

Le mardi 28 mai 2019,

M. Jean-Pierre BARBIER, Président du Conseil Départemental de l'Isère,
Mme Sandrine MARTIN-GRAND, Vice-Présidente
Mme Anne GERIN, Vice-Présidente

Monsieur le Président,
Mesdames les Vice-Présidentes,

Agent.es du Département de l'Isère (assistants sociaux, conseillères en économie sociale et familiale, éducateurs spécialisés, infirmières puéricultrices, secrétaires médico-sociaux, psychologues, médecins...) nous intervenons dans le secteur médico-social sur l'agglomération grenobloise.

Nous assurons au quotidien une mission de service public dont tout le monde peut avoir besoin. Nous accueillons et accompagnons des personnes en situations difficiles quelque que soient les domaines de la vie (enfance, logement, financier, santé, insertion, administratif...).

Nous avons alerté notre institution sur nos conditions de travail qui se dégradent depuis de nombreuses années.

Faute de réponse satisfaisante, face au manque de considération de notre institution et après un mouvement de grève le 9 avril 2019, nous tenons aujourd'hui à faire part publiquement de nos difficultés.

La dégradation généralisée des conditions de travail au Département c'est en premier lieu la **dégradation de la qualité de l'accueil**. Aujourd'hui nous sommes confronté.es à une pluralité de difficultés menant à un accueil en mode « dégradé ».

Déjà, il est de plus en plus compliqué et long de nous joindre par téléphone ou par mail. Nos lignes sont saturées et les **moyens humains et techniques pas assez conséquents** pour pouvoir répondre à la demande.

Le problème, par exemple, c'est que des secrétaires spécialisé-e-s dans la gestion de certains dispositifs se trouvent souvent à devoir faire de l'accueil physique en sus de leurs activités habituelles qu'elles ont du mal à assurer dans de bonnes conditions faute de temps.

Le problème, à d'autres moments, c'est que des secrétaires d'accueil se retrouvent à devoir gérer des dispositifs sans avoir été formé.es pour.

Le problème, enfin, c'est que **les personnels d'accueil manquent de moyens humains, manquent de temps et les conditions matérielles ne sont pas toujours réunies pour fournir un accueil confidentiel de qualité**.

Aujourd'hui la direction du Département estime qu'un travailleur social de polyvalence de secteur (par exemple) devrait suivre, en moyenne, 123 familles lorsqu'il travaille à temps plein (cf. communiqué de presse du 8 décembre 2016, propos de Mme MARTIN-GRAND).

Ça, c'est la théorie, car en réalité ils en suivent en moyenne entre 180 et 200.

D'autant plus qu'il faut bien comprendre que les chiffres avancés, et ce dans tous les secteurs, ne rendent absolument pas compte à eux seuls de la réalité des difficultés que nous rencontrons. Aussi ne créer qu'« une poignée » de postes ne saurait suffire pour travailler dans de bonnes conditions.

Parce qu'en plus du nombre de situations que chaque professionnel-le doit traiter, nous sommes sans cesse confronté.es à des **absences prolongées et non remplacées**.

Par exemple certains Services Locaux de Solidarité (SLS) n'ont plus de chef.fe de service depuis plus de 6 mois. Les équipes se retrouvent seules, sans soutien technique et donc sans réponse concernant des situations parfois complexes et/ou très urgentes. Dans ce cas, le service ne peut fonctionner de façon satisfaisante ni pour les agent-e-s ni pour les publics reçus.

De plus, tous les SLS de l'agglomération déplorent un important « turn over » dans leurs équipes. Cela entraîne des ruptures dans les accompagnements et un manque de continuité dans la mise en place de l'aide qui peut être apportée.

S'ajoute à ce « turn over » de nombreux arrêts de longue durée non remplacés. Le manque de réactivité de l'institution pour recruter est, pour nous, incompréhensible. A cause de cela, **les agent-e-s, déjà surchargé-e-s, sont constamment amené-e-s à revoir leur organisation pour pallier aux absences, au turn over et plus globalement au manque de personnel dans les S.L.S.** Par ailleurs, l'équipe des personnels remplaçants est la plupart du temps indisponible, elle **paraît vraiment sous doté en effectif.**

Pour l'ensemble de ces motifs, **les agent-e-s sont en grande souffrance : ils ont le sentiment de faire du travail à la chaîne, d'être obligés de « bricoler » des solutions insatisfaisantes au quotidien, ce qui vide le sens de leur travail et ce, au détriment de la qualité du service rendu aux personnes reçues.** Par exemple, certain-e-s travailleuses/eurs sociales/aux, sont obligé-e-s, pendant les absences de secrétaires d'accueil, de faire à la fois de l'accueil téléphonique et physique en même temps qu'elles reçoivent des personnes en rendez-vous individuels.

Nous sommes aujourd'hui régulièrement surpris.es de voir que des postes vacants n'apparaissent pas sur le site de recrutement du Département. Evidemment, au vu des conditions de travail, nous avons parfaitement conscience qu'il n'y ait pas beaucoup de postulants. **Se pourrait-il que travailler au Conseil Département de l'Isère ne soit pas attractif ?**

Pour tou-te-s les contractuel-le-s embauché-e-s avant le 1 février 2019 nous constatons des écarts sur la durée des contrats proposés, un mois, un trimestre, un an... laissant ces collègues dans l'incertitude professionnelle et économique.

