



A DIFFUSER

POSITIONNEMENT FO SUR LA RÉORGANISATION DE LA DGAS

INTRODUCTION

Les représentants du personnel **FO** ont alerté très rapidement la Direction, ont demandé et obtenu l'expertise indépendante sur les risques psychosociaux liée à la réorganisation de la DGAS. Le rapport de ce cabinet permettra d'établir un état des lieux objectif où les forces et faiblesses seront identifiées. Il sera également un point d'appui important pour les représentants du CHSCT pour défendre vos conditions de travail.

Pour **FO**, la configuration des services sociaux actuelle, à échelle territoriale raisonnable, est équitablement répartie sur l'ensemble du Département de l'Ain.

FO est pour des améliorations afin de garantir un meilleur service public de proximité en prenant également en considération les conditions de travail des agents.

Pour **FO**, l'urgence serait de recruter des agents en nombre suffisant pour répondre à l'augmentation des demandes sociales liée à une croissance importante de la population de l'Ain.

SERVICES SOCIAUX PROCHAINEMENT DANS L'AIN :

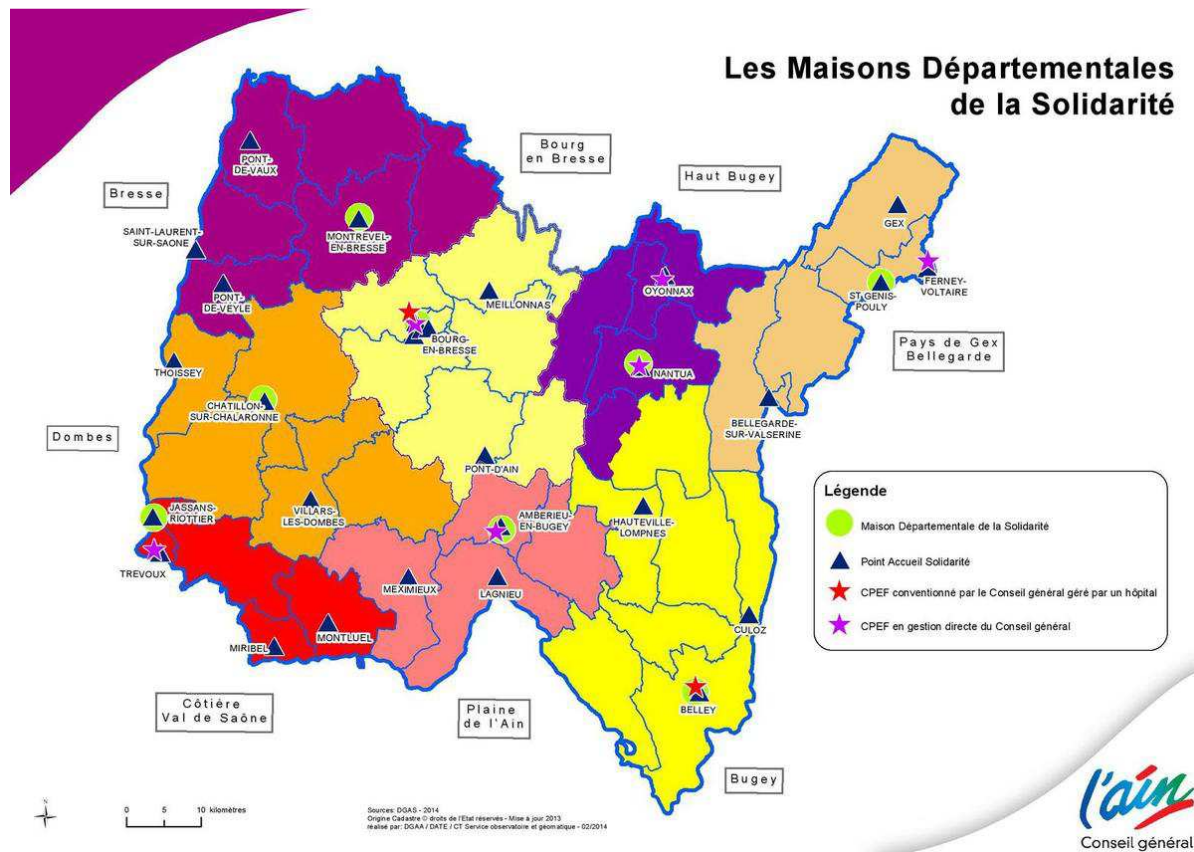
3 maisons départementales de territoire ; 16 centres départementaux de solidarité ; Les services de proximité (= les permanences sociales extérieures).

