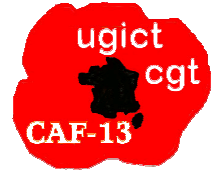




# COMITE D'ENTREPRISE

## PLENIERE DU 29 JANVIER 2013



**D**urant cette première séance plénière de l'année de nombreux dossiers ont été abordés, en effet, la situation critique que connaît notre organisme mérite que l'on s'attarde sur la plupart des dossiers présentés par la Direction et sur les questions posées par les élus . Cette situation récurrente de retard dans le traitement des dossiers, l'affluence à l'accueil, la dégradation des conditions de travail du personnel durent depuis bien trop longtemps et n'ont fait que s'aggraver ces dernières années.

En début de séance, nos élu-e-s ont, dans un premier temps, tenu à faire une déclaration préliminaire (ci-jointe) concernant la réunion informelle du 17/1 à laquelle les OS étaient conviées et dont le contenu relevait de l'organisation, la gestion et la marche générale de l'organisme: situation de la CAF 13 et plan de redressement, ces questions doivent, selon les textes, être traitées en séance plénière du CE . La Direction a semblé prendre notre intervention « à la légère » mais a déclaré en prendre acte... Seulement acte, puisque dès le lendemain nous recevions une nouvelle convocation pour une nouvelle réunion « informelle » le 12/2/2013. Il nous paraît important de souligner que la Direction, lors de ces réunions ne fait que nous informer, le dossier est « bouclé », il n'est donc pas question, pour nous de cautionner un plan dit de redressement construit à la va vite, dans l'urgence et sans que parallèlement, des solutions de fond soient préconisées.

Les dossiers suivants ont ensuite été abordés :

### **Effectifs :**

La présence régulière et permanente de CDD tout au long de l'année ( 20 en moyenne par mois en 2011, près de 30 en 2012), le recours régulier au dispositif d'heures sup. (équivalent de 3 ETP en 2012 et pour 2013??), le recours en permanence à l'aide de l'ARC et malgré tout, des retards considérables dans le traitement des dossiers qui s'accumulent d'année en année avec l'affluence à l'accueil qui forcément en découle... et seulement 20 embauches en début d'année, un nombre nettement insuffisant au regard des nécessités et de la situation que connaît notre organisme.

Tout en rajoutant que de nombreux départs en retraite étaient d'ores et déjà programmés pour 2013, nous avons, bien entendu demandé à la Direction qu'elle procède à une nouvelle vague d'embauches, cette question restera en suspens tant qu'une réponse du ministère, au sujet d'un éventuel moratoire sur le dispositif d'un remplacement sur 2 départs, ne sera pas donnée; il semblerait, à ce jour que même ce maigre espoir soit déçu!!!

### **Stock et accueil:**

En attendant, et malgré la mise en place d'un plan de redressement, en vigueur depuis le 21 janvier, le stock ne fait qu'augmenter et comme on n'est plus à quelques BT près, on annoncera un nombre approximatif de 120 000 dossiers en attente de traitement, 135 000 appels téléphoniques sur un mois (1/2013), une affluence à l'accueil ingérable. Et on en revient à la même question: y a-t-il donc encore un doute sur la nécessité d'embaucher? Les réorganisations, les expérimentations successives, les plans de redressement à l'emporte pièces ont bien fait la démonstration de leur inefficacité et il s'agit là d'un constat objectif.

## **Examen d'embauche de fin 2012 :**

La procédure d'embauche par la Méthode de Recrutement par Simulation, censée remédier aux passe-droits et autres irrégularités constatées par le passé a aujourd'hui démontré ses limites. Un certain nombre d'irrégularités et d'injustices ont été constatées, nous avons demandé à la Direction que, dans le cadre des négociations sociales 2013 ce dispositif soit mis à plat, nous avons sur ce dossier un certain nombre de propositions qui à notre sens permettraient la mise en œuvre effective de trois principes : transparence, traçabilité, objectivité. Cette question devra donc être évoquée courant 2013 et nous ne manquerons pas d'y revenir.

## **Plate-forme téléphonique :**

Nous avons voulu attirer l'attention de la DG et l'alerter sur la situation catastrophique, en terme de conditions de travail que connaissent les personnels de ce secteur. Non seulement les TCAT subissent de plein fouet les effets des retards considérables mais ils ont du également absorbé les appels des allocataires relevant des CAF 04, 05 et Corse. La situation est tendue, épuisement et stress sont leur quotidien tout particulièrement chez les plus anciens d'entre eux. De plus, un sentiment d'injustice est ressenti du fait que des horaires très stricts leurs soient imposés, des horaires qui impactent fortement l'organisation de leur vie familiale et leur budget.

Forts de tous ces éléments, nous avons insisté sur le principe du turn-over, principe qui n'est plus appliqué depuis 3 ans, nous avons insisté sur le fait que ces agents, de par leur fonction actuelle pouvaient, après la formation, être très vite opérationnels. La Direction s'engage à respecter 2 critères pour l'intégration des agents de la plateforme à la formation VADEMECAF: en premier lieu, l'ancienneté dans ce service, éventuellement, et en deuxième lieu la situation familiale.

## **Accueil global Marseille Nord :**

Cette forme d'accueil sur trois niveaux est mise en place depuis le mois de novembre 2012 sur Gibbes. Elle intègre également la présence du service social sous forme expérimentale jusqu'en juin 2013. Présentée par la direction comme une solution de meilleur service rendu à l'allocataire et de maîtrise des « flux » (on appréciera le langage), on serait en droit d'attendre une première évaluation après 3 mois de pratique. D'autant que dans sa note de présentation au comité d'entreprise d'octobre 2012, nous avons pu constater que la direction se donnait des objectifs et avait prévu des indicateurs pour les évaluer. Les élus CGT et UGICT ont donc posé cette simple question : quelle première évaluation de la direction ? Mais ce n'est pas si simple vous comprenez... Il est trop tôt, il y a eu la fermeture de Malaval qui a « pollué » les chiffres, il faut se donner du temps... Voici en substance les « non réponses » de la DSAP. Encore un manque de transparence flagrant qui ne permet pas au Comité d'Entreprise d'exercer son rôle. En effet, deux hypothèses :

- soit il y a des choses à masquer et la direction se réfugie derrière une excuse fallacieuse de temps trop court pour ne pas communiquer ses premiers éléments d'évaluation.

- soit il n'y a aucun pilote dans l'avion et l'évaluation n'est pas faite, on se contentera de dire que tout fonctionne bien et de continuer à foncer droit dans le mur. A ce titre, quand on interroge précisément sur les critères énoncés en octobre voici les réponses : « nous ne l'avons pas encore fait » « c'est en cours de construction » « nous devons confier cela à une stagiaire mais elle s'est désistée », consternant...

Pour nous en tous cas, du temps, les agents en souffrance et les allocataires en galère, n'en n'ont plus à perdre ! Les remontées qui nous sont faites du terrain permettent une première évaluation qui sincèrement, n'est pas glorieuse : complexité pour les allocataires, beaucoup plus d'agents mobilisés sur l'accueil sans plus de résultats, absence de sens notamment pour les métiers du social, etc... Nous avons formulé à plusieurs reprises et sous plusieurs formes des demandes de rendez-vous auprès de la DSAP et du SIS sur ce sujet, mais à chaque fois c'est une fin de non recevoir... Nous exigeons que les agents soient vraiment entendus !

## **Expérimentation de l'accueil sur rendez-vous, Maison Sociale de la Valentine :**

Marre d'expérimenter ? Ce n'est pas grave, quand y'en a plus, y'en a encore !!!

Alors que la situation de l'organisme est catastrophique, que les nouvelles organisations de l'accueil ou des procédures de travail ne sont même pas évaluées, la direction s'entête dans ses projets expérimentaux comme l'accueil sur rendez-vous. Pas question de renoncer, car sinon « on ne ferait jamais rien ». Un peu léger comme argument. Alors on nous dit que dans d'autres CAF cette expérience a été très positive. Lorsqu'on demande lesquelles et quelle évaluation précise, on sent comme un embarras, pour que finalement le Directeur Général nous avoue que c'est un ressenti des Directeurs de caisse qu'il a rencontrés. Mais rencontré où ? Peut-être dans le groupe de travail national sur l'accueil sur rendez-vous dont il fait parti ?...

Selon une enquête (non communiquée), 27% des allocataires souhaiteraient être reçus en rendez-vous. Quelle révélation !!!! Souhaitez-vous être reçu dans les pires conditions en guichet ou en rendez-vous personnalisé ? On pourrait même s'étonner que 100 % des allocataires n'aient pas répondu : rendez-vous !!!

Bref, tous les arguments même les plus grotesques sont bons pour appliquer les désidérata de la caisse nationale dont nos propres directeurs font partie...

L'accueil sur rendez-vous, nous on dit oui ! Mais avec les moyens qui vont avec, c'est-à-dire des effectifs pour que chaque allocataire puisse avoir le même service dans des délais raisonnables et que les agents travaillent enfin dans de bonnes conditions !! Mais bien entendu de ça il n'en est pas question, et on le comprend bien à la lecture du document de présentation.

