

Avis CGT sur la réorganisation de la Direction action sociale

La CGT fut la première à alerter en novembre 2020, la précédente organisation était inadaptée et contrastait avec l'engagement des équipes dont elle cassait la dynamique. Ainsi, si votre nouveau projet suscite tant d'attente, il faut davantage y voir un soulagement par rapport aux effets de l'organisation passée qu'une adhésion pleine et entière.

Ce constat, partagé par nombre des salariés de votre direction, pointe l'état d'épuisement et de vulnérabilité de certains, consécutifs à plusieurs années de navigation à vue et de changements de cap perpétuels, sous l'égide de directeurs dont le compas était pointé vers leurs succès personnels.

La CGT salue l'ambition du projet ainsi que la franchise de vos réponses lors des rencontres avec les équipes, ainsi que dans cette instance. Ces éléments sont, nous l'espérons, annonciateurs du retour d'une confiance mise à mal par l'organisation précédente.

Toutefois, la CGT analyse votre projet d'organisation comme étant encore instable. Plusieurs éléments viennent étayer ce constat :

- Sur l'organigramme :

Si nous nous réjouissons que le mille-feuille hiérarchique s'éclaircisse, il demeure à ce jour en pleine évolution. Une vingtaine de salariés se sont rapprochés du partenaire RH métier afin de questionner leur rôle dans l'organisation. C'est donc 10% des effectifs qui peinent à se projeter. Nous estimons donc que de nouveaux ajustements sont susceptibles d'intervenir dans les semaines à venir.

- Sur la partie métier :

Nous peinons à comprendre l'impact de votre organisation sur le quotidien des équipes alors que dans les éléments ayant mené à votre réflexion figurent les délais de traitement importants des aides individuelles, le manque de visibilité des process sur le collectif et une inadéquation charges/ressources générateur de RPS.

Concernant les aides individuelles, l'absence de moyen supplémentaire pour améliorer le délai de traitement n'apporte aucune réponse aux inquiétudes et aux difficultés des conseillers mis à rude épreuve depuis trop longtemps. Sans un renforcement des équipes qui tentent d'absorber des tâches à coup d'opérations coup de poing redondantes, et une revue du Lean Management plus chronophage qu'efficace, c'est une pression plus importante qui va s'installer au détriment de la santé des salariés.

Concernant le collectif, la création de responsables des régions Nord et Sud ajoute une strate hiérarchique entre les RDAS/direction. L'idée, inspirée de la création des équipes d'aides individuelles est intéressante. Toutefois, les missions n'étant pas clairement définies, il nous paraît important qu'ils ne soient ni des fusibles en cas de soucis, ni des barrages empêchant l'autonomie des régions. Nous les voyons plutôt comme des facilitateurs permettant de fluidifier les actions afin de gommer les difficultés rencontrées depuis plusieurs mois. Nous attirons évidemment votre attention sur l'équilibre vie pro vie perso de 2 futurs responsables si le poste doit s'accompagner de déplacement fréquent compte tenu de l'étendue géographique de leurs périmètres.

- Sur la philosophie du projet :

Actuellement, les équipes travaillent plus pour satisfaire les processus que pour servir nos partenaires et nos bénéficiaires. Ces process sont difficilement lisibles, mouvants et parfois incompréhensibles. Si la conformité est un sujet essentiel qui a été sous-estimée par le passé, elle ne doit pas être source de

complexité et d'immobilisme. D'ailleurs, les invectives déplacées tenues par une partie de la hiérarchie pour culpabiliser les équipes tout en se permettant de remettre en cause leur engagement rappelle à quel point certains furent et demeurent aux abonnés absents lorsqu'il s'agit de prendre les responsabilités en lien avec la fonction.

Les salariés sont exposés à une perte de sens au travail particulièrement dévastatrice en termes de risques psycho sociaux. Les équipes, dont l'engagement exemplaire a permis de sauver cette direction, ne pourront tenir ainsi sur le long terme. Le baromètre d'engagement particulièrement dégradé dans notre direction en témoigne.

Les procédures sont d'une telle complexité que nous craignons des impacts négatifs en termes d'image groupe, voir une année 2023 blanche en termes d'action collective. De même, si une telle situation d'immobilisme venait à perdurer, nous émettons de sérieuses inquiétudes sur la pérennité de nos CSTR qui s'en trouverait sous alimentés, voir en allant plus loin sur le montant des futurs dotations allouées par les fédérations si nous ne parvenons pas à utiliser celle d'ores et déjà prévue.

- Sur l'aspect politique du projet :

La coordination avec la fédération AA, que l'on suppose dévolue au nouveau directeur/trice opérationnel, nous paraît trop peu mentionnée dans votre projet alors que nous assistons à une reprise en main de la fédération, comme l'atteste le déploiement d'outils fédéraux au sein de la DAS. Cela mobilise un nombre important des salariés qui ne savent parfois plus à quel saint se vouer entre leur employeur et les fédérations. Le ou la responsable aura la lourde tâche de défendre au nom de notre groupe l'expertise métier de nos équipes face aux velléités de la fédération AA.

Soyons clair madame Geneste, vous n'êtes pas comptable des errements de la précédente organisation et des erreurs de ceux qui l'ont conduite, mais malgré la bonne volonté que vous avez affichée et des perspectives positives qu'amène votre projet, la CGT ne peut vous donner un chèque en blanc. En conclusion, la CGT rend un avis négatif sur ce projet d'organisation pour les raisons invoquées plus haut et car aussi ambitieux soit votre projet, au moment de rendre cet avis il reste des questions auxquelles vous ne pourriez répondre qu'à l'avenir. Par ailleurs, certaines pratiques et héritages de l'ancienne façon de faire sont encore trop présentes. Nous demandons donc qu'un suivi du déploiement de cette organisation ait lieu dans une instance à définir.