



Syndicat CGT des personnels  
du Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

## ***A l'attention de la DIRECTION du CASVP et des ELUS de PARIS***

### **CONSTAT UNANIME**

La PSA Bastille est sous pression, les conditions de travail loin de s'améliorer se détériorent...

***Plus de 350 usagers ont été reçus à la PSA Bastille  
le lundi 18 janvier 2010...***

### **Compte rendu de l'audience du 13 janvier 2010**

La CGT saisissait par courrier en date du 9 décembre 2009, Mme DE GOLBERY directrice de la PSA Bastille, des revendications des personnels de la PSA Bastille réunis en AG le 7 décembre 2009.

Une délégation du personnel était reçue en audience le mercredi 13 janvier 2010 par Madame DE GOLBERY et son adjointe Mme RIGAL.

Rappel des problèmes de fond pointés par la CGT à la demande des agents présents à l'AG du 9/12/2009.

#### ***1) Remise en cause des horaires variables à l'accueil général de la PSA***

Les agents d'accueil sont sans cesse sollicités, la réception a lieu à flux tendu.

A ce jour, à l'ouverture de la PSA, 2 agents d'accueil assurent l'ouverture par roulement. Mme la directrice de la PSA souhaite à l'avenir que 3 agents sur un effectif actuel de 5 et demi soient présents à l'ouverture.

Nous assistons donc à une remise en cause des horaires variables puisque compte tenu des absences liées aux congés annuels, aux RTT, aux formations, aux congés de maladie..., c'est pratiquement tous les jours que les agents devront être présents à 8h30.

Nous mettons en garde Mme la directrice de la PSA sur ce point, puisqu'il ne sera plus possible pour les agents d'accueil d'arriver un peu plus tard certains jours comme leurs autres collègues du CASVP.

Doit-on rappeler à Mme la directrice que la plupart des agents résident en grande banlieue avec des temps de trajet importants et que les horaires variables doivent notamment leur permettre de limiter le stress dû aux dysfonctionnements des transports en Ile de France.

Doit-on rappeler que les agents d'accueil de la PSA sont les plus exposés et effectuent un travail des plus difficile ?

Si effectivement, il y a un nombre important d'usagers présents à l'ouverture de la PSA, il convient à ce sujet d'en rechercher les causes et d'y remédier.

Nous pensons que celles-ci sont en grande partie organisationnelles.

En ce qui concerne le départ en retraite du standardiste, actuellement à mi-temps sur le standard et l'accueil, nous avons demandé que le standard soit définitivement basculé sur le secrétariat du service social et le nouvel agent affecté à plein temps sur l'accueil.

## **2) Réorganisation du service courrier**

Le service courrier va être déplacé au 41, rue de Lyon à proximité de la PSA (bail effectif au 1/02/2010). Cette délocalisation est acceptée par les agents et devrait réduire le flux des usagers qui se présentent à la PSA uniquement pour une domiciliation.

L'ouverture de cette annexe est subordonnée à des travaux dans ce nouveau local (60 m<sup>2</sup>). Les agents seront associés à la configuration des locaux.

## **3) Service des aides légales**

Constat actuel : un agent du service s'est vu dans l'obligation de quitter la PSA suite à une promotion, ce poste a ensuite été supprimé pour le service concerné. La Direction invoque le besoin d'un poste en renfort au secrétariat social et promet la pérennisation éventuelle du contrat temporaire d'un agent affecté aux aides légales depuis juin 2009 pour le traitement du RSA.

Outre le problème d'effectif posé le service doit également subir une restriction de l'espace de travail puisqu'il est envisagé de supprimer le bureau individuel du chef de service. Ce dernier devra partager l'espace avec ses collègues.

Le respect de la confidentialité due aux usagers est totalement ignoré par la direction qui estime qu'il n'y a pas lieu de l'invoquer ici, l'exigüité de l'espace de réception, le manque de luminosité pour l'accueil ne pourra qu'altérer davantage la qualité du service rendu aux usagers en plus du problème de sécurité des agents dans leurs fonctions.

Alors que le public concerné par les aides légales en général et par le RSA en particulier deviendra de plus en plus important, notamment du fait de l'éligibilité du dispositif pour les moins de 25 ans à partir d'avril 2010.

En conclusion, les agents demandent :

- le maintien du bureau individuel pour le chef de service et par conséquent l'abandon du projet de restructuration de l'espace. Il y aurait la possibilité de récupérer la salle de réunion contiguë au secrétariat, salle qui fait double emploi avec la salle de réunion du sous sol qui ne sert que ponctuellement.
- le remplacement du poste vacant depuis octobre 2009 et la pérennisation du poste temporaire motivé par l'alourdissement de l'instruction des dossiers RSA du fait du nouveau logiciel d'instruction des demandes mis en place.

## **4) Sécurité des agents**

La CGT invite les agents victime d'agressions qui ne souhaitent pas porter plainte à remplir  systématiquement  la fiche hygiène et sécurité « agression »  au moindre  dérapage d'un usager.

Cette fiche est disponible auprès du correspondant hygiène et sécurité de la PSA, de la direction ou de la CGT.

Le fait de ne pas remplir cette fiche laisse à penser au niveau des services centraux que les agressions ne sont pas si nombreuses...

### **5) Présence d'un encadrant social à l'ouverture de la PSA à 8H30 et à 13H30**

Principe accepté et acté lors de l'audience du 5 juin 2007 par la directrice générale du CASVP.

### **6) Un accès privilégié de la P.S.A. aux structures d'accueil gérées