



Dans le cadre de la Commission Hygiène, Sécurité et Conditions de travail

SYNTHESE DES ÉCHANGES LORS DES RÉUNIONS DANS LES ANTENNES DIAP

Mardi 30 janvier	:	antenne DIAP du Centre
Jeudi 1 ^{er} février	:	antenne DIAP de Villejean
Jeudi 8 février	:	antenne DIAP des Champs Manceaux
Mardi 13 février	:	antenne DIAP de Cleunay
Jeudi 15 février	:	antenne DIAP de Maurepas
Mardi 20 février	:	antenne DIAP du Blosne

I La politique des ressources humaines

II Les risques psychosociaux

III Les risques physiques et conditions de travail

I POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES

A) Recrutement :

- **Contractuels**

- Sensation d'avoir beaucoup de contractuels dans le service et de passer beaucoup de temps à les former
- Le recrutement des instructeurs se fait au grade le plus bas, alors que le métier est classé en niveau 3 et demande une expertise.
- Souhait d'avoir la communication du nombre de contractuels et de savoir pourquoi des contractuels demeurent si longtemps sur des postes statutaires (ex pool)
- Équipes éprouvées de perdre des collègues ALI présents depuis 6 ans et n'ayant pas réussi un concours
- Manque de clarté sur les prolongations des contrats des contractuels

- **Souhait que les ressources humaines tiennent compte des spécificités par antenne et d'une radiographie des publics par antenne**

Pour exemple, les agents soulignent que dans l'antenne Centre il y a un moins grand nombre de suivis, mais les entretiens sont plus complexes et plus longs. Un turnover plus important du public correspond à davantage de nouveaux suivis.

- **Souhait de connaître les règles pour les renforts et les postes qui sont transférées** dans d'autres antennes.

- **Renfort sur antennes**

Sur certaines antennes, les renforts d'été seraient utiles par une prolongation en septembre octobre, période de très forte affluence.

- **Binômes instructeurs ali**

En pratique dans certaines antennes, il n'y aurait pas toujours ce rapport d'un instructeur par ali. Les agents souhaitent en connaître la raison.

- **Fiches de poste**

- absence de fiches de postes pour les agents d'accueil et instructeurs. A été soulevée une confusion entre ces deux postes qui sont pourtant distincts. Les agents tiennent à ce que les métiers d'agent d'accueil et d'instructeur soient bien différenciés. Depuis un an suite aux réunions "réseau métiers", les agents sont en attente de la fiche de poste "instructeur".

- interrogation sur les recrutements non fructueux d'animateurs locaux d'insertion au sein de la bourse de mobilité des rédacteurs : quels sont les critères de sélection? sur la fiche de poste pas d'exigence de diplômes mais d'une large connaissance des dispositifs.

- **Recrutement responsable d'antenne**

Lorsqu'un poste se libère, en attendant le recrutement définitif, il y a une proposition de remplacement fait à un cadre B. Pourquoi attendre si longtemps pour un recrutement définitif?

- Pool de remplacement

- Le nombre de 3 agents est insuffisant
- Interrogation sur les différents statuts : contractuel, titulaire, stagiaire ou en reconversion
- Le pool devrait être utilisé pour des arrêts courts.

B) Mobilité

Mobilité inter antennes

- Souhait de connaître les règles de mutation
- Quels sont les critères ? Existe-t-il des mobilités sanction dans l'intérêt du service ?
- Interrogation sur l'objectif des mouvements répétés de responsables d'antenne
- Parfois des mobilités forcées au dernier moment (pour catégorie C) et d'autre part pas de mobilité pour les agents demandant de la mobilité
- un agent affecté au pool, peut-il y rester ou est-il forcé d'intégrer le premier poste vacant en antenne?
- un agent aurait été informé sur sa mobilité juste par un mail et une communication téléphonique

C) Évolution

Quels sont les critères pour l'évolution d'agent d'accueil à instructeur ?
Souhait d'une reconnaissance des instructeurs en catégorie B : poste très technique, impliquant des connaissances toujours à réactualiser et exigeant la responsabilité des dossiers et de l'accès aux droits.

