

CT – CHSCT 7 novembre 2017 : création d'un espace d'accueil et d'accompagnement social sur les territoires de Lyon

Intervention CFDT :

Le rapprochement MDM/CCAS Ville de Lyon, est un projet qui a du sens pour les usagers, comme pour les agents, du fait de la proximité des missions de ces deux entités.

Mais le dossier présenté ce jour en CT-CHSCT porte sur une convention créant un espace d'accueil et d'accompagnement social sur les Territoires de Lyon. Ce qui, pour la CFDT, n'est pas du même registre qu'un rapprochement de services.

L'accompagnement social ne se résume pas à des « flux à gérer », un chantier marge de manœuvre ou un accueil dit inconditionnel.

Pour la CFDT, comme pour les agents, ce projet repose uniquement sur la mise en place d'une nouvelle organisation de travail, mais ne traite pas des objectifs ou de la définition du travail social à la Métropole.

Les agents ont eu des schémas, des programmes, des organigrammes et le sentiment que leur travail ne devait se traduire que par des chiffres, des statistiques...

Les agents n'ont pas eu le sentiment d'être acteurs dans ce projet. Ceux qui ont participé aux groupes de travail, groupe miroir et « vis ma vie », ont ressenti leur participation comme symbolique.

Les décisions étant prises ou négociées avec d'autres acteurs plus « reconnus » que les agents.

La CFDT dénonce une pseudo-démarche participative alors que la commande publique est indiscutable.

Les agents ont tenté de se faire entendre (cf. manifeste Lyon3-6) et ont mis en avant les points d'achoppement sur les modalités choisies pour mettre en œuvre ce projet :

- Réduction des lieux d'accueil du public et perte de la proximité géographique avec les usagers et partenaires.
- Mise en place de grosses structures avec un accueil tournant et dépersonnalisé avec des salles d'attente qui ressemblent à un hall de gare.
- Accompagnement mis à mal avec des box d'entretien pas assez nombreux (car créés en fonction des locaux et non des besoins), donc incompatibilité de recevoir hors permanence, avec des risques d'allongement des délais de rendez-vous.

Ce projet, présenté comme facilitateur pour l'utilisateur, en regroupant les missions CCAS et MDM, sera-t-il vraiment un plus pour le public accueilli ?

Pour la CFDT, au vu des conditions matérielles d'accueil, la réponse est NON.

Sur l'accompagnement au changement, la CFDT pointe des manques et une absence de prise en compte des inquiétudes des agents.

Inquiétudes sur :

- Retentissement sur les pratiques professionnelles avec la notion de réponse immédiate via l'accueil inconditionnel.
- Le risque de morcellement de la prise en charge
- La concentration d'agents sur un même lieu, qui peut engendrer des tensions et une moindre cohésion d'équipe.
- La différence d'horaires de rémunération entre les agents CCAS Ville de Lyon et ceux de la Métropole, et de la double hiérarchie fonctionnelle et hiérarchique.

Nos collègues du CHS compléteront nos propos mais pour toutes ces raisons, la CFDT votera contre ce projet.