



SUDINFO

BULLETIN MENSUEL D'INFORMATION,
DE REFLEXION ET D'EXPRESSION
de la Section syndicale Sud Santé Sociaux
à destination des agent(e)s du Samusocial de Paris

Membre de l'Union
syndicale
Solidaires

N° 29

Octobre

2020

FUSION-CHANTIER 115-SIAO : UN AN APRES

En octobre 2018, les modalités d'annonce par les cadres de service, des implications organisationnelles de l'énième **fusion/chantier 115-SIAO** prévue en **septembre 2019**, faisait ruer les agent(e)s dans les brancards, chez les écoutant(e)s, et de manière spécifique du côté écoutant(e)s sociaux **115 Famille** de l'époque. Il leur avait été dit, "*La porte est grande ouverte pour celles et ceux qui ne sont pas content(e)s*". En effet, ces derniers/ères voyaient disparaître toute une série d'acquis : **jours fériés, RTT et week-end**. Un **dialogue** s'est donc mis en place avec la direction, afin de trouver une négociation constructive. Côté écoutant(e)s **115 isolé** à l'époque, un accord avait été trouvé. Le chamboulement des planifications horaires qui avait été proposées dans un premier temps, rallongeait considérablement la journée de travail. L'une des difficultés remontées, était alors l'heure encore plus tardive de fin de service en soirée. Quitter son poste encore plus tard, le soir, notamment pour les femmes, était une mise en danger supplémentaire (prendre le métro la nuit, marcher seule dans la rue à des endroits peu éclairés...). La durée a donc été réduite.

Côté **115 Pôle Famille**, la direction s'était alors engagée à proposer d'autres postes aux écoutant(e)s pour qui ce chamboulement organisationnel posait soucis. Chacune et chacun serait entrevu(e) par la direction à ce sujet. Septembre 2020, tout semblait donc s'être mis en place, comme prévu.

Mais dans la réalité, cela ne s'est pas forcément passé comme prévu. La proposition d'un autre poste à celles et ceux pour qui la nouvelle organisation posait problème, n'a pas été faite à tout le monde de manière équitable. À certain(e)s, il leur a été opposé un silence sur les difficultés que cela impliquait dans leur vie. Beaucoup sont parti(e)s du Samusocial de Paris. Il y a eu une différence de traitement, sans explication, assimilable à de la **discrimination**. Celles et ceux qui sont malgré tout resté(e)s, n'ont jamais compris pourquoi il leur a été refusé ce même traitement, qui a été proposé à d'autres. Aucune valorisation de l'expérience acquise et des compétences alors développées.

Par ailleurs, plusieurs zones d'ombre sont restées sans éclaircissements concernant cette nouvelle organisation. L'une des raisons principales avancées expliquant le besoin de réorganisation, était le besoin d'avoir des "écouta(e)s sociaux" qui prennent des **appels famille** également le **week-end**. La **ligne famille**, dite **Pôle Famille**, ne fonctionnait initialement que la semaine, du **lundi** au **vendredi**.

Pourtant, force est de constater, que depuis **septembre 2019**, date à laquelle cet énième **fusion-chantier 115-SIAO** devenait effective, il arrive régulièrement que la **ligne famille** ne soit pas ouverte le **week-end**, surtout le **dimanche**. Les ancien(ne)s écoutant(e)s **Pôle Famille** sont alors en droit de se poser la question "*A quoi ça servait de leur faire perdre les RTT, les jours fériés et les week-end*" si la **ligne famille** n'est pas si essentielle le **week-end** ? Esbrouffe ? Malentendu ? Reviement de position de dernière minute ou un réel manque de volonté d'écoute de celles et ceux qui sont tous les jours sur le terrain ?

En écoutant les agent(e)s concerné(e)s par ce changement, qui viennent nous voir, la réorganisation semble avoir été assez chaotique sur plusieurs aspects. Certain(e)s coordinateurs/coordinatrices du **115 Isolé** ne semblaient pas au courant qu'ils/elles récupéreraient les ancien(e)s écoutant(e)s du **Pôle Famille** sous leurs responsabilités. D'ailleurs ces derniers/ères, ont appris pour certain(e)s le jour même, de retour de congé parfois, de but en blanc, que leur coordinateur/rice habituel(le) changeait. Ce n'était plus le/la coordinteur/trice **Famille**, mais celles et ceux du **115 Isolé**. D'autres avaient compris que le besoin de polyvalence entre **public famille** et **public isolé** impliquait une extension des compétences intégrant le **public famille**, pour celles et ceux qui prenaient habituellement des appels en isolé, mais n'avaient pas compris que cela impliquait également que les agent(e)s dédiés initialement et uniquement au **public famille** devaient désormais aussi s'occuper du **public isolé**. Il n'y a eu d'ailleurs, aucune formation de proposée pour celles et ceux qui n'avaient jamais traité d'appels en **public isolé**. Ils/elles ont été plongés du jour au lendemain sans qu'on ne les prévienne. Et encore aujourd'hui, ils et elles n'ont toujours reçu aucune formation dédiée. Ils/elles apprennent sur le tas. En plein confinement. Le discours des directions de service avait beau avancer que le **public famille** et **public isolé** "*c'était pareil*" pour justifier la fusion, en réalité, il n'en est rien. Les modalités de traitement des **appels famille** et celles des **appels isolé**, étaient extrêmement différentes. Cela aussi, est souvent resté une zone d'ombre inexplicée : pourquoi insister à dire que le **public famille** et **isolé** "*c'est pareil*" alors que la réalité démontrait le contraire ?

Nous sommes à nouveau aujourd'hui en **chantier** pour le **115**. Ce qui importe donc, à ce jour, c'est la prudence à avoir face à tout ce qui est annoncé officiellement aux agent(e)s concerné(e)s : nous vous informons qu'il ne faut pas hésiter à creuser, à poser des questions, même si elles dérangent, et surtout, bien noter les refus d'explications claires ou les silences aux questions posées, imposés par notre administration. C'est aussi notre travail syndical, que d'aiguiller les agent(e)s à compiler faits et gestes de l'administration quand l'opacité prend le dessus sur la transparence entre collaborateurs/trices.

Un travail de qualité s'effectue avec méthode, écoute et dialogue entre collaborateurs/trices, supérieur(e)s et employé(e)s. Cela ne s'improvise pas, ni se fait sur un coin de table ou entre deux portes. Par ailleurs, bien que justifié en temps de Covid19, les visio-conférences ne sauraient devenir la règle pour tout type de dialogue social. Les termes d'un contrat de travail ne se présument pas. Ils sont écrits formellement noir sur blanc. Les choses doivent être actées, anticipées, préparées et réellement accessibles dans le temps et l'espace, dans le respect de conditions de travail décentes. L'argument de l'urgence dans tout pour justifier les états d'exception permanents, est un alibi facile qui détruit le droit, les conditions de travail et accentue les risques psycho-sociaux.