SERVICES SOCIAUX ACTUELLEMENT DANS L'AIN :

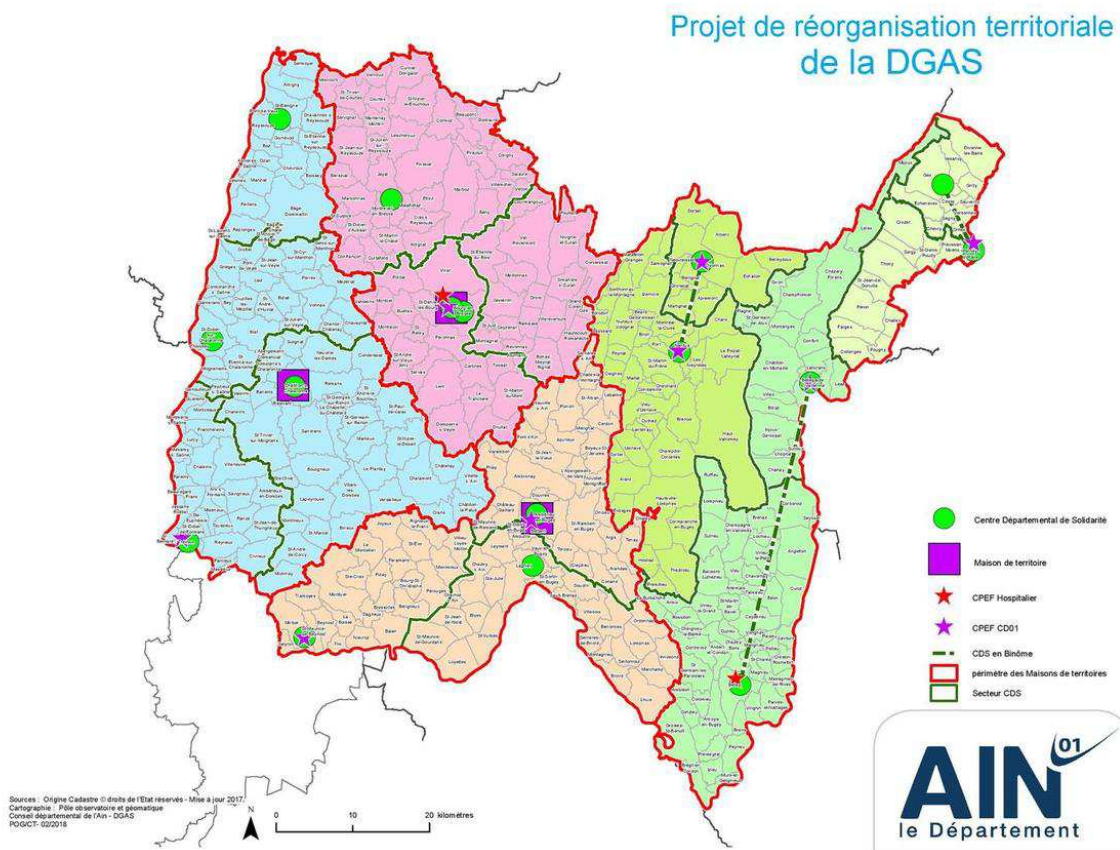
8 Maisons de la solidarité ; 29 points accueil solidarité ; Les permanences sociales extérieures.

La première annonce a été faite le 9 janvier 2017, et de nouvelles réunions ont été faites fin mars 2018. Les délais pour les agents sont très longs et anxiogènes. Les assistants familiaux n'ont toujours pas été conviés par les élus à une réunion départementale, alors qu'ils s'interrogent, ils sont également salariés du Département.