D) Communication

Communication avec le partenaire CAF :

- L'institution renseignerait le public sur le RSA avec des erreurs (sans doute dues à un personnel précaire mal formé). La liste des pièces nécessaires pour le dossier étant incomplète, les instructeurs gèrent des demandeurs qui n'ont pas les documents nécessaires. En corollaire temps perdu et le mécontentement des usagers.

La CAF est difficilement joignable par téléphone et traite ou transfère les dossiers avec des lenteurs.

Fort souhait des instructeurs d'aller voir les accueils CAF et caisse primaire assurance maladie et d'avoir des référents spécialisés.

Communication entre la direction centrale et les antennes :

- Souhait d'une amélioration
 - Exemple concernant la carte sortir : des antennes n'auraient pas été informées rapidement des nouveaux barèmes.
 - Exemple concernant la TST (tarification solidaire des transports) correspondant à la gratuité ou le dégrèvement partiel du transport commun, faisant suite à la GST (gratuite sociale des transports). Les antennes été averties tardivement de l'évolution importante.

- Les réunions "réseau-métiers" sont vécues comme consultations sans valeur ajoutée
- L'Intradiap, est un espace qui regroupe plein de choses très utiles et donc est un outil apprécié mais perfectible. Pourquoi ne pas solliciter tous les agents pour des propositions d'amélioration?

Communication au sein des antennes

Il y aurait un manque de réunions d'équipe au sein de quelques antennes et une satisfaction au sein des autres.

E) formation

La formation OFFI de la préfecture a été très appréciée. Cela a permis une approche globale du parcours du migrant et demandeur d'asile.

Souhait d'avoir davantage de formations comme celle-ci. Et il y a aussi une demande à bénéficier de formations choisies par l'agent.

II RISQUES PSYCHOSOCIAUX

A) Face à l'agressivité

- Les agents apprécient le système « suivi antenne », mentionné mise sur les dossiers d'usagers particulièrement compliqués.
- Presque tous les aménagements des banques d'accueil ont été revus. Il y a autant d'antennes que de formes d'accueil différents. Banque d'accueil de Maurepas à revoir pour un sens de circulation du public en L.
- Agressivités verbales dont sont victimes, plus que les autres, les agents d'accueil. Le comportement de certains publics devient différent en fonction de la casquette (agent d'accueil, instructeur ou ALI).
- Suite à une agression, souhait des agents de bénéficier d'un "sas de décompression" et d'avoir des pauses après ou avant les entretiens difficiles.
- Interrogation sur le protocole lors d'agressions: Suite au lancement d'un cutter, il y a 3 ans dans une antenne, il n'y a pas eu de retour fait aux agents et il semble que le CHSCT n'ait pas été alerté. Le droit de retrait n'a pas pu s'effectuer dans un équipement recevant du public commun à différentes institutions.
- suite à une agression, il y a également une interrogation sur la protection des agents : les agents du CCAS ne bénéficieraient pas de la même protection que les agents des collectivités VDR et RM. C'est l'assurance du CCAS qui doit payer un avocat.
- Cependant face à l'agressivité, la réponse s'est améliorée au sein de la structure: davantage de prise en compte, des procédures pour les agents mais non pour les responsables d'antennes, victimes également.
- Une instance "mots pour maux" avec le CHGR est positif, mais cela concerne uniquement les dossiers de personnes souffrant de problèmes psychologiques.
- Le responsable joue un rôle prépondérant et doit veiller qu'il y ait des traces dans les comptes rendus de l'agressivité subie, souvent banalisée par les agents qui finissent "par s'habituer".
- Dans certaines antennes, souhait d'un médiateur à l'accueil.
- La procédure d'accord de "non accompagnement" pour certains cas particulièrement difficiles est très appréciée.
- Certaines formations "gestion de l'agressivité" destinées aux agents d'accueil ne seraient pas adaptées : elles portaient sur l'agressivité entre collègues. Il faudrait des formations adaptées au métier.

