



Bâtiment administratif - bureau 402 - Boulevard de France 91012 Evry Cedex.
Tél. : 01 60 91 94 58 - port. 06 45 72 59 19 – 06 74 67 31 66- cgt-cq91@cd-essonne.fr

Evry-Courcouronnes, le 17 décembre 2020

OBJET : Réorganisation du travail social départemental

Monsieur le Président,

La CGT du Conseil départemental de l'Essonne est interpellée par les agents de la Direction du Développement social des TAD. Ceux-ci s'inquiètent de ce qui se profile pour eux à l'aube de l'année 2021 au sein des MDS et MDE. Nous vous transmettons ci-dessous leur parole.

La philosophie qui est à l'œuvre dans la réorganisation actuelle de l'accueil correspond en fait à un service marchand...comme il est possible d'en trouver un chez « Orange » ou « Darty ». La demande de mise en place de rendez-vous « accueil » de 30 minutes questionne...

Nous, les professionnels du social, savons bien que ce type de concept ne peut être imaginé que par des personnes qui ont tout fait, sauf justement du social !

Cette vision de rentabilité et de satisfaction du client est complètement inadaptée.

Notre travail ne consiste pas à être rentable ou « efficace » en ce sens-là...L'efficacité du service social ne se mesure pas au nombre d'aides financières demandées ou de processus suivis à la lettre.

Les usagers du service social vont devoir contacter une plateforme à Evry en dépit de tout souci de proximité, pour une pré évaluation de la demande et une éventuelle transmission à la MDS concernée. Puis, ils auront un rendez-vous d'à peine trente minutes avec un travailleur social pour « faire connaissance », afin d'obtenir ensuite un nouveau rendez-vous pour engager la relation, traiter la demande et éventuellement envisager un accompagnement...

Quelle simplification ! Pour quelle plus-value?

Par cette organisation, Le Conseil Départemental « n'harmonise pas les pratiques », mais plutôt les rigidifie.

Après avoir passé 10 minutes à expliquer aux usagers comment l'accueil fonctionne, il ne restera plus que 20 minutes... Toute la dimension humaine inhérente à la relation d'aide est effacée, n'existe plus. L'utilisateur n'est qu'un dossier, un numéro, une statistique.

Les Essonnais méritent mieux !

Prendre en compte la personne, ce qui fait sens pour elle, son individualité, son parcours, dans une société de plus en plus complexe, écouter la détresse, engager une réflexion commune...

Cet accompagnement demande du temps...du temps pour analyser, du temps pour que la personne se l'approprie aussi. Ce temps n'est pas rationnable comme notre hiérarchie le souhaiterait... Il est indispensable que les professionnels gardent la maîtrise de leur agenda.

Notre métier c'est un métier d'aide à la personne...avec toute la complexité que revêt l'accompagnement d'un être humain.

Tous les logiciels à compléter, les nombreux tableaux à remplir, dans l'objectif de mesurer et quantifier notre activité, mobilisent un temps important pour les professionnels, au détriment de la relation aux usagers.

Désormais, avec cette nouvelle réorganisation, ce sont les entretiens et la relation humaine qu'il faudra mesurer et toujours plus quantifier, comme un service marchand.

Mieux répondre aux personnes nécessiterait, non pas une réorganisation de l'accueil, mais juste la volonté de mettre plus de moyens humains et de remplacer au moins l'ensemble des postes administratifs et sociaux découverts à ce jour...Dans l'idéologie de la Direction du développement social, « tu ne t'en sors pas? Tu dois être mal organisé ! ».

Comment mieux accueillir les Essonniens? C'est simple, il suffit de donner plus de moyens, et de laisser le personnel social faire son travail !

Nous craquons déjà aujourd'hui entre les injonctions de notre hiérarchie et la réalité des personnes que nous recevons, la charge de travail grandissante à laquelle on ne peut ne peut plus faire face.

Autant il est facile de parler d'une facture d'électricité, autant il est difficile de dévoiler son intimité à quelqu'un qu'on ne connaît pas.

Dévoiler son intimité demande une relation de confiance qui s'y prête ...de percevoir que son interlocuteur est disponible et à l'écoute...

Sans compter les conséquences de cette réorganisation pour les administratifs, qui voient leurs tâches se multiplier sans réelle formation spécifique et continue ni moyen supplémentaire.

Après une année difficile, qui a nécessité un investissement exceptionnel et une adaptation permanente, on rajoute une énième organisation qui remet en cause le fondement de nos métiers et leurs spécificités...

Cette énième réorganisation censée mieux répondre aux besoins des usagers, est finalement déclencheuse d'une inadaptation majeure du service au but qui lui est donné. Vos services sociaux n'auront plus rien de « sociaux » et ne seront que de simples guichets.

En raison des dégâts qui se profilent déjà, sur plusieurs sites, la CGT du Conseil départemental, en relation avec le personnel des TAD, vous demande d'engager de réelles négociations dans les plus brefs délais afin de prendre en compte réellement l'expertise des travailleurs sociaux et administratifs de terrain.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos salutations distinguées.

La CGT du Conseil départemental de l'Essonne