

Pour un travail en sécurité à la DASES, l'UCP obtient gain de cause

Au cours des dernières semaines, des incidents en hausse ont été constatés du fait du nombre réduit d'agents de surveillance privés affectés dans certains sites de la Direction de l'action sociale, de l'enfance et de la santé qui accueillent l'Aide sociale à l'enfance, le Service social polyvalent de secteur des foyers d'accueil, implantés pour la plupart dans des quartiers les plus sensibles.

Face à un sentiment d'insécurité naissant, l'UCP qui soutient la revendication légitime des personnels de travailler en sécurité, a obtenu de la direction que le dispositif soit remis en place.

CASVP : le silence de l'Administration laisse planer le doute sur l'avenir des résidences de services

Les responsables de résidences et leurs adjoints, très impliqués sur le terrain, se trouvent confrontés à un manque d'information et à une totale opacité concernant les projets et l'avenir de ces établissements.

En termes de fonctionnement courant, l'attente d'une meilleure visibilité sur la programmation des travaux, d'une participation des responsables des résidences aux plaquettes d'information, d'un suivi plus précis du document unique, témoignent d'un manque de concertation qui ne peut que complexifier les missions de l'encadrement de ces structures

À la demande de l'UCP, une délégation de responsables de résidences services a été reçue, le 30 juin, par Mme PULVENIS, Sous-Directrice des services aux personnes âgées. L'UCP a alors demandé qu'une meilleure information en direction des personnels soit réalisée notamment en matière de calendrier d'exécution des travaux et de mise en œuvre des nouvelles procédures.

En réponse, la Direction générale du CASVP développera une meilleure information des sections d'arrondissement et des responsables d'établissement, afin que les équipes des résidences services soient en mesure de mieux adapter l'organisation des services et d'accompagner les résidents âgés dans ces changements par nature anxiogènes.

Il n'en demeure pas moins que **de nombreuses interrogations auxquelles l'administration n'a pas apporté de réponses concrètes, demeurent sur le devenir des résidences services et sur l'avenir des personnels.**

En effet, la mise en place d'une « entraide entre résidences services » ressemble à s'y méprendre à une mutualisation dont les plans, dévoilés au coup par coup par l'Administration, rappellent étrangement ce qui a été concocté pour les services d'aide à domicile (SAAD).

Par un hasard qui fait bien les choses, on met en place, de manière faussement innocente, des tableaux de bords sur la quantification de la charge de travail en astreinte, dont la finalité est consciencieusement opacifiée.

Une telle posture laisse place à toutes les suppositions et, notamment, celle d'un projet de plateforme SSIAD, qui, paraît-il, relèverait du « fantasme », sans être pour autant clairement écarté.

Face à un tel manque de transparence, l'UCP s'interroge sur les objectifs réels d'une administration aux décisions imprévisibles et non concertées.

L'UCP sera attentive aux suites qui seront données à ce dossier.

CASVP : Direction générale, tapez 1 ! Aides facultatives, tapez 2 ! Paiement d'une prestation, tapez 3 ! Réclamations, tapez 4 ! Si vous voulez être mis en relation avec un opérateur, tapez 5 !...

Chacun a pu tester la convivialité de ces plateformes téléphoniques... Une voix de synthèse préenregistrée vous accompagne tout au long d'une arborescence prédéfinie selon une logique préétablie qui est censée répondre à toutes les situations rencontrées par les usagers... L'idéal, en somme, dans un secteur social où il ne serait plus nécessaire d'exprimer une situation personnelle auprès d'un professionnel en qui on a confiance....

Le 3 juillet 2014, la Sous-direction des interventions sociales a réuni les organisations syndicales pour leur présenter un bilan d'avancement des différentes actions prévues dans le cadre de son projet de service. L'Administration :

- entend « valoriser les fonctions d'accueil et améliorer la gestion de la relation à l'usager, favoriser et renforcer l'accès aux droits, faciliter le travail d'instruction, ... ». Pour se faire, elle met en œuvre un référentiel de compétence des agents d'accueil, un mémento des aides facultatives, tout en étudiant la création d'une plateforme téléphonique ! Il va sans dire qu'il s'agit du meilleur moyen pour rapprocher l'usager du service public ! Et vice-versa !

- souhaite « promouvoir la dématérialisation », également « développer le portail usager sur internet, de nouveaux services d'information et d'instruction des prestations », sans oublier, en lien avec le projet de gestion électronique de documents (GED), « un portail d'information rénové, un compte 'usager' (pour les dépôts de demande d'aide facultative,...) ».

Pour accéder aux services du CASVP, il va falloir recourir désormais à Internet et se priver du contact humain avec un professionnel de confiance pour s'orienter dans le monde complexe qui réglemente les aides... Un service public a minima géré par un minimum de personnels !

Le « coaching collectif » et le kit de conduite du changement qu'envisage de mettre en œuvre l'Administration, vont-ils permettre de résoudre l'équation impossible : faire toujours plus avec toujours moins ?

Que restera-t-il de social dans les activités du CASVP, à part des souvenirs du temps jadis, quand on les aura privées du facteur humain si essentiel pour les personnes en détresse ?

Inutile de dire que l'on ne va pas dans le bon sens ! On éloigne toujours plus l'utilisateur des services du CASVP ! On réduit la qualité du service public rendu ! On reprend aux personnels la dimension humaine de leur fonction ! Après cela, il ne faudra pas s'étonner que les usagers sont déstabilisés et les agents démotivés !

Casvp.syndicat.ucp.unect.vp@paris.fr (01 43 47 83 90)

<p style="text-align: center;">Union des Cadres De Paris 2bis, square Georges Lesage 75012 Paris – Tél. 01.43.47.80.72</p>
--