B) Interrogation avec l'arrivée du numérique

(Documents dématérialisés pour l'accès aux droits)

Qui seront les animateurs? Combien de temps seront-ils présents? Se pose la question de confidentialité avec l'utilisation des tablettes et de la surveillance de ce matériel.

Comment se fera le financement ?

Le numérique dans le travail social est une directive européenne et le personnel a bien conscience qu'il doit intégrer cette donnée. Cela peut avoir des effets positifs (dossiers RSA bouclés en 3 jours). Les dossiers RSA peuvent être bouclés en 3 jours. Mais se pose la question de la fracture numérique.

C) Existence du stress

- Situation de stress face aux personnes démunies, dont les mineurs non accompagnés.
- Souhait d'avoir un soutien d'analyse des pratiques et des dossiers en panne : Une instance (réunissant par antenne instructeurs, ALI, et responsable d'antenne supervisée par un psychologue,) dans laquelle des études de cas seraient abordées.
- Offres d'insertion insuffisantes et devenant sélectives et peu diversifiées.

D) Charge de travail

Instructeur

- Instructeurs gérant un très gros flux en septembre et octobre
Dans certaines antennes, pas autant d'instructeurs que d'ALI.
- L'instructeur devant faire un remplacement d'accueil accumule du retard sur ses dossiers propres.
- Complexité du poste d'instructeur devant intégrer les évolutions administratives des différentes institutions: préfecture, caf, pôle emploi.
- Volume important de mails à traiter
- Les usagers peuvent désormais prendre rendez-vous pour ouvrir leurs dossiers RSA ou un bilan socio-professionnel par l'intermédiaire du « clic rendez-vous ». Toutefois lorsque les intéressés ne se présentent pas à leurs rendez-vous, les instructeurs sont censés les rappeler par téléphone, alors qu'ils reçoivent des rappels par courrier ou SMS, rappels semblant suffisants pour le personnel.
- La DIAP est la seule institution qui reçoit sans rendez-vous et qui pallie à l'absence des autres institutions ayant fermé leurs portes.

Ali (animateurs locaux d'insertion)

- gérant souvent trop de dossiers (jusqu'à 300), les ALI sont contraints de donner la priorité au public les sollicitant. Le suivi idéal serait 150 dossiers. Mais ils apprécient une grande autonomie dans leur travail.
- ayant un traitement très important de mails
- interrogation sur l'accueil collectif, souhaité par les élus, qui va entraîner du temps de travail supplémentaire.

La direction insertion et aides à la population

La quantité de travail de la direction centrale, en charge de l'insertion et des ressources humaines, est certainement sous-estimée.

E) La permanence d'un agent CAF

La permanence, mise en place 2 journées, dans certaines antennes est très positive, car facilitant le travail. Pourquoi n'est ce pas la même chose dans toutes les antennes cela faciliterait extrêmement le travail des instructeurs et l'aboutissement des dossiers des usagers?

F) Manque de reconnaissance

Ressenti d'un manque de reconnaissance des agents d'accueil et des instructeurs parfois de la part de la hiérarchie, voire d'animateurs locaux d'insertion. Souhait de bienveillance pour toutes les catégories A,B, et C.

III RQUES PHYSIQUES ET CONDITIONS DE TRAVAIL

Risques physiques abordés

- dans certains halls : bruit
dû à des animations qui ont lieu dans ces halls, alors que des agents travaillent à l'accueil
- problèmes thermiques et courant d'air (ESC Aimé Césaire, un bureau d'un instructeur dont le chauffage ne fonctionne plus à l'ESC de Maurepas)
- sécurité : intrusion dans les parkings souterrains
- évocation de la fatigue visuelle des instructeurs due au travail sur écran : il conviendrait d'agir notamment sur l'organisation du travail.
- pas de salles de pause pour les repas dans certaines DIAP (ex ESC Maurepas)