



*Proche,
Efficace,
Solidaire...*

**DECLARATION CGT
CT DU 14 JUIN 2018
Projet « Yvelines accueil »**

Réorganisation des accueils des services départementaux dans le cadre du projet « Yvelines Accueil » :

Le syndicat CGT est favorable à tout projet d'amélioration du service public notamment en ce qui concerne l'accueil de la population.

Améliorer l'accueil Oui, le premier accueil est déterminant sur toute la chaîne de traitement derrière.

Ce n'est pas seulement la vitrine du département mais surtout la première pierre de l'édifice du service rendu à la population.

La création d'Yvelines Accueil va impacter directement 230 agents et indirectement l'ensemble des professionnels des TAD, soit 1500 agents de la collectivité. La mission de l'action sociale est en perpétuelle mutation comme l'est notre société, les agents depuis ces dix dernières années ont du faire preuve d'une grande capacité d'adaptation pour mettre en place les changements permanents de leur direction.

Les élus CGT sont particulièrement alertés face aux impacts sur le personnel, sur l'organisation du travail, sur les aspects déontologiques, sur l'évolution des missions et de la qualité du service public induits par la mise en œuvre d'Yvelines Accueil.

Ce dossier soulève plusieurs enjeux sur lesquels nous souhaitons intervenir.

En premier lieu les enjeux liés aux conditions de travail des agents de la collectivité :

L'institution souhaite faire de l'accueil une priorité. La CGT est particulièrement attachée à la qualité de l'accueil et s'exprime régulièrement sur les moyens nécessaires pour mener à bien cette mission.

Dans ce cadre nous sollicitons auprès de l'institution :

- La création de postes en adéquation avec des indicateurs sociaux liés aux particularités de chaque territoire.
- Le versement de la NBI pour tous les agents qui interviennent dans le cadre de la mission accueil tant physique que téléphonique.
- Le versement du montant équivalent à la NBI pour les contractuels dans le même cadre.
- L'attribution de jours de sujétions pour ces mêmes agents.
- Le respect de temps de pause suffisants.
- La réalisation d'une étude d'ergonomie pour les agents sur des postes d'accueil en posture statique. Le suivi de la mise en œuvre des préconisations.
- La mise en place de formations sur la relation avec l'utilisateur et la connaissance des dispositifs.
- Le rattachement en groupe IFSE dans la nomenclature en 6.2 à préciser sur fiche de poste

En second lieu les enjeux liés à l'organisation du travail :

Votre proposition d'organisation du travail, illustrée par les organigrammes qui ont été transmis, laisse apparaître un manque de transversalité.

Le cloisonnement accueil téléphonique et physique, comme vous l'avez pensé, préfigure-t-il d'un futur transfert de la mission accueil téléphonique au centre de contact ?

Vous faites d'ailleurs référence à un script dont nous souhaiterions avoir connaissance.

Comment ce script a-t-il été élaboré ? Ce type de pratique ne risquent-elles pas de déshumaniser et/ou de rigidifier la relation ?

Vous proposez d'isoler l'équipe accueil dans l'organisation du travail. On ne voit pas apparaître les liens nécessaires avec l'équipe accueil et les équipes des SAS.

Est-il utile de préciser que dans les métiers du social et particulièrement dans la mission d'accueil les liens entre les professionnels sont primordiaux ? Il s'agit d'éléments humains qui nécessitent de travailler en équipe dans l'intérêt de la personne au centre de la réponse qui est apportée.

Par conséquent, nous proposons que l'organisation du travail soit repensée afin d'intégrer les agents d'accueil physique et téléphonique aux équipes de SAS, que les agents participent aux réunions d'équipe et interviennent sur les mêmes sites afin que cela soit réalisable.

Les enjeux liés à la déontologie et au partage des données :

Il s'agit d'un sujet sensible qui anime l'institution depuis plusieurs années notamment lorsqu'il s'agit de devoir se conformer à des contraintes réglementaires.

Mais ces contraintes, selon vous, sont surtout des moyens de protection pour chacun d'entre nous en ce qui concerne la question des libertés individuelles. Elles sont d'autant plus protectrices en direction des plus fragiles de notre société que sont nos usagers.

Ce sujet doit être étudié, à la demande de la CGT, lors d'une rencontre spécifique qui devait avoir lieu avant ce CT et que vous avez reportée.

Le modèle d'organisation que vous proposez, notamment avec l'utilisation de l'outil GRC, pose les questions : du partage de données, du consentement des usagers, du droit à l'oubli, de l'information à l'utilisateur, du droit de rectification, de l'accès aux données, des dysfonctionnements, et enfin plus globalement de la place du numérique dans le service public....

Il soulève de nombreux questionnements déontologiques et juridiques qui doivent faire l'objet d'une étude approfondie.

En ce qui concerne la prise de RDV médical ce sont des données de santé, donc ces données ne peuvent pas être dans le dispositif, aucune donnée médicale ne peut passer par la GRC. *Cf avis CNIL.*

Les enjeux d'une politique sociale « Yvelines accueil »

Votre projet illustre d'une nouvelle politique du département en matière d'action sociale et pas simplement de mesures qui viseraient à renforcer l'accueil.

Vous parlez dans votre présentation de mieux répondre aux besoins de la population mais vous n'exposez pas vos indicateurs. Vous ne faites pas référence aux données sociales sur lesquelles doit reposer l'élaboration d'une réponse sociale en direction des populations, qui doit être constitutive d'une réelle politique d'action sociale.

On ne peut pas qualifier ou calibrer une politique d'action sociale en fonction de la mesure de la réponse déjà existante. Cela génère un contre sens, et cela relève de votre responsabilité.

Comme nous l'avons dit en introduction, donner plus de place à l'accueil Oui, mais pas au détriment de la réponse globale, de fond que nous devons aux usagers. La loi est précise notre mission départementale en matière d'action sociale doit viser à accompagner les usagers à « recouvrer et/ou à développer leur autonomie ». Nous sommes convaincus que c'est que vous souhaitez, rendre les usagers autonomes pour qu'ils n'aient plus à faire appel à nos services.

Pour plus d'accueil on dit :« OUI » au détriment de l'accompagnement social on dit :« NON ».

Il s'agit donc en réalité, d'une réorganisation d'ampleur que l'on ne peut pas réduire à l'annonce uniquement de « l'évolution de l'accueil ». Cette réorganisation va impacter près de 1500 agents. Elle aura des effets importants sur l'organisation du travail et surtout sur la réponse aux besoins des Yvelinois en matière médico-sociale. Par ailleurs, elle impactera le respect de la vie privée et de la liberté des usagers.

Par conséquent :

- Nous sollicitons le passage au CHS-CT de cette réorganisation.
- Nous demandons la mise en place d'une expertise compte tenu de l'importance du projet et des impacts évoqués.
- Nous sollicitons la mise en œuvre d'une étude d'impact sur le respect de la vie privée des usagers.