

LES ACQUIS DE NOS ACQUIS SONT-ILS NOS ACQUIS ?

La section **Sud santé Sociaux** du Samusocial de Paris recueille depuis longtemps des témoignages d'agent.e.s concernant l'accès aux différentes prestations et droits afférents, dont ils/elles sont censé.e.s bénéficier.

Celles-ci au titre de la protection sociale en générale due par l'employeur.euse. Ces droits et avantages sont liés à leurs fonctions : action logement, organismes de formations, œuvres sociales, sécurité sociale, chômage, retraite, complémentaire santé, mutuelle... En voici quelques exemples.

Œuvres Sociales :

Les agent.e.s du Samusocial de Paris bénéficient de prestations dans le cadre des œuvres sociales, via l'AGOSPAP. Les problématiques rencontrées régulièrement sont l'accès au site internet, le manque d'information sur les modalités d'accès aux prestations et de leurs conditions, impliquant des dépassements de délais pour demander à temps d'en bénéficier. Le plus souvent c'est le fait de plug-in incompatibles avec les différents navigateurs (Google Chrome, Firefox, Explorer) ainsi que les différents types d'appareils utilisés (smartphone, Iphone, Ipad, ordinateur portable...). Les agent.e.s signalent ces problèmes à l'employeur.euse et expliquent que les dépassements de délais pour faire les demandes de prestations ne relèvent pas de leur fait. Mais la machine s'emballle et l'agent.e se retrouve en échec sans solution satisfaisante. Ce statu quo maintient un état de fait qui porte préjudice. En fin de compte, l'administration renvoie la responsabilité sur l'AGOSPAP. Le problème est que l'AGOSPAP renvoie à son tour la responsabilité au Samusocial de Paris, l'un et l'autre ne tenant pas à jour leurs fichiers de bénéficiaires respectifs. Cela a pu être également le cas pour le quotient, ré-évalué tous les ans d'après les parts fiscales du ménage. Il est arrivé qu'AGOSPAP ne soit pas informé de la présence d'un enfant au sein d'une famille, alors que l'agent.e était au Samusocial depuis au moins 3 ans. Les discours pouvaient varier : un coup c'était à l'agent.e d'en informer l'AGOSPAP, un autre c'était à l'employeur.euse de les informer, celui/celle-ci étant censé.e connaître la situation fiscale et familiale de ses employé.e.s.

Assurance Maladie :

« Nous sommes régulièrement confrontés à des salariés en difficultés économiques suite à des retards de versements du complément de salaire, en cas de longue maladie, du fait de la non réception

par l'assurance maladie, du volet qui lui destiné (...), d'un dysfonctionnement de la télétransmission par le professionnel de santé et/ou la non réception par le Samusocial de Paris du relevé des indemnités journalières. Nous rencontrons le même type de problèmes avec la prévoyance, pour les arrêts maladie au-delà de 6 mois, ou avec les congés maternité. Plusieurs salarié(e)s, souvent approchant l'âge de la retraite, ne sont pas forcément à l'aise avec le numérique, le compte ameli.fr, etc. Ils se retrouvent donc souvent dans des conditions particulièrement précaires, à l'heure du tout numérique. Nous ne pouvons pas oublier ceux qui subissent la fracture numérique. Cela n'est pas digne d'une démocratie». (Extrait de « *Les limbes du numérique* » dans SudInfo n° 2 - mois de juillet 2018, rectifié.

Handicap au travail :

Des agent.e.s pour qui la CDAPH (Commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées) de la MDPH (Maison départementale des personnes handicapées) leur a octroyé la RQTH (Reconnaissance de qualité de travailleur handicapé), nous expliquent avoir attendu des mois avant que le Samusocial de Paris ne réponde aux préconisations d'adaptation de poste. En attendant, ces agent.e.s en question restaient dans l'incertitude de savoir s'ils/elles continueraient leur carrière ou s'ils/elles devaient abandonner tout espoir de maintien dans l'emploi et d'égalité d'avancement, parfois en arrêts de travail durant des mois et des mois. Situation insoutenable et inacceptable, portant de graves préjudices psychiques, psychologiques et physiologiques. La direction reconnaît alors, au cours d'un récent CHSCT, qu'en effet, le Samusocial de Paris n'est pas bon élève en terme de préservation et de maintien des droits de travailleurs.euses en situation de handicap.

Retraite :

Un de nos collègues en fin de carrière, la santé très abîmée par des années de dur labeur, se retrouve dans le vortex administratif entre assurance maladie, caisse de retraite, prévoyance et le Samusocial de Paris. Etant souvent en arrêt du fait de son état de santé, et souhaitant partir en pré-retraite, il tente de démêler les indemnités journalières auxquelles il a droit, le compte ameli via son smartphone qu'il manipule avec difficulté par manque de dextérité, sans compter la barrière de la langue, et les relevés à transmettre de part et d'autre. En fin de compte, perdu dans ces méandres



dres, il a perdu son logement et a même dû faire appel au 115. Et tout ceci, après avoir consacré plus de la moitié de sa vie au Samusocial de Paris.