SERVICES SOCIAUX DÉPARTEMENTAUX DE L'AIN ACTUELS



SERVICES SOCIAUX DÉPARTEMENTAUX DE L'AIN A VENIR



FO DÉPLORE LES MÉFAITS DU PROJET DE RÉORGANISATION DU SOCIAL :

- Près de la moitié des services sociaux en moins sur le territoire de l'Ain sans prendre en considération les réels besoins sociaux de la population et les difficultés de mobilité des usagers ;
- Des inégalités de traitement sur le territoire de l'Ain.
- Deux organisations de travail différentes sur le territoire de l'Ain vont à l'encontre d'une harmonisation. L'est du Département sans MDT. Les agents vont devoir s'organiser différemment par rapport à l'Ouest du Département, alors qu'il est demandé depuis des années, par les agents, une meilleure harmonisation et coordination des procédures, missions et tâches de chacun afin d'assurer également un service public identique à tous les usagers. De ce fait, les agents risquent de se perdre dans ces futures organisations et dans le rendu à l'utilisateur en fonction de son lieu d'habitation.
- Une plateforme téléphonique pour filtrer les appels : répondre sans pouvoir donner de réponse précise ou sans connaissance du droit commun. Quelle sera la formation de ces agents ?
- Manque de personnel : malgré la réorganisation, les besoins vont rester les mêmes comme le nombre de mesures de protection de l'enfance ou celui des enquêtes APA à effectuer. Or aujourd'hui, sur la plupart des territoires, les agents sont déjà en suractivité.

De même, dans les PAS, les agents ont été obligés de prioriser certaines de leurs missions, pourtant le Département a des obligations, comme la protection de l'enfance (avec notamment le traitement des informations préoccupantes), le suivi et accompagnement des bénéficiaires du RSA, le bilan de santé dans les écoles maternelles, les accompagnements et suivi des assistantes maternelles... Les agents de PAS ont toujours l'impression de travailler dans l'urgence.

LES CONSÉQUENCES DU PROJET DE RÉORGANISATION DU SOCIAL POUR LES AGENTS :

- Des mobilités forcées sans concertation. A ce jour, les agents ont rempli des questionnaires d'intention. Aucune date d'affectation n'a été donnée, les agents sont dans l'incertitude des critères retenus au regard des affectations des cadres. Les contractuels en renfort ou sur des remplacements n'ont pas rempli ce questionnaire : vont-ils pouvoir postuler puisque les besoins sont déjà existants aujourd'hui ?
- Des déplacements personnels plus longs (risques d'accidents) et plus coûteux sans compensation financière. De nombreux agents vont mettre plus de temps pour aller sur leur lieu de travail, ce qui va engendrer une nouvelle organisation familiale, sans compter les dépenses supplémentaires (essence, frais de garde enfants, usure voiture plus rapide...) alors que les salaires stagnent.
- Des déplacements professionnels plus longs sans garantie de véhicules de service en nombre suffisant (risques accidents). De plus jusqu'à maintenant, le remisage à domicile reste exceptionnel : qu'en sera-t-il demain ?
- Les travailleurs sociaux vont devoir se déplacer plus pour aller à la rencontre des usagers, qui eux-mêmes auront toujours les mêmes difficultés, de mobilité et financières, et ne pourront pas se rendre sur les nouveaux sites. Or, compte tenu des territoires plus grands, les agents devront se déplacer beaucoup plus fréquemment. La fatigue et les risques de la route vont augmenter d'autant plus que le Département de l'Ain est déjà un territoire dangereux pour ses infrastructures.
- Isolement professionnel : les travailleurs sociaux vont se déplacer plus souvent, pour être au plus proche du public. Des services de proximité seront mis à disposition mais ils seront seuls sur ces sites. - De fait, les échanges professionnels transversaux entre les différents corps de métiers seront aussi plus espacés.
- Pour les spécialisés enfance, sage-femme PMI ou encore spécialisés APA, le problème sera identique car usager ne pourra être reçu en MDT. Les agents vont se déplacer quasiment quotidiennement sur les CDS, sans pouvoir faire

équipe avec les autres collègues spécialisés ou responsables. Une réunion hebdomadaire n'est pas suffisante pour faire équipe. De même, les secrétaires spécialisées enfance ou APA ont besoin de communiquer avec les travailleurs sociaux. Se voir une fois par semaine ou deux rendra difficile la réponse aux familles, partenaires ou familles d'accueil.

- En plus, compte-tenu des nouveaux territoires, les spécialisés, pour suivre les familles, seront sectorisés sur une MDT, donc les équipes seront scindées. Les équipes seront plus petites que l'existant actuel : quelle plus-value pour les conditions de travail?

- Une polyvalence accentuée sans compensation financière. Les secrétaires de CDS vont devoir maîtriser toutes les procédures qui demandent une technicité particulière. En effet, elles vont devoir assimiler en plus les procédures RSA, FSL, Informations préoccupantes, agréments assistantes maternelles sur un plus vaste territoire. Or, la plupart sont des catégories C : quelles seront les compensations financières?

