

Réorganisation des délégations, de l'action sociale

finances Solidaires



finances
Solidaires



AVIS des représentants au CHS-CT de Centrale du 28 février 2013 sur la réorganisation des délégations de l'action sociale :

Rappel du contexte :

Depuis 2011, la mise en place du progiciel Chorus pour les dépenses de l'Etat a eu pour conséquence des modifications dans le contenu et la répartition du travail entre les différents acteurs au sein des délégations de l'action sociale.

Les délégués de l'action sociale du chef lieu de région devenaient « correspondants régionaux Chorus »(CRC) et matérialisant ainsi le glissement vers une régionalisation de l'action sociale, puisqu'ils géraient l'ensemble des dépenses de l'action sociale et certaines de santé et sécurité au niveau régional. Cette réorganisation dictée par un outil informatique et des exigences comptables et budgétaires a notamment généré un conflit et une rupture du dialogue social, la nouvelle « architecture » de l'action sociale alors proposée allant clairement dans le sens d'une régionalisation des délégations de l'action sociale.

Le secrétaire général et les ministres ont finalement accédé à l'automne 2012 à l'exigence portée unanimement par les fédérations à savoir :

- la mise en place d'un réseau dédié de correspondant Chorus,
- et la garantie d'un maintien d'une action sociale au niveau départemental.

Dans le même temps un cycle de travail a été initié à la demande des fédérations, et porte sur les missions et les doctrines d'emplois plus particulièrement des délégués, des assistants et des CRC, afin de leur donner une visibilité et des garanties dans cette nouvelle organisation.

C'est dans ce cadre que les fédérations ont demandé que les conséquences de cette réorganisation sur les conditions de travail des agents soient examinées en CHS-CT en application de l'article 57 du décret du 28 mai 1982.

D'abord refusé par l'administration, nous sommes satisfaits qu'aujourd'hui ce point ait été inscrit à l'ordre du jour de ce CHS-CT de centrale, les agents mis à disposition de l'action sociale relevant de ce CHS-CT.

Nous regrettons que les CHS-CT locaux de proximité ne puissent être directement saisis de cette question.

Pour les fédérations des finances, la nouvelle organisation, et plus largement l'évolution des missions qu'elle implique se révèle être un facteur supplémentaire de risque psychosocial pour des agents de l'action sociale qui travaillent de plus en plus de manière isolée.

.../...

.../...

Des exigences de travail plus fortes :

On trouve comme facteur de RPS la préparation insuffisante à tout projet de transformation des situations de travail, d'un point de vue organisationnel, spatial, matériel... en particulier les suppressions d'emploi, les restructurations et réorganisations de services, les changements de postes ou de missions, surtout s'ils sont répétés et opérés dans la précipitation.... (extrait du guide des RPS de la DGFIP)

La nouvelle organisation des délégations avec la création du CRC, le cumul organisé des fonctions de délégué et de CRC en 2011 s'inscrit dans ce manque de préparation : l'information a été limitée, la visibilité des conséquences sur les missions des uns et des autres très floue, et au final on constate une perte de repères, d'autant que malgré la création d'un réseau comptable dédié en cours, l'administration a maintenu la double casquette (fonctions de CRC, et de délégué) pour ceux qui le désiraient.

Ce choix, si respectueux de la volonté de certains agents soit-il brouille encore les repères. Il y a aussi pour ceux qui cumulent ces fonctions des risques d'injonctions contradictoires, les missions de l'action sociale risquant d'être en antagonisme avec les exigences comptables. Cette impréparation est source d'insécurité au travail, et donc de RPS

Ce manque de préparation, s'est aussi vérifié dans l'absence de visibilité des agents sur le nombre d'assistants destinés à rester dans la délégation, les suppressions de poste ayant été annoncées tardivement, et sans indication préalable des départements concernés puisqu'aucune instance n'en a été informée malgré ce qui nous a été affirmé lors du dernier groupe de travail du 14 février dernier. (le CT de centrale a eu une annonce globale des suppressions d'emplois, sans autre précision!). Il y a eu d'autant plus d'insécurité que les annonces des réintégrations ont été faites sans ménagement, avec parfois des maladresses, voire des attitudes déplacées qui créent des situations de stress importantes : apprendre le non-renouvellement d'une mise à disposition après plusieurs années d'investissement dans l'action sociale, ou apprendre pendant un CDAS sans en avoir été informé avant la suppression de son poste génère un stress important voire de la souffrance morale. On ne peut considérer que l'accompagnement individuel présenté par l'administration ait été une réalité !

D'autre part, les personnes ayant depuis plusieurs années été mises à la disposition de l'action sociale, se voient obligées de réapprendre un nouveau métier (au vu des évolutions et des réformes incessantes dans nos administrations), ce qui passé un certain âge est moins aisé. Et elle se voient aussi pénalisées dans leur évolution de carrière au vu notamment des critères retenus en matière de liste d'aptitude ou du renforcement des épreuves professionnelles dans les concours.

Tout ceci aggrave le manque de repères, et est source d'insécurité au travail autant pour les assistants que pour les délégués, dont les postes aussi sont visés.

Dans certains départements, il y aura aussi une charge de travail accrue du fait de ces suppressions d'emplois.

Pour les CRC, le cumul des actes des différents départements de la Région, autrefois passées par les DDFIP n'a pas fait l'objet d'une évaluation. Là aussi pour certains CRC la charge de travail accrue constitue un risque psychosocial. Il semble aussi que le rôle entre les différents acteurs de la dépense ne soient pas formalisés, et que le lien entre le régisseur et le CRC n'est pas précisé. Là aussi il y a un manque de repères, charge de travail non quantifiée source de RPS.