Chômage :

Des nombreux départs du Samusocial de Paris, surtout du fait d'une fin de CDD et d'une non reconduction du contrat, ont donné lieu à une perte des droits chômages pendant plusieurs mois. En effet, tous les agent.e.s du Samusocial de Paris cotisent au chômage. Une ligne figure habituellement sur le bulletin de paie. Néanmoins, très souvent, quand l'agent.e a quitté le Samusocial de Paris et qu'il/elle entame ses démarches auprès de Pôle Emploi, celui-ci lui rétorque qu'il/elle ne peut bénéficier d'indemnisation pôle emploi car le Samusocial de Paris étant un service public, ne cotise pas au chômage. Il demande donc à l'ex-agent.e de se rapprocher de son employeur.euse pour bénéficier de ces indemnisations de chômeurs.euses. Car en effet, les fonctionnaires, en général, cotisent à un autre service dédié, et non pas au régime général du chômage "Pôle Emploi". Mais le Samusocial de Paris, lui, cotise bien au chômage, ses agent.e.s étant des dit.e.s "contractuel.le.s". Un service public comme Pôle Emploi, feindrait-il l'ignorance à ce sujet ?

Formation :

De nombreux.euses agent.e.s sont venu.e.s à nous complètement ahuri.e.s, car après la mise en place d'un projet de formation via l'organisme partenaire, ils/elles se sont retrouvé.e.s sans plus aucune rémunération ou avec un forte diminution des ressources, alors qu'il n'en avait jamais été question tout au long du montage du projet de formation avec les services dédiés du Samusocial de Paris. Les services concernés expliquent alors que ces agent.e.s ont mal compris. Pour aller plus loin dans les détails et mieux anticiper ce à quoi vous pourriez être confronté.e.s, nous vous invitons à consulter les articles suivants, via notre site internet www.sudsantesociauxsamusocialdeparis.fr, dans la rubrique « Notre périodique : Bulletin mensuel SudInfo » : « *Les abysses du parcours de formation professionnelle-acte IV : le permis B* » dans SudInfo n° 7-mois de décembre 2018, « *Les abysses du parcours de formation professionnelle* » dans SudInfo n° 2 - mois de juillet 2018, et « *Formation professionnelle* » dans SudInfo n° 1 - juin 2018).

Action Logement :

Un de nos collègues nous explique, comment son dossier 1% patronal, il y a quelques années, avait tout simplement été annulé, sans la moindre explication, du jour au lendemain, par le prestataire Action Logement. Il avait fait une demande de logement via le 1% patronal au sein du Samusocial de Paris. Son dossier était monté déjà depuis deux ans. Sa situation familiale venant à changer, il en informe Action Logement. A cette occasion, on l'informe que son dossier avait été annulé, car le dossier n'avait pas été mise à jour dans les délais. Huit mois déjà que le dossier avait été suspendu. Personne ne lui avait rien dit. Pourtant il avait en-

voyé tous les documents pour la mise à jour de son dossier, dans les délais. Heureusement, ce collègue, avait gardé une copie de l'accusé de réception avec lequel il avait envoyé dans les délais, son dossier complet, pour le mettre à jour. Action Logement s'est donc attelé à lui faire des propositions de logements. Dans la hâte, on lui avait proposé des choses basées sur sa rémunération d'il y a huit mois. Or, sa rémunération ayant évolué depuis, notre collègue pouvait prétendre à une meilleure offre. Il a donc insisté et a enfin obtenu gain de cause. Il lui a fallu 3 ans pour obtenir un logement via le 1% patronal, mais cela faisait déjà 9 ans qu'il avait un dossier de demande de logement social à la mairie de Paris également. Action Logement expliquait par ailleurs au salarié concerné que le Samusocial de Paris ne transmettait pas les informations concernant la situation des agent.e.s pour la mise à jour des dossiers de demande de logement via le 1% patronal. Pourtant, le discours venant de notre administration, avait pu être à l'opposé, reprochant même parfois à ses agent.e.s de prendre les devants en contactant eux/elles-mêmes Action Logement pour mettre à jour leur dossier. Dans ce micmac, beaucoup d'agent.e.s se sont perdu.e.s dans les méandres bureaucratiques.

En bref :

A regarder de près, ce qui semble caractériser ces dysfonctionnements, est un défaut de transmission d'information concernant les agent.e.s, entre Samusocial de Paris et les différents organismes dédiés (Œuvres Sociales avec AGOSPAP, Action Logement, Assurance Maladie, Prévoyance, Mutuelle, organisme de formation UNIFAF). Pourtant les relations entre ces institutions sont censées être régies par des textes réglementaires, accompagnés de protocoles et de process clairs, conventions cosignées entre les parties à l'appui, les engageant mutuellement.

Ce qui est important de mesurer ici, c'est l'impact psychologique que cette opacité peut avoir sur les agent.e.s. C'est tout d'abord une perte de confiance vis-à-vis de l'administration de notre établissement, et du coup, vis-à-vis de la hiérarchie. Si cet impact est nié et n'est pas reconnu pour être géré, les conséquences peuvent être lourdes. Tout d'abord un sentiment d'injustice s'installe. Face au silence malgré nos alertes, les agent.e.s finissent par se sentir méprisé.e.s. S'ensuit la démotivation, l'absentéisme ou le présentéisme. L'administration devient alors plus un outil d'apartheid social que de garant des droits et de promotion. Au contraire, le travail se doit d'ouvrir des opportunités d'amélioration des conditions socio-économiques en générale, et non pas l'inverse : reconnaissance du travail à sa juste valeur et une place digne et respectée au sein de la société apaisée et non segmentée, ghettoisée par des fractures et des plafonds de verre que seule une conception classiste, élitiste et communautariste de la société peut expliquer. Nous la rejetons et la combattons.

Nos collègues l'ont vécu. Ils/elles l'expriment. Nous l'actons !

