

Caisse d'allocations familiales

Plantages, retards... Le nouveau logiciel chargé de calculer les aides au logement accumule les *bugs*. Résultat, les délais de versements des aides s'allongent.

Repères

La « réforme » du calcul des aides au logement (APL), désormais actualisées chaque trimestre, s'applique depuis le 1^{er} janvier 2021. L'État visait 750 millions d'euros d'économies. Mais, selon la CAF, c'est 1,1 milliard d'euros qui sera versé en moins aux allocataires en 2021 : 29,6 % verront leurs aides baisser de 73 euros en moyenne et 6,6 % n'auront désormais plus droit à rien. Les jeunes seront les plus impactés. ■

Dossiers en souffrance, erreurs sur les droits, versements annulés... Les nombreux *bugs* du nouveau système informatique, mis en place dans le cadre de la « réforme » des aides au logement lancée en janvier 2021, mettent les agents des caisses d'allocations familiales (CAF) en surchauffe. Ainsi, 2 à 3 % des dossiers traités recèleraient des erreurs de calcul, allongeant les délais de traitement pour des dizaines de milliers d'allocataires dont les droits sont suspendus ou mal calculés ; des dossiers

de RSA et d'allocations adultes handicapés étant aussi bloqués. « *La situation était déjà difficile avant la "réforme", par manque d'effectif. Là, les agents doivent refaire les calculs à la main. Au lieu d'une cinquantaine par jour, ils en réalisent entre 15 et 20. Ça met les allocataires en grande difficulté* », constate Audrey Granet, coordinatrice CAF CGT en poste dans le Puy-de-Dôme. Ces dysfonctionnements résultent d'un conflit entre l'ancien logiciel et le nouveau, conçu par une société extérieure. Une tendance à l'externalisation

dénoncée par la CGT. « *On a fermé les accueils physiques, les plateformes téléphoniques sont externalisées avec des gens en CDD formés deux jours qui n'ont pas les moyens de répondre aux questions des usagers. Et là, c'est le logiciel qui crée des anomalies, ça fait beaucoup.* » Le 29 juin, les agents ont répondu à l'appel d'une intersyndicale (CGT, FO, SUD, CFE-CGC, CFDT, CFTC) pour dénoncer la dégradation des services et exiger des renforts. Dans une lettre au ministère de tutelle, les syndicats, qui dénoncent « *une crise sans précédent* »

dont la « réforme » des APL a été un catalyseur, mettent en cause la précarisation des emplois, la réduction des moyens humains et l'augmentation des missions... « *Les agents en ont marre. D'autant qu'on est toujours dans une logique de rendus de postes avec la convention d'objectifs et de moyens* », déplore Rudy Derumier, DS CGT CAF Nord. Une convention 2018-2022 qui prévoit de supprimer 2100 postes sur la période d'ici l'an prochain. Malgré l'augmentation du nombre d'allocataires due à la crise sanitaire... ■ **CYRIELLE BLAIRE**