De plus en plus, nous constatons que de **nombreux chef-fes ne sont pas, ou plus, en capacité d'élaborer des réflexions critiques sur le cœur des missions du travail médico-social.** Or cette réflexion est primordiale afin d'aborder les dimensions politique, économique et sociale qui traversent nos pratiques, toutes professions confondues.

La multiplication des missions, réunions et autres temps passés à l'extérieur du S.L.S. contribuent à leur éloignement, leur manque de disponibilité si ce n'est leur détachement du terrain.

Nous déplorons aussi que les informations et directives descendantes ne soient pas toujours en adéquation avec nos attentes. Inversement, **nous avons souvent le sentiment d'être entendu-e-s mais peu écouté-e-s.**

Enfin, **nous déplorons le discours de la direction du T.A.G. à l'égard des agents :**

« Nous manquons de temps pour bien accompagner les personnes/ Réponse du TAG : Vous êtes mal organisés.es ! »

« On manque de moyen ! / Réponse du TAG : Revoyez vos pratiques »

« L'accueil ne peut plus être assuré faute de personnel / Réponse du TAG : Le fonctionnement d'un SLS est de votre responsabilité »

Trop souvent, lorsque des questions de fond sont abordées par les équipes, la direction du TAG nous renvoie uniquement sur IODAS et les statistiques.

Et ainsi de suite...

Même lorsque parfois la Direction semble s'intéresser à nos problèmes, les solutions qu'elle apporte sont trop souvent en décalage avec nos réalités et nos demandes, démontrant une fois encore que nous ne sommes pas sur la même longueur d'onde.

Du fait de la déconnection entre les agents sur le terrain et la Direction du Département, les travailleurs médico-sociaux ne se sentent plus reconnus et en arrivent à perdre progressivement confiance dans leur institution, nourrissant par là même une importante souffrance au travail.

L'Action Sociale est-elle encore une des priorités politiques du Département compte tenu de son désinvestissement dans le secteur associatif, via des baisses et des coupes de subventions et des dénonciations de conventions avec des C.C.A.S. ? Cela impacte directement **les agents départementaux qui se doivent d'accueillir et d'accompagner de nouveaux publics sans création de postes suffisants pour répondre aux besoins.** Ajoutons que les institutions partenaires (CAF, CARSAT, etc.) renvoient massivement les personnes sur les S.L.S. afin que ce soit nous qui apportions une réponse relevant de leur service. En outre, depuis plusieurs mois, **le nombre d'évaluation d'I.P. par travailleur social a, dans certains S.L.S., pratiquement doublé et ne diminue pas.** Notons encore que **la pression de l'institution liée à l'obligation de contractualisation pour tous les bénéficiaires du RSA prend de plus en plus d'ampleur et contribue à emboliser nos plannings.**

Ces conditions de travail impactent nos capacités à assurer nos missions premières comme par exemple, la protection de l'enfance, la lutte contre les exclusions et la pauvreté...

Au final, non seulement les équipes en pâtissent mais également les citoyens.

Le Département n'est-il pas légalement le chef de file de l'Action Sociale ?

En conclusion, aujourd'hui, si un citoyen souhaite prendre contact avec un service médico-social, il aura des difficultés à nous joindre au téléphone parce que toutes les lignes sont saturées.

Il risque d'attendre plusieurs semaines avant d'avoir un rendez-vous parce que nous ne sommes pas assez nombreux.ses.

Il risque d'avoir une prise en charge « low cost » parce que le Département ne nous donne pas les moyens de lui assurer un service de qualité.

Il constatera que l'on ne pourra le recevoir qu'une heure par mois en moyenne et que cela ne sera pas assez pour l'accompagner convenablement.

Il trouvera des professionnel.les qui n'en peuvent plus et qui ont le sentiment de ne plus pouvoir le soutenir comme ils le souhaiteraient.

Il risquera d'être ballotté d'une institution à l'autre parce qu'il devient difficile de savoir qui fait quoi.

Au sein même de nos services, il aura à tout réexpliquer à chaque fois parce que le « turn over » des équipes est incessant !

Tout ceci peut amener des incompréhensions et des tensions désagréables pouvant générer de l'agressivité, ce qui est préjudiciable autant pour le citoyen que pour nous.

Notre travail est forgé sur des valeurs d'égalité et de dignité permettant à chaque individu de trouver sa place dans la société. Il nous importe qu'au sein de notre institution et dans notre travail quotidien ces valeurs soient respectées.

Nous sommes attachés à fournir un service public de qualité.

Pour cela nous réclamons plus de moyens humains et un réinvestissement financier du Département dans l'Action Sociale, notamment en polyvalence de secteur, A.S.E et P.M.I., qui reste sa mission prioritaire.

Nous poursuivons notre mobilisation !

Des agents des S.L.S. du TAG soutenus par