Une perte d'intérêt au travail et d'autonomie des personnels :

La nouvelle articulation des tâches mise en place entre les CRC et les délégués, a des conséquences sur l'organisation du travail du délégué et particulièrement sur l'autonomie dans le travail dont il disposait :

Malgré la mention explicite (constamment demandée par les fédérations) que les délégués conservent la maîtrise des décisions dans les fiches « missions » en cours de finalisation, le constat est celui-ci :

on a inversé le circuit de traitement des demandes de secours (aides et prêts sociaux) : les délégués se situent désormais en quasi « bout de chaîne » avant la signature de la dépense qui revient au CRC, et surtout avec un seul avis à rendre, après une instruction sur le fonds des dossiers de l'assistant(e) sociale et du ou de la conseiller(e) technique régional(e).

Même si la compétence particulière des assistants sociaux n'est évidemment pas à remettre en cause, le travail commun qu'il y avait entre le délégué et ce ou cette dernière risque de disparaître, au profit d'un simple avis sur dossier pour le délégué. Ceci peut être à l'origine d'une perte de l'intérêt du travail pour les délégués.

.../...

.../...

Les procédures de marchés régionaux et nationaux instaurent une compétence particulière des CRC qui proposent des actions pour regrouper les achats, et contrôlent la régularité des actes. Il ne s'agit pas là de contester le travail des CRC mais bien de mettre en évidence la perte d'autonomie à laquelle les délégués font face. Le choix des marchés leur échappera...ils se voient cantonner à un inventaire des besoins..

Le rôle « moteur » du CRC dans le suivi budgétaire (avec l'idée quand même bien actuelle que toute chose est forcément strictement soumise aux contraintes budgétaires) place celui-ci en symbolique dans un rôle de « superviseur » voire de censeur des décisions du délégué, ce qui rajoute à la perte d'autonomie du travail que ressentent les délégués.

Le rôle d'appui et de relais du CRC place celui-ci dans une situation non-dite de hiérarchie vis à vis du délégué : de par le grade du CRC (il est forcément cadre A, responsabilité comptable oblige...) alors que le délégué malgré notre insistance est « ciblé » quand même particulièrement peut être cadre B ou C.

Le CRC sert de relais au bureau DRH3C de certaines procédures en matière de restauration, c'est lui qui sera interlocuteur entre la Direction et les délégués

Le CRC joue un rôle de « gestion » des délégations : là aussi tous les signes sont donnés d'une autorité nouvelle sur les délégués, puisque c'est le CRC qui gère les absences des délégués en terme de remplacement, et même si celui-ci ne devient pas décisionnaire en matière de congé des délégués ou des assistants, il disposera de la « vision » du planning des délégations.

Le rôle des délégués sera cantonné à de la pure gestion.

L'ensemble de ces éléments montrent un risque réel et particulier d'un manque de latitude dans la conduite de l'activité des délégués, d'une perte d'autonomie par rapport au fonctionnement existant précédemment qui crée dès à présent de par cette nouvelle organisation du travail un sentiment de frustration, de dévalorisation progressive de leurs missions et de leur rôle.

D'autre part, la situation « d'intermédiaire » hiérarchique des CRC, risque de « rigidifier » les relations de travail et être source de conflits venant dégrader la nécessaire collaboration des délégués et des CRC.

La nouvelle organisation est source de conflit de valeur:

Le conflit de valeur comprend la notion de « qualité empêchée », c'est à dire quand on ne dispose pas des moyens de faire un travail de qualité (avec la perte des repères communs définissant un travail bien fait).

Pour les délégués, qu'est ce qu'un travail de qualité ?

Vous savez l'investissement des délégués pour faire vivre l'action sociale et leur choix particulier par ce travail d'aider autrui, et de créer du lien social. La perte d'autonomie, et particulièrement dans le rôle dans la procédure des secours, le fait aussi par exemple qu'on leur dise que l'accompagnement lors des sorties devient accessoire, éloignent les délégués de la relation humaine, du cœur de l'action sociale, et donc de ce qui constitue l'élément fondamental de leur investissement personnel dans ce métier.

Dans la nouvelle organisation, et avec les suppressions d'emplois, les délégués n'auront plus les moyens de faire un travail de qualité. Ils deviennent de simples gestionnaires d'où un conflit de valeur.

Cet « empêchement de la qualité » est particulièrement vécu comme suscitant de la souffrance pour les délégués.

En conclusion,

Les représentants syndicaux de CHS-CT, avec leurs organisations syndicales, leurs fédérations, et leurs représentant de l'action sociale vous alertent de la situation :

Alors que les délégués sont plutôt isolés, et qu'ils le seront de plus en plus (27 délégations seront sans assistants fin 2013), alors que le contexte de suppression d'emplois amplifie l'insécurité au travail, cette nouvelle organisation va générer des facteurs de risques psychosociaux supplémentaires importants.

Même si les dispositions prises pour parer à cet isolement vont dans le bon sens, celles présentées pour identifier et traiter d'éventuelles souffrances ne peuvent être validées, car il s'agit là d'une approche exclusivement individuelle et non d'une approche collective du travail de réelle prévention des risques telle que nous la revendiquons.

Au final, ces mesures restent largement insuffisantes au regard de l'ensemble de ces facteurs et de ce qui est ici en jeu : la santé mentale et physique des agents des délégations de l'action sociale.