- De même, les responsables de CDS auront une délégation de signatures dans tous les domaines alors que certaines missions demandent une technicité particulière telle que la protection de l'enfance (avec une obligation pour les responsables enfance de suivre une formation inscrite dans la loi de 2016). La même question se pose pour les agréments des assistantes maternelles qui incombaient au médecin PMI jusqu'à maintenant.

- L'objectif de la réorganisation est une réponse plus rapide à l'utilisateur mais certaines décisions nécessitent de la réflexion (un signalement), car nous pouvons engager la vie d'un enfant. Cela risque également de générer plus d'agressivité sur les sites de CDS. Par contre, le responsable pourra être en soutien technique aux équipes.

- Augmentation des risques d'agressions : le fait de diminuer le nombre de sites d'équipes pluridisciplinaires, va rendre plus difficile la disponibilité des agents au plus près de la population. Les usagers risquent de s'enliser dans leurs difficultés car ils n'auront pas les moyens de se rendre sur les CDS ou les services de proximité (non connus à ce jour). Les agents des CDS vont se rendre seuls sur les services de proximité : comment vont-ils pouvoir se défendre en cas d'agression?

- Même si l'avenir est le numérique, dans le social, les agents essaient de travailler avec des personnes fragiles, parfois analphabètes, et carencées par leur histoire. Certaines personnes ne connaissent pas ou n'ont pas accès à ce mode de communication. Les usagers seront donc en difficulté pour effectuer leurs démarches et cela risque d'engendrer plus d'agressivité.

- Augmentation des risques psychosociaux : les agents vont être affectés sur des nouvelles missions. Pour certains, c'est l'occasion de changer de postes pour une nouvelle dynamique. Comment les remobiliser alors qu'aujourd'hui les agents ne comprennent pas le sens de cette réorganisation, pourtant d'accord pour un changement. De plus, aujourd'hui les organisations fonctionnent alors pourquoi vouloir tout changer?

- Il y a de nombreux arrêts avec des répercussions importantes sur les agents qui absorbent les charges d'activité. Il y a une augmentation de burn-out, qui risquent de s'accroître avec des mobilités forcées et/ou des éloignements trop importants de leur domicile.

- Les arrêts ou congés maternité sont peu ou en partie remplacés sans explication (hormis le côté budgétaire) alors que l'activité reste importante. Avec cette nouvelle réorganisation, le risque est d'avoir des arrêts non remplacés en prétextant une augmentation des équipes.

SITUATION DE LA MDPH - IMPACT DE LA REORGANISATION :

- Il y a eu fusion du traitement des dossiers adultes et enfants fin 2011 – début 2012.
- La répartition a été faite par secteurs et par ordre alphabétique pour chaque instructrice.
- Chaque instructrice est capable de renseigner les usagers et les partenaires sur tous les dossiers.
- L'organisation actuelle permet une connaissance plus approfondie de ses propres demandes.

- Le nombre d'interlocuteurs est restreint en interne puisque chaque professionnel (médecin, coordinatrices) a également son secteur qui correspond à celui des instructrices. Cela apporte un confort certain à l'utilisateur qui a donc un référent de dossier connaissant parfaitement son dossier.

Circonstances particulières survenues cette année 2018 :

- ✓ Changement complet de Direction ;
- ✓ Mise à disposition de deux instructrices pour la mise en place du SIH (Système Informatique Harmonisé) ;
- ✓ Nombreux arrêts de travail ;
- ✓ Groupes de travail sur la réorganisation ;
- ✓ Remplacements d'accueils importants en plus de ceux de chacun.

Tout cela a généré une surcharge de travail pour les instructrices au niveau des enregistrements des demandes et des programmations, mais aussi pour les coordinateurs dans le traitement des demandes des usagers en lien avec les médecins.

Aujourd'hui de nombreuses inquiétudes apparaissent :

- ✓ Potentielle évolution de toutes les fiches de poste ;
- ✓ Démarrage du SI qui devrait impliquer une montée en compétences et des problèmes informatiques.

A cela se rajoute la réorganisation de la DGAS et de ce fait celle de la MDPH pour laquelle nous n'avons aucune information officielle.

