projet ! Si un jour, un « SI » devait effectivement remplacer Cristal, il est donc avéré dorénavant, que c’est bien en mode « big bang » et donc sans parallélisme, qu’il le ferait, et probablement pas avec les composants techniques actuels.

Cet échec montre très clairement que pour la 1ère fois depuis l’origine du régime de la contractualisation que le SI a « planté » la COG et l’a empêchée d’atteindre ses objectifs de qualité, et ce en dépit d’un budget de plus de 535 M €.

La **CFE-CGC** craint :

* Une perte de confiance de la tutelle dans la capacité à faire de la Cnaf ;
* Une perte d’intérêt et d’espoir de la part du personnel de la DSI qui s’était pourtant investi sur le NSI et l’AL 2019. Comment le personnel se projettera-t-il sur le SDSI 2023-202027 ?
* Un renoncement à des objectifs fonctionnels majeurs et/ou rattrapage du retard fonctionnel de Cristal La décision de conserver Cristal à long terme au cœur du SI PF, quoique très raisonnable, n’ira pas sans poser problème. Au-delà des objectifs initiaux de réaliser une « base nationale unique des dossiers allocataires » et quelques référentiels complémentaires (Logement, Prestations, …), dont il faudra bien faire le deuil des bénéfices attendus (facilitation des mutations et de la mutualisation inter-Caf, renforcement de la sécurité et de la lutte contre la fraude, amélioration ergonomique de la liquidation, …), le retard fonctionnel pris par Cristal pèsera nécessairement sur les objectifs de la COG à venir. Si Cristal est bien pleinement opérationnel sur le traitement des demandes de PF, le calcul et le paiement des droits, ainsi que sur la gestion des créances, il souffre pourtant d’un sous-investissement fonctionnel significatif sur les fonctions certes périphériques, mais essentielles pour répondre aux ambitions affichées (généralisation et optimisation de la liquidation automatique, interactions multimodales, …) : ceci est le résultat de l’obsolescence volontairement programmé par la DSI depuis plus de 10 ans. Sa remise à niveau handicapera donc probablement sérieusement les disponibilités budgétaires et l’organisation des autres projets.

Pour la **CFE-CGC**, c’est un gaspillage de 150 à 200 M € d’argent public, qu’aura engendré ce ratage spectaculaire, dont le montant effarant est autant le résultat d’une impréparation technique du projet, que du recours sans limite à des prestations de service, mal calibrées et mal gérées.

**[](mailto:cfe-cgc@cnaf.fr)**

Consultez notre [intranet syndical](https://cafdoc.sharepoint.com/sites/CNAF-E-CFE-CGCPublic/SitePages/TrainingHome.aspx)

**Utilisez de préférence Edge, c’est le navigateur officiel de la CNAF.**