



Compte rendu de l'Audience **CGT** du 18 mars 2016 suite au courrier adressé à

Mme Versini concernant la situation des personnels en EPI

La Délégation :

Représentants CGT présents : Marguerite Young, Olivier Garret.

Agents de la DASES présents au nombre de trois (secrétaires, assistants de service social).

La Direction de l'Action Sociale, de l'enfance et de la Santé :

Représentants de l'Administration présents : Madame Assous sous directrice de l'Insertion et de la Solidarité, Madame Berthinier responsable service RSA, Madame Meyer conseillère technique, Monsieur Duchêne directeur adjoint de la DASES et un représentant du SRH de la DASES.

Autour des généralités :

De nombreux risques psycho sociaux ont été évoqués par profils de postes d'agents.

De plus, il a été noté que les fiches de postes pour les secrétaires médico-sociale, adjoints administratifs, agents d'insertion (AI), et travailleurs sociaux n'étaient pas précises et que le référentiel RSA n'était pas communiqué dans tous les services (le référentiel RSA n'est pas abordé dans les EPI).

La fusion a été réalisée sans réelle préparation. Les agents sollicitent urgemment que leur soit transmis le référentiel RSA qui ne leur a pas été communiqué.

La question de la charge de travail a été abordée. Il apparaît que celle-ci est inégalement répartie d'une structure à une autre.

Les agents exigent une harmonisation des pratiques professionnelles.

En effet, ils font apparaître qu'aucune harmonisation n'a été pensée par l'encadrement et ce dans aucun domaine.

Enfin, il a aussi été fortement question des primes et de la NBI.

Autour des spécificités de postes (développement réalisé au travers du parcours du bénéficiaire du RSA dans les services):

L'accueil :

Un sérieux problème de transmission d'informations des agents de l'accueil vers les professionnels travailleurs sociaux (spécifiquement EPI FLANDRE/MINIMES) a été pointé.

Par ailleurs, dans certains EPI les travailleurs sociaux sont sollicités dans des missions d'accueil du public, ce qui n'est pas leur fonction et cela sans même percevoir la NBI.

Il a été exprimé une nécessité de formation pertinente auprès des professionnels assurant l'accueil. Les agents exerçant à l'accueil déplorent le peu de formation qui leur sont alloué alors que l'accueil est devenu une mission complexe et lourde (grande diversité du public reçu, problèmes de langues etc.).

L'instruction :

La surcharge à l'instruction génère une augmentation des RPS évoquée par les agents.

L'épuisement des professionnels est palpable : postes vacants non remplacés, augmentation conséquente de la charge de travail, pas de passage aux « choix » proposé au poste de secrétaire médico-social pour les agents administratifs, charge de travail importante due à l'augmentation et à la complexité des dossiers à traiter à l'instruction ainsi qu'une demande très importante d'informations de la part des usagers concernant leur dossier CAF car celle-ci étant fermée régulièrement, c'est au secrétariat et à l'instruction que cela se répercute.

Un nombre de rendez vous journalier demandé par la hiérarchie est trop important pour les agents : 12 pré-accueils + 6 RV (plus spécifiquement à l'EPI FLANDRE/MINIMES).

La forte progression des demandes de RSA génère une augmentation très importante de l'activité journalière et pourtant cette mission est assurée avec de moins en moins de personnel.

Il est nécessaire de proposer des postes à mi temps (en renfort) afin d'aider les équipes en sous-effectif.

Le secrétariat de contractualisation :

Dans de nombreux EPI, le service de contractualisation est saturé.

Ce secrétariat traite la validation d'au moins 60 % de contrats alors qu'il est en sous-effectif.

Une question se pose : Peut-on ainsi exposer ces personnels à la souffrance au travail?

Le travail social :

Les travailleurs sociaux

Les travailleurs sociaux déplorent ne pas voir accès au logiciel " DUDE ".

La règle d'attribution des dossiers à prendre en charge par les EPI n'est pas clairement définie et est souvent émaillée de cas " particuliers" (dossiers transmis aux assistants sociaux ou aux AI).

Les travailleurs sociaux dénoncent une inégalité de traitement dans la charge de travail : certains agents peuvent avoir jusqu'à 190 RDV dans le mois (voir 8 à 10 RDV par jour) et une file active oscillant entre 150 et 400 dossiers.

Se pose aussi la question des difficultés d'utilisation et de fiabilité d'ISIS (nombreuses erreurs).

Par ailleurs afin de gérer cette activité, les demi-journées de traitement technique sont nécessaires.

Nous ne pouvons pas uniquement recevoir, recevoir et recevoir

Union syndicale des fonctionnaires et des salariés des Services Publics Parisiens
3, rue du Château d'Eau. 75010 Paris tél 01 44 55 77 05 – CGT.Syndicat@paris.fr

Nous devons traiter les dossiers et gérer la grande quantité de travail administratif inhérent (situations qui sont toujours en « mouvement »).

Les agents ne peuvent accepter la réduction des plages de traitement technique imposée par l'encadrement.

Ce constat sur les conditions de travail amène la conclusion que la fusion a été réalisée sans réelle préparation.