- Il a été annoncé une répartition des instructrices sur quatre pôles. Comme cela a pu être entendu, chaque pôle traiterait les dossiers en tout venant, quelle serait la plus-value de cette nouvelle organisation (plus de référents ni pour les usagers, ni pour aucun professionnel de la MDPH) ?
- Création de la plateforme usagers DGAS pour laquelle il est annoncé qu'un poste d'instructrice devrait basculer.
- Les coordinateurs n'ont aucune information sur leur nouveau territoire : interviendront-ils sur toute une MDT ou resteront-ils sectorisés ?
- Toutes ces inquiétudes, ces incertitudes, le manque de communication de la Direction, le fait de ne pas avoir été impliqué en interne de l'évolution des postes, ont entraîné plusieurs arrêts maladies (burn-out).

LES CONSÉQUENCES DU PROJET DE RÉORGANISATION DU SOCIAL POUR LES USAGERS :

- Moins de proximité.
- Néanmoins, les CDS auront un nombre plus important d'agents avec un responsable par CDS. Mais les locaux doivent être adaptés en conséquence (nb de bureaux suffisants pour chaque agent, mais aussi pour recevoir les usagers, les familles ou les partenaires).
- Moins de disponibilité des agents sociaux du fait de beaucoup de trajets à effectuer.
- Renvoi des usagers vers des sites internet.
- Coût pour toute la collectivité et les habitants sans améliorer le service rendu à l'utilisateur ni aux professionnels.

MOYENS INDISPENSABLES

- Du personnel en nombre suffisant, embauché de manière pérenne pour éviter les nombreux turn-over de personnels et leur précarité,

- Trouver des locaux beaucoup plus grands avec des bureaux individuels et non des plateaux de travail (open-space), des salles de réunion suffisamment grandes, des bureaux pour recevoir les usagers, des bureaux pour recevoir les collègues de MDT, des salles de visites médiatisées, des espaces de restauration suffisamment grands pour tous ;
- avoir un parc de voitures de service plus important et équipées de pneus neige dans certains secteurs, avec des GPS et des sièges auto enfants homologués ;
- des ordinateurs et des téléphones portables pour tous les travailleurs sociaux ;
- Accès à internet sur tous les sites pour pouvoir faire les démarches nécessaires à l'accompagnement des usagers, notamment sur les services de proximité.

CONCLUSION FO

Pour FO, ce projet ne répond pas aux besoins de la population, dégrade le service public de proximité dans l'Ain et les conditions de travail des agents. **De plus, plus le projet avance, plus il perd tout son sens.** La Direction avait annoncé ce projet pour plus de proximité à l'utilisateur, de meilleures conditions de travail pour garantir la sécurité de tous, et une harmonisation des pratiques.

Il aurait pu être imaginé de rassembler quelques MDS ainsi que certains PAS (et permanences extérieures) existants afin d'étayer les équipes de terrain et faciliter ainsi le service rendu à l'utilisateur tout en garantissant une continuité de service.

L'idée de penser la dématérialisation et une plate-forme peut aussi être intéressante sans forcément remettre en cause tout le fonctionnement de la DGAS actuelle. Pourquoi vouloir tout modifier et engager des frais aussi importants ?

Il est primordial de penser une bonne organisation du social dès lors qu'il y a une harmonisation des pratiques que les cadres doivent porter auprès de leurs équipes, sans forcément réduire considérablement les sites. Les services de proximité ne peuvent pas être pensés comme des sites en tant que tels car ils seront mis à disposition des communes si elles le souhaitent et avec les moyens qu'elles peuvent, ce qui va rester très aléatoire. Il est aussi important de prendre en considération la géographie du territoire et les déplacements des agents. Or, avec cette nouvelle organisation, on va demander aux agents de se déplacer encore plus pour aller travailler mais aussi dans le cadre même de leur activité professionnelle.

Par ailleurs, plusieurs élus de la majorité départementale ont obtenu dans leur propre commune un centre départemental de solidarité sans prendre en considération une répartition géographique équitable pour les usagers.

Pour FO, ce projet de réorganisation de la Direction générale adjointe de la solidarité va coûter de l'argent sans améliorer le service rendu à l'utilisateur, ni aux professionnels.



Les élus FO sont à votre écoute pour vous accompagner, répondre à vos questions, vous représenter et porter vos revendications. N'hésitez plus, contactez les représentants FO au 04.37.62.16.87 ou 06.32.64.31.01