

Remettre l'humain et le droit au coeur de l'action des CAF

Cinq exigences pour une convention d'objectifs et de gestion responsable

Les propositions qui suivent s'appuient sur l'accompagnement de milliers d'allocataires dans leurs démarches d'accès aux droits sociaux, des enquêtes réalisées sur le blocage dans l'accès au droit et des témoignages accablants émanant d'allocataires en difficulté avec les Caisses d'Allocations Familiales (CAF). Ces observations montrent les conséquences dévastatrices, par choix politique, d'un rejet des plus vulnérables et l'ampleur des **pratiques illégales et discriminatoires**, l'aggravation du mal-être social et des souffrances psychiques qui en résultent pour une part croissante de la population et pour les agents des CAF.

Ces pratiques sont fortement aggravées par les réductions d'effectifs et par une dématérialisation à marche forcée confiée à de multiples prestataires privés, l'absence de relations humaines et le ciblage des contrôles sur les plus vulnérables à travers des « scores de risques ». La maltraitance institutionnelle envers les plus vulnérables qui en résulte pose un problème non seulement juridique mais aussi éthique, car ce qui est en jeu ce sont les **droits** fondamentaux et la dignité des personnes.

Pour redresser la barre, cinq changements d'orientations majeurs doivent être apportées dans la prochaine Convention d'objectifs et de gestion liant la CNAF et sa tutelle et le schéma directeur des systèmes d'information :

1 Sortir de l'illégalité des pratiques et des contrôles. Nous demandons l'interdiction des décisions automatiques et de toute suspension préventive des droits, la fin des contrôles abusifs et des procédures sources de maltraitance et de discriminations envers les plus fragiles discriminatoires. Les décisions concernant les allocataires doivent respecter la loi, être motivées et notifiées, respecter le « reste à vivre » en cas de remboursements. Le caractère intentionnel de la fraude doit être prouvé par la CAF. **Nous demandons l'instauration d'un contrôle de légalité et une mission d'évaluation** des obstacles rencontrés par les allocataires pour obtenir justice.

2- Humaniser les relations et les pratiques, à travers la réception physique des usagers par des agents qualifiés des CAF, en nombre suffisant et disponibles, pouvant prendre la main sur les machines afin de pouvoir régler les situations dans leur diversité, la restauration d'un corps de médiateurs-assistant.e.s sociales au sein des CAF et le renforcement des moyens du service formation et de la direction générale des services informatiques (DGSI). Un plan massif d'embauche d'**au moins 3000 agents** est pour cela nécessaire.

3 Restaurer la transparence, base de la justice. Nous demandons la publication intégrale des lettres réseau et des instructions techniques, l'accès de chacun à ses données personnelles et aux calculs algorithmiques réalisés, sans délai et sans formalisme. Une médiation doit être restaurée à tous les niveaux par l'indépendance du médiateur national et un réseau de correspondants départementaux pouvant intervenir gratuitement et rapidement.

4 Mettre les capacités du numérique au service de la relation humaine. Nous demandons un débat public pour juger de la pertinence du recours massif aux prestataires privés, la réappropriation du numérique comme un commun par la remise en place d'équipes stables en interne, animées par une éthique du service public, suffisamment nombreuses pour développer les applications, cogérer les erreurs et les évolutions dans la transparence en y associant les usagers et toutes les parties en cause. Cela suppose la fin du recours à des entreprises privées utilisant des logiciels propriétaires.

5 Revenir sur l'objectif sous-jacent d'une baisse continue des impôts et de la protection sociale et sa répercussion sur les prestations en valeur réelle, aggravée par l'inflation. Il conviendra de revoir la programmation quinquennale transmise à l'Union européenne, contradictoire avec l'objectif affiché d'accès aux droits, et évaluer les conséquences économiques, sociales, sanitaires et écologiques d'un recul de la solidarité et de la dématérialisation, comme l'exige la loi organique.

*

À travers ces exigences, nous réaffirmons la nécessité, à l'heure où la montée des périls exige la mobilisation de tous, d'une société solidaire de justice et de droit, où chacun a sa place pour répondre aux défis qui nous attendent. Il s'agit, à travers la prochaine Convention d'Objectifs et de Gestion, de remettre l'humain et le droit au coeur de l'action des CAF et leur rendre leur vocation première de solidarité, d'accès au droit et de bienveillance en retrouvant les logiques de confiance et de solidarité qui animent encore beaucoup d'agents.