

Le 19 juillet 2012



La CGT, sa force, c'est vous !

02.98.76.65.65

6 rue de Kerhuel CS 29029
29196 Quimper cedex

nous écrire cgt@cg29.fr nous voir <http://cgtcg29.fr>

Lettre ouverte

à

Monsieur le Président du
Conseil Général,
Mesdames, Messieurs les
Conseillers Généraux

REORGANISATION DU TRAVAIL SOCIAL ou DESORGANISATION ?

Dans un courrier aux élus et un tract du 17 février 2012, nous alertions sur « les expérimentations » du schéma d'action sociale dans 8 équipes de 4 TAS (BMO, Lesneven, Quimper, Concarneau), c'est à dire la mise en place **des référentiels sur les fonctions d'accueil et d'accès aux droits, sur l'évaluation et l'accompagnement (chantier 4 et 5)**.

Voir sur intranet, « portail outils et informations sociales, action sociale territoriale, cliquez sur schéma d'action sociale de proximité 2010-2014 et vous verrez les fameux référentiels).

D'octobre à décembre 2011, au bout de nombreuses heures de réunions des groupes de travail avec des volontaires souvent désignés, des propositions ont été faites par les agents, propositions qui ont été retenues...ou pas, par l'encadrement.

Suivant les équipes les organisations sont donc plus ou moins différentes. Mais globalement, il s'agit d'un « saucissonnage » du travail social : AS de caractérisation ou d'orientation, AS d'ISP (intervention sociale ponctuelle) et AS d'évaluation/accompagnement, le tout en désectorisé. Sur certaines équipes les AS ont été obligés de choisir de faire de l'ISP ou de l'évaluation/accompagnement...sur d'autres pas.

Les « complémentarités entre les fonctions administratives et sociales » prescrites par les référentiels obligent les collègues administratifs de l'accueil à pousser loin le questionnement des usagers pour savoir s'ils vont les orienter vers l'ISP **ou** vers l'accès aux droits assurés par des agents administratifs « spécialisés » sur cette fonction **ou** sur des permanences spécialisées d'éducateurs, d'infirmières, de CESF.

Après ce 1^{er} accueil (ISP, etc...) qui n'a pas vocation à durer, les usagers, s'ils sont volontaires et si la commission de régulation le valide, sont orientés vers un ASD évaluation accompagnement mandaté, sur la base d'un contrat avec objectifs, pour une durée de 6 mois renouvelable ou pas.

Pour illustrer, voici quelques exemples



Cas n°1 : Mme B. téléphone à l'accueil d'un de nos CDAS expérimental. L'accueil d'hôte évalue sa demande : sa voiture est en panne. C'est une Assistante Sociale d'Intervention Sociale Ponctuelle (I.S.P.) qui se rendra à son domicile. Mais comme elle n'a aucun devis, un autre RDV sera fixé à la permanence proche de son domicile. C'est une 2^{ème} assistante sociale ISP qui la recevra. Elle demandera un autre RDV car elle n'a pas les moyens de prendre de l'essence : elle rencontrera une 3^{ème} AS ISP.

Cas n°2 : Mr C. se présente dans un autre CDAS expérimental et sollicite une aide financière. Il est orienté vers le Conseiller Accès aux Droits (C.A.D.). Sa situation est complexe. Le C.A.D. fait appel à l'Assistant social de Caractérisation (ou Assistant Social Accueil Orientation) qui le reçoit une fois : il ne peut pas poursuivre son évaluation car la personne dépend de l'autre pôle. L'Assistant social l'oriente donc vers sa collègue. Mr C. aura donc vu 2 personnes avant de rencontrer le bon interlocuteur.

Cas n°3 : Mme D. a rencontré à plusieurs reprises l'Assistante sociale I.S.P. (problème de divorce, dossier COTOREP, difficultés avec les enfants). L'Assistante Sociale I.S.P. lui a proposé un accompagnement et a saisi la commission de régulation qui a préconisé une nouvelle évaluation pour affiner la demande de Mme D. Le suivi par un Assistant Social « Accompagnement » peut durer 6 mois et être renouvelé ou pas. A ce terme, Mme D. sera à nouveau orientée vers l'Assistante Sociale Accueil Orientation ou vers l'I.S.P.

REPERCUSSIONS DANS LES EQUIPES

Si des agents semblent satisfaits de cette réorganisation, pour d'autres, c'est une perte totale du sens de leur travail. Ce découpage des problèmes des usagers apporte de la confusion. Les règles ne sont pas claires. C'est un travail peu satisfaisant.

Voici les réflexions que nous entendons dans les équipes:

- "Nous sommes devenus des tiroir-caisse."
- "On ne va pas forcément très loin avec les gens"
- "C'est difficile de créer du lien"
- "Au niveau de l'enfance, nous n'avons pas le temps de nous occuper des soucis que les personnes peuvent rencontrer avec leurs enfants".
- « On ne sait plus qui fait quoi » : confusion des métiers.
- Le médecin de PMI, la puéricultrice, l'éducateur : « on ne peut plus interpeller l'AS de secteur » : disparition des liens dans l'Equipe pluri-professionnelle.

Cas n°1 : l'Assistant social ne peut plus demander de synthèse pour une famille qui déménage et qui a un suivi éducatif judiciaire pour ses enfants : *« il faut attendre que la famille se présente à l'accueil orientation »*

- Les référents A.S.E., les éducateurs ne savent plus quel Assistant Social inviter aux synthèses pour les enfants.