Il n'est plus possible de continuer ces expérimentations alors même que nous n'avons plus les moyens de fonctionner normalement. Il est grand temps de redéfinir des priorités, par exemple la formation continue aux prestations !

Alors et contrairement à d'autres, nous ne demandons pas le report de l'expérimentation mais dans l'état actuel des choses, nous souhaitons voter contre en cohérence d'ailleurs avec le vote du CHSCT. Cette instance, réunie la veille, s'est prononcée « contre » l'expérimentation à la majorité: 3 élues CGT et UGICT sur 5 élus présents.

Mais, coup de théâtre, le directeur repousse le vote au prochain CE sans pour autant s'engager à des modifications profondes du projet. Ce qui est sûr, c'est que cette manœuvre n'est certainement pas dans l'intérêt des salariés.

## **Réorganisation des corbeilles :**

Alors que la Direction avait reconnu que la multiplicité des corbeilles ne facilitait pas forcément le travail des TCPF, nous avons tous pu constater que ce système avait encore « fait des petits ». Nous sommes très souvent intervenus sur ce sujet et souligné que cette organisation était source de confusion, de perte de temps, de traitement partiel des dossiers, etc... Aujourd'hui, enfin, la Direction nous informe qu'un nouveau projet est en cours de finalisation et qu'il sera présenté lors de la plénière de fin février 2013, nous supposons, compte tenu du temps qu'il a mis à murir, qu'il correspondra aux attentes des TCPF qui en étaient fortement demandeurs.

## **Dotation RSA :**

Une longue histoire, dont nous allons peut-être enfin connaître le dénouement à moins qu'il y ait un nouveau rebondissement, nous en sommes donc au nième chapitre: le ministère n'a pas exercé de recours devant le conseil d'état à la décision de la cours d'appel, le jugement rendu est donc exécutoire, mais, parcequ'il y a encore un mais, la Direction doit demander un nouvel agrément... qu'elle se chargera, dit-elle, de présenter de manière à l'obtenir auprès du nouveau ministère (sous forme de prime). Connaîtra-t-on enfin le dénouement de cette passionnante histoire? La suite au prochain numéro!!!

**DECLARATION UGICT-CGT et CGT CAF13** **ANNEXE**  
**SEANCE PLENIERE DU COMITE D'ENTREPRISE DU 29-01-2013**

Nos organisations syndicales tiennent à dénoncer une dérive grave de la part de l'employeur en matière de respect des Instances Représentatives du Personnel.

En effet, le Directeur Général a convoqué les Organisations Syndicales pour une « réunion d'information » le 16 janvier 2013 afin de présenter sa stratégie semestrielle de production et l'état des services.

Or, les informations délivrées lors de cette réunion relèvent de l'organisation, de la gestion et de la marche générale de l'entreprise : exposé de situation de l'organisme, plan d'action de type recours aux heures supplémentaires, fermetures de certains sites d'accueil, etc...

Nous vous rappelons que dans ce cadre, le Comité d'Entreprise doit être informé et consulté selon l'article L 2323-6 du code du travail. Que pour que cette consultation ait lieu, le Comité d'Entreprise doit disposer d'informations précises et écrites transmises par l'employeur dans un délai suffisant selon l'article L 2323-4 du code du travail.

Cette consultation ne figure pas à l'ordre du jour de la séance plénière et nous n'avons pas été destinataires d'une information écrite préalable.

Le 16 janvier, nous avons déjà dénoncé ce procédé qui met à mal l'expression collective des salariés en niant les textes qui encadrent les IRP, seule garantie de leurs intérêts. Nos organisations syndicales ne sont pas dupes et ne se rendront pas à de telles réunions dans lesquelles elles n'ont aucune prérogative et pour lesquelles aucun procès verbal n'est établi.

Monsieur le Directeur Général vous vous placez en situation d'entraver le fonctionnement du Comité d'Entreprise au titre de l'article L 2328-1 du code du travail.

Cette situation s'est déjà produite au cours de l'année 2012 et a déjà été dénoncée par plusieurs organisations syndicales (Exemple : CE du 26 juillet page 13 et 14 du PV consultation sur report d'un CIF, CE du 29 novembre page 5 et 6 du PV consultation sur dispositif de recrutement)

Aujourd'hui, nous vous demandons de vous mettre en conformité avec la législation et de respecter les Instances Représentatives du Personnel. Nous vous demandons une information écrite et précise sur votre plan semestriel de production ainsi qu'une consultation de l'instance sur ce point précis.

Nos organisations syndicales se réservent la possibilité de saisir l'inspecteur du travail et d'engager des poursuites à votre encontre pour délit d'entrave.

Marseille, le 29 janvier 2013