La disparition des SAS santé sont problématique. Les agents le déplorent même si la consultation en était peu élevée. C'est aussi le cas pour d'autres instances.

La nouvelle « offre » sur la thématique analyse des pratiques n'offrira pas la même aide.

L'AGPE : les agents doivent en permanence « bricoler » pour essayer de faire leur travail. Là aussi, un besoin de clarification.

Un taux d'AGPE demandé qui ne doit pas figurer sur la notation. Nous sommes impliqués dans une activité en lien avec des êtres humains.

Nous ne sommes pas assujettis à une obligation de résultat.

Les professionnels ne sont pas « responsables » des entrées dans un ou un autre dispositif.

Concernant le taux de contractualisation identifié comme une nébuleuse :

La proposition CGT est le retrait de cet objectif dans les fiches de postes et la notation.

La CGT condamne l'obtention de primes soumises aux rendements des agents évalués lors des notations annuelles.

Cette situation crée la mise en concurrence des agents ajoutée des dégradations de conditions de travail inhérentes.

L'inégalité des montants des primes versés aux agents est un facteur aggravant. Un objectif basé sur des chiffres sans cesse en évolution, donc difficile à véritablement atteindre.

Et tout cela sans prendre en compte les difficultés d'utilisation d'ISIS, la non mise à jour des dossiers (orientés, arrivés, en partance, sortis du dispositif etc.)

De plus, l'utilisation dans les pratiques managériales de la comparaison des chiffres a déjà été condamnée pour leur caractère fortement anxiogène (TGI Lyon 1er ch section 02 04 septembre 2012 n°11/05300).

Les agents d'insertion :

Dans certains EPI, les agents d'insertion sont surpris de n'avoir que peu de dossiers à traiter.

Ils estiment qu'ils ne sont pas reconnus dans leurs missions professionnelles.

Ils sont positionnés dans des zones d'incertitude (situation très anxiogène).

Les partenaires :

Des anomalies sont pointées quant aux liens avec ceux-ci (Edl, Plie, permanences avocats).

Il semble urgent de revoir l'organisation avec le partenariat et la bonne répartition de celui ci au sein des EPI.

Problèmes de coordination avec la CAF.

Il a été souligné que le traitement des dossiers RSA est effectué avec 6 semaines de retard.

Cela induit de nombreuses difficultés pour les bénéficiaires (précarisation des situations) et pour les professionnels.

Les primes et la NBI :

Les agents demandent l'attribution de la NBI, la clarté dans les primes (trop de disparités) et des explications sur les baisses de celles ci (les agents sont prêts à faire grève).

Exemples :

Les primes : Des disparités sur le primes allant de 100 à 1700 euros sont évoquées (exemple de code de prime : 605 IND FORFAIT REPR; 510 prime EXE MISSION; 51V solde IEM; 60 C solde IFRTS...).

La direction a répondu sur ce point, qu'il avait une enveloppe et que selon l'estimation de la manière de servir souscrivant à certain objectif fixé dans les services, il récompensait certains agents au détriment d'autres.

Pour la NBI il a aussi été signalé le problème que pour les Agents d'insertion, les « anciens » agents bénéficient de la NBI, les nouveaux pas et que les travailleurs sociaux ne l'ont pas.

En fin de réunion, la direction a conclu l'entrevue en listant les points qui allaient être revus en priorité:

L'accès au logiciel Dude,

L'accès au logiciel Cafpro,

L'offre de formation,

Le remplacement des postes "vacants",

Et avec difficulté et en insistant le système de calcul des primes ont été évoqués, en indiquant que la situation actuelle concernant le calcul des primes était une difficulté rencontrée dans toute la collectivité parisienne. Et que sur ce point, il serait impossible d'agir.

Monsieur Duchêne ne souhaite pas répondre sur la question de la NBI malgré l'insistance d'un membre de la délégation sur ce point.

La réunion a duré plus de 2h.

Suite à notre demande de communication d'un compte rendu de l'administration sur cette audience, une réponse en date du 23 mars nous a été communiquée en ces termes :

Bonjour,

Je vous transmets un relevé de décision quant à l'audience précitée.

Présentation d'un parcours d'un usager demandeur RSA puis allocataire, afin de pointer les difficultés rencontrées par les agents (effectifs pour un meilleur accueil, pour une meilleure instruction, objectifs assignés aux agents, difficulté du travail avec les divers partenaires)

Il a été décidé :

La continuation du travail d'amélioration de l'accueil (notamment formation des secrétaires)

D'étudier les possibilités d'élargir l'accès aux applications DUDE aux TS, CAFPRO aux administratifs (contacts prévus avec les partenaires Pôle emploi et Caf)

D'étudier les possibilités de promotion des adjoints administratifs actuellement positionnés sur des postes d'agents d'instruction

Une clarification des objectifs chiffrés pour les référents

Le sujet des primes et NBI ne peuvent être traités uniquement au niveau de la DASES mais bien au niveau de la collectivité parisienne.

Le référentiel d'accompagnement du RSA est disponible sur Pass (cliquer [ICI](#)). Une information sur sa parution a été faite dans la newsletter hebdomadaire de Pass parue du 18 au 22 janvier 2016.

Le BRS reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement.