

Le téléphone piégé

Les CAF sous-traitent

Dans chaque CAF, les appels des allocataires passent par un pool téléphonique. En juin dernier, il a été créé une plate-forme téléphonique de débordement destinée à recevoir 30 % des appels d'allocataires de plusieurs organismes pour une réponse de premier niveau (sise à Valenciennes pour ce qui concerne la CAF de Maubeuge ; pour les CAF de la métropole lilloise, c'est Lille qui centralise les appels).



Après avoir sous-traité le personnel (classification dégradante : les salariés travaillant sur cette plate-forme sont rétribués au plus bas niveau de la classification), c'est maintenant le téléphone qui est sous-traité...

Aujourd'hui notre tutelle préfère donner des milliers, voire des millions, d'euros pour financer une plate-forme "privée" avec des CDD formés en 5 jours (!) pour répondre aux bénéficiaires du RSA jeune, plate-forme mise en œuvre à compter du 1er septembre 2010.

Le but officiel est de désengorger les CAF tout en améliorant les "taux de décrochés". Il s'agit de savoir si seules les statistiques de "taux de décrochés" intéressent la CNAF et le Ministère et non la qualité de la réponse !

Les administrateurs représentant les usagers n'ont sans doute pas la même opinion...

Comparés au personnel technique des CAF, formé, ayant acquis un métier, une expérience, en un mot, une expertise, ces télé-conseillers formés à la va-vite, en emploi précaire, n'auront qu'une vision limitée des dossiers. Ils vont également subir le stress de ne pouvoir assurer correctement le service demandé.

La CGT ne peut accepter !

C'est d'autant plus inacceptable que le manque de personnel qui assure une mission publique dans nos organismes, est criant alors que la tutelle octroie à une entreprise privée une tâche que les CAF pourraient tout-à-fait assurer si tous les départs en retraite étaient remplacés.

Il s'agit d'une pierre supplémentaire dans l'édifice de privatisation de la Sécurité sociale.

De plus, à terme, il est également prévu de supprimer les pools téléphoniques des CAF pour les remplacer par une plate-forme tenue par des télé-conseillers spécialisés (peut-être eux aussi formés à la va-vite !).

L'accueil téléphonique devrait disparaître du métier de technicien conseil polyvalent et de sa fiche référentiel de compétences. Et après, qu'enlèvera-t-on comme fonctions aux techniciens pour déprécier leur emploi ???

Après la taylorisation, ce fut l'enrichissement des tâches. Aujourd'hui, on revient à la spécialisation des tâches et à l'appauvrissement des emplois. Quelle justification ?

Elle est toute trouvée : c'est la recherche de réduction des coûts à marche forcée, au détriment des personnels et du service rendu à l'allocataire.

LA CGT,

OPPOSEE A TOUTE EXTERNALISATION, AUX EMPLOIS PRECAIRES,

DEMANDE L'ARRET IMMEDIAT DE CE PROJET,

QUI S'ANNONCE INEFFICACE ET DANGEREUX