Cas n°2 : Une maman appelle le C.D.A.S : elle a des difficultés avec sa fille de 14 ans. L'Accueil d'hôte transmet à l'éducatrice qui, après contact, constate d'autres problèmes : perte d'emploi, problèmes financiers. Avant cette réorganisation, la maman aurait été reçue par l'Assistante sociale qui aurait évalué la situation de façon globale et aurait peut-être, à terme, demandé une mesure éducative.

- Quid de la fonction généraliste de l'Assistante sociale, comme le prévoyait la fiche de poste ? « On vous demande de répondre à la demande ! »
- Les Charges de travail créées par cette nouvelle organisation du travail ne sont pas comptabilisées.
- Des tensions apparaissent au sein des Equipes : entre l'accueil et l'accès aux droits, entre les Assistants Sociaux et les autres professionnels.

TRAVAIL AVEC LES PARTENAIRES

Les partenaires n'ont plus d'interlocuteurs repérés, d'où une perte d'informations, en particulier dans le domaine de l'enfance (Risque d'accroissement des Recueil d'Informations Préoccupantes (R.I.P.) faute de travail de prévention)

Cas n°1 : *Le Service social de l'hôpital contacte un CDAS pour demander la présence d'une Assistante sociale à une synthèse dans le but de préparer la sortie d'un bébé hospitalisé en néonatal, avec une problématique maternelle (alcoolisations). Cette famille n'a pas de travailleur social référent. Aucune Assistante Sociale ne sera présente à cette synthèse.*

Cas n°2 : *l'assistante sociale scolaire interpelle d'habitude l'ASD du secteur lorsque la situation d'un élève la préoccupe. Les ISP n'intervenant plus un secteur géographique mais au gré des RDV, il n'y a plus de connaissance de la famille= perte de temps, d'informations.*

On demande aux Assistants sociaux départementaux de renvoyer les personnes au dispositif de droit commun, mais on leur demande aussi de pallier aux délais d'attente de la Mission locale (par exemple)

CONSEQUENCES ET DERIVES DE CETTE REORGANISATION

La perte d'identité des personnels se fait sur fond de culpabilisation. Toute remarque est considérée comme de la résistance aux changements. **La ritournelle confinant au lavage de cerveau, « les élus ont décidé », aboutit à taxer toute remarque formulée par un agent de « résistance au changement ».** Les mots « comme avant » sont bannis du vocabulaire. Or vouloir effacer, supprimer les repères, c'est une forme de maltraitance.

Le fait que les élus aient voté un schéma doit-il empêcher les agents de faire part de leurs observations ? **Avons-nous au Conseil Général la possibilité de nous exprimer librement ?**

Cette nouvelle organisation du travail social départemental, saucissonnant les tâches au nom de la réponse à « l'utilisateur acteur », réduit l'être humain à un simple demandeur. Avec le risque de voir les personnes en grande détresse ne plus faire appel au service social, il faut raconter sa vie à chaque fois.

La possibilité de solliciter des aides à plusieurs AS ISP jusqu'à l'épuisement des possibilités fait qu'aucun travail de fond ne pourra être mené, puisqu'il est possible de changer d'interlocuteur.

Et déjà, nous mesurons que la difficulté à travailler correctement dans le domaine de la prévention et de la protection de l'enfance a pour conséquence une baisse des demandes d'AED (aides éducatives à domicile) et des TISF (travailleuse en intervention sociale et familiale). Ce qui risque d'augmenter les recueils d'informations préoccupantes, si ce n'est déjà le cas.

Le temps important consacré aux réunions pour s'adapter aux procédures (9 chantiers mis en place sur le TAS de Quimper) est du temps en moins à accorder aux usagers.

La fermeture sur Brest de 2 CDAS sur 4 pendant les ponts : un bilan positif semble en avoir été fait en dépit des divers problèmes informatiques, annulation des RDV pour répondre aux urgences, partenaires non prévenus des fermetures. Qu'importe, les usagers vont commencer à s'habituer aux fermetures des CDAS

Fin juin 2012, il est clair que l'« expérimentation » n'en est pas une ! Il y aurait des « adaptations au fil de l'eau » mais généralisation en 2013 à toutes les équipes.

Et de plus, en 2013, toutes les équipes des TAS devront mettre en place le PPE (projet personnalisé pour l'enfant) qui fait toujours référence à l'Assistante sociale de secteur. Cherchez l'erreur !

La CGT ne peut pas laisser passer cette désorganisation dans un total mépris des représentants du personnel et donc des agents. Les usagers et le service public seraient les grands perdants d'un tel système.

Pour résumer, nous pensons, Mesdames et Messieurs les élus, que la réorganisation mise en place, suite au schéma d'action sociale que vous avez voté, est préjudiciable au service rendu aux personnes en difficulté sociale et à la qualité de travail des personnels.

La concertation autour du schéma est en trompe l'œil. Les personnels de terrain sont dans le flou le plus complet quant à la prise en compte de leurs remarques avant la généralisation de ce dispositif à l'ensemble du département.

La démocratie, qu'elle soit représentative ou participative, ne doit pas être qu'un affichage. Elle se juge par des actes.

Nous espérons, Mesdames et Messieurs les Conseillers Généraux, que ces bons principes ne resteront pas des vœux pieux.

Rapprochez-vous de la CGT

<http://cgtcg29.fr>

Bulletin d'adhésion



Nom :

Prénom :

Adresse :

