



Janvier 2017

Rapprochement Métropole/CCAS de LYON

Les organisations syndicales (OS) ont été invités à des « réunions d'informations », dites de dialogue social, sur le « projet d'accueil commun Métropole- CCAS de Lyon » les 29 janvier et 16 décembre 2016.

Ce « grand projet » qui avance à marche forcée dans les services n'a généré que 2 réunions avec les OS pour toute l'année 2016 : pas d'information régulière sur l'avancement du projet et encore moins de concertation.

-I - Que dit l'administration ?

Vous trouverez ci-dessous la reproduction des informations transmises par power point au cours de la réunion du 16 décembre 2016.

- La commande politique : il s'agit d'une **expérimentation**, dans le cadre du Pacte de Cohérence Métropolitain, proposée par la ville de Lyon qui souhaite mettre en place des « **guichets uniques du social** ».

Conséquences → **1 seul lieu d'accueil**
→ **Mutualisation des équipes**

- Les agents concernés :
Métropole : 237 + CCAS de LYON :83
- Organisation des points d'accueil :
- Des équipes mixtes (CCAS + Métropole) sous la responsabilité des directeurs (trices) de territoire

Section CFDT Interco Métropole de Lyon

- Prise en charge de l'usager par l'ensemble des agents (issu des CCAS ou Métropole)
- Structuration de l'accueil permettant de répondre aux demandes dans un délai raccourci
- Différents types d'accueil : physiques et téléphoniques, permanences sans rendez-vous, accueil et suivi sur rendez-vous.
- Un dossier social commun, **sans plus de précision**
- Des horaires harmonisés à l'échelle de la Ville de Lyon, **sans plus de précision**

- Modalités juridiques :

- Une convention sera signée entre le CCAS de Lyon et la Métropole pour 2017 / 2020
- Le personnel CCAS sera mis à disposition. Les directeurs (trices) de territoires auront la responsabilité opérationnelle (fonctionnelle).
- Les agents CCAS restent sous l'autorité hiérarchique du CCAS. Ils gardent leur statut actuel
- Le CCAS garde la maîtrise de sa politique sociale et de son financement
- Les Locaux : 16 SITES d'accueils sociaux dans les Maisons de la Métropole :

- Territoire 1 /2 /4 : Neyret, Ste Hélène, Deleuvre (+ permanence Delandine)
- Territoire 3/6 : Foch, Dugoujon et Ste Anne (+ permanence Florence)
- Territoire 5/9 : Bourgogne, Duchère et Cléberg (+ permanence Secret)
- Territoire 7/8 : Bon Lait, Latarjet, Jean XXIII, Madeleine (+ 1 autre site ?) A trancher
- Une amélioration de la qualité d'accueil : des travaux d'aménagements des locaux sont prévus Commentaires CFDT → Lesquels ? Où ?
- Une fermeture des locaux des 8 (ou 9) antennes solidarités
- Les moyens :

Sur tous les sites, les agents devront : accéder au réseau Métropole, partager un système d'information unifié qui traite de l'accueil et des dossiers individuels des bénéficiaires, des aides réglementaires du CCAS Ville de Lyon et des dispositifs Métropole, du partage des données

- Une pseudo démarche participative avec les agents (groupes de travail) alors que la commande politique est indiscutable. Le personnel n'a pas été associé et les OS n'ont pas participé à un dialogue social constructif.
- Pour les usagers, cette nouvelle organisation engendre une réduction du nombre de points d'accueil (moins 40%). Cet éloignement est synonyme de moins de service public.

La **CFDT** avait encore de nombreuses questions et remarques à l'issue de cette réunion, c'est pourquoi elle a demandé qu'une nouvelle rencontre soit organisée avant le passage en CT et CHSCT prévu en mars/avril 2017 pour interroger l'organisation des conditions d'accueil, le système informatique et les délais de mise en œuvre, les implantations...

N'hésitez pas à nous faire savoir ce qui se dit sur votre territoire. Faites nous part de vos remarques, questions et réactions.

Utilisez l'adresse mail cfdt@grandlyon.com.

Nous réfléchirons ensemble aux actions possibles pour se faire entendre.

bureautiques, outil unique (messagerie, planning, partage de fichiers, Intranet, ...)

⇒ Un outil d'accueil et de suivi social- Paramétrage en cours – livraison mi 2017

Oralement lors de cette réunion, l'administration parle de «simple massification » de l'activité.

- Le calendrier :

Décembre - janvier 2017 : Poursuite des sous chantiers transversaux à l'échelle de Lyon, des temps d'échanges - immersions dans les territoires.

Fin janvier : Organisation de 4 réunions territoriales d'information et d'échanges avec l'ensemble des agents Métropole et CCAS avec AC. Veydarier et J. Maillard.

A partir de février :

Déclinaison de l'organisation commune sur chaque territoire : organisation de groupes de travail.

Mise en place d'un programme de formation sur l'année 2017 : connaissance des institutions, dispositifs et procédures, système d'information, accueil, analyse des pratiques.

Mars/ avril 2017 : Présentation des rapports CHSCT et CT et approbation de la convention de gestion (CCAS - Ville et Conseil Métropolitain).

Juin - Juillet 2017 : Mise à disposition de l'ensemble des agents CCAS à la Métropole- Communication auprès des usagers.

Septembre 2017 : Ouverture des accueils sociaux uniques

La très grande majorité de ces informations étaient connues des agents bien en amont de cette réunion du 16 décembre.

Le seul avantage des Organisations Syndicales c'est de pouvoir s'exprimer librement lors de ces rencontres.

- II - Que disent les agents ?

Les représentants CFDT sont des agents, pour certains en poste dans les territoires, pour d'autres en contacts avec de nombreux agents impactés par ce projet. Les représentants CFDT ne sont pas sourds, ils ont entendus leurs collègues s'exprimer sur ce sujet lors des réunions de territoires, social, PMI et AMS.

Qu'on-t-ils entendus : le rapprochement Métropole – CCAS de Lyon est un projet qui a du sens pour les usagers comme pour les agents.

Ce que les agents critiquent, c'est – sous prétexte de ce projet – de :

- REDUIRE les lieux d'accueil du public
- MODIFIER les modalités d'accueil
- CHANGER les outils
- FAIRE DISPARAÎTRE la proximité géographique
- REMETTRE en cause le travail de partenariat qui sera difficile à maintenir à l'échelle d'un territoire
- PERTE du sens du travail social, de la notion d'accompagnement et donc de l'identité professionnelle
- METTRE en place l'accueil sans rendez-vous, parfois nommé accueil inconditionnel. Pour certaines demandes, l'immédiateté de la réponse n'est pas gage de bonne réponse ; cela ne permet pas le temps de l'analyse, de la réflexion. Le temps, c'est aussi un outil. Vouloir éviter la frustration n'est pas éducatif.

De façon générale, les agents des territoires expriment un sentiment de malaise face aux changements incessants de l'organisation, changements incompris qui engendrent une perte de sens et de repères.

Les nouvelles situations de travail sont susceptibles de porter atteintes à la santé physique et mentale du personnel. En effet, les facteurs de risques psycho sociaux sont présents : stress, fatigue, intensité du travail, conflits éthiques, absence d'accompagnement au changement...

La section CFDT de la Métropole de Lyon s'est appuyée sur les réactions des agents pour intervenir lors de la réunion du 16 décembre.

- III - Que dit la CFDT ?

La CFDT a dénoncé :

- o La réduction du nombre de sites qui engendrera une concentration d'usagers sur un même lieu. Cette modification peut être source de stress pour les agents, de tensions voire d'agression.
- o Un projet qui vise avant tout à faire des économies sur les postes et les locaux : dans le cadre du chantier marge de manœuvre le but est d'obtenir des gains financiers pour les 2 collectivités.
- o L'inégalité de traitement des agents : temps de travail, congés, rémunération...différences entre agents de la Métropole et ceux du CCAS
- o Devenir un « guichet » n'a pas de sens dans le cadre d'un travail social d'accompagnement.
- o Il ne s'agit pas d'une simple massification de l'activité, mais bien d'une acculturation des pratiques professionnelles.
- o Le montage juridique : une convention avec personnel mis à disposition engendre une double hiérarchie (fonctionnelle et hiérarchique) ce qui est généralement source de difficultés et de conflits. Nous n'avons aucun détail sur cette convention, quelle durée, quelle évaluation, comment pourra-t-elle être résiliée ou reconduite, comment les postes CCAS seront compensés en cas de départ d'un agent.
- o L'effort supplémentaire demandé aux agents qui devront s'adapter à de nouvelles conditions de travail, acquérir de nouvelles compétences
- o Un calendrier irréaliste au vu des travaux d'aménagements nécessaires sur certains territoires, des déménagements à organiser, des formations du personnel à mettre en œuvre, des outils informatiques à créer.