

Lille : agressions, accueil saturé... Les agents de la CAF du Nord sont en grève ce mardi

La Voix du Nord - Publié le 08/04/2015

PAR PATRICK SEGHI - PHOTO PHILIPPE PAUCHET

« Agressions, pression permanente, accueil saturé... » De nombreux agents de la CAF du Nord ont entamé, ce mardi, un mouvement de grève reconductible. Derrière leurs récriminations, ce sont aussi les procédures de prises de rendez-vous sur Internet qui sont pointées du doigt.



Une jeune femme en pleurs, quasiment hystérique. Exigeant que son dossier soit traité dans les plus brefs délais. Face à elle, un vigile et trois policiers. « *Le mur du refus* », lâche un témoin. La scène surréaliste illustre, ce mardi matin, les tensions et les frustrations que vivent de nombreux agents et allocataires de la CAF du Nord. « *Nous avons déposé un préavis de grève préventif à la suite des derniers incidents (nos éditions précédentes). Les mesures proposées par la direction pour assurer notre protection ne nous ont pas semblé satisfaisantes. Il faut agir sur les causes structurelles, mieux accueillir les allocataires dont les files gonflent pour qu'ils évitent de nous prendre pour des punching-balls alors que nous ne sommes en rien responsables de la situation* », glisse Isabelle Lerat, secrétaire CGT.

« Au cœur de la fracture numérique »

Le nœud du problème serait à rechercher dans ces prises de rendez-vous obligatoires sur Internet. « *Une aberration* », selon les syndicats. « *Cela ne fonctionne pas. Il aurait fallu maintenir des guichets pour préserver la possibilité de donner des réponses immédiates. Souvent après avoir fait la queue, les allocataires sont reconvoqués. Les files gonflent. Les tensions montent. Paradoxalement, ces prises de rendez-vous nous donnent plus de travail. Nous devons établir des fiches d'intervention et cela retarde d'autant le traitement des dossiers* », poursuit Sylvia Ardavin, syndiquée CGT.

Sur place, pris entre le marteau et l'enclume, Albelkader Belhabi, allocataire, souligne : « *C'est simple,*

on vous demande de tout faire de chez vous. Le régime c'est : débrouillez-vous et basta. » Vient l'argument massue distillé par Isabelle Lerat : *« Notre public n'utilise pas toujours Internet avec facilité. Nous sommes ici au cœur de la fracture numérique et de ces politiques d'austérité qui mettent à mal les services publics. Nous devrions perdre une quarantaine de postes (sur 1 500 environ) dans les trois ans. »* Le mouvement de grève est depuis devenu *« reconductible »*.

Luc Grard, directeur de la CAF : « Nous vivons une situation transitoire »

Comment expliquer ce qui passe aujourd'hui à la CAF du Nord ?

Luc Grard, directeur : « La question de base veut que nous soyons confrontés à quelques phénomènes d'incivilités de la part de rares allocataires sur les 700 personnes qui passent quotidiennement par l'accueil de la CAF du Nord... Ces agressions sont parfois verbales, rarement physiques. »

Les agents renvoient aux tensions qui existent à l'accueil.

« Il est vrai que la file d'attente du premier niveau est longue et qu'elle peut générer de l'agressivité. La généralisation de l'accueil sur rendez-vous n'est pas encore totalement efficace. Nous vivons une situation transitoire qui doit prendre fin en septembre prochain. 70 % des allocataires viennent encore dans nos locaux sans avoir pris rendez-vous et gonflent d'autant les files. J'ai conscience des difficultés du métier. Notre politique est la tolérance zéro pour les incivilités. Nous avons accompagné le dépôt de plainte de notre agent à la suite de l'agression dont il a été victime. Un groupe de travail a été mis en place avec les salariés et les représentants du personnel. Personne n'a contesté le principe de l'accueil sur rendez-vous qui se passe bien. »

N'y a-t-il pas un déficit d'information à ce sujet ?

« Nos agents vont au-devant des allocataires qui se trouvent dans les files pour les orienter et répondre à leurs questions. Parfois, ils trouvent réponse sur notre site. Nous vivons, je le rappelle, une situation transitoire. Nous allons devoir communiquer massivement sur la généralisation des prises de rendez-vous *via* Internet. »

La situation est-elle bloquée ?

« Je respecte pleinement le droit de grève mais j'espère que la reprise du travail sera rapide. »

À propos de rapidité, les syndicats évoquent un mois de retard dans le traitement des courriers.

« La CAF du Nord est dans la moyenne nationale et traite les dossiers avec sept jours de retard. La priorité va aux minima sociaux, aux RSA. Ces dossiers sont gérés obligatoirement à moins de dix jours. Il est possible que sur les 10 000 courriers que nous recevons par jour, quelques-uns datent de plus d'un mois... »

Un mouvement départemental

C'est la première fois que la CAF du Nord est en grève au niveau départemental. L'agence de Lille exerçait son droit de retrait (les agents qui se sentent menacés physiquement ne travaillent pas) depuis le 31 mars jusqu'à ce mardi matin. Le mouvement touche désormais tout le département avec les agences d'Armentières, Valenciennes, Douai, Dunkerque, Roubaix, Tourcoing et, donc, Lille qui étaient fermées cet après-midi. En tout, le Nord compte dix-neuf lieux d'accueil CAF. Une réunion de négociations va avoir lieu demain mercredi pour savoir si le mouvement sera reconduit ou non. Jeudi, ce sont toutes les CAF de France qui vont être appelées à se mobiliser. **S. F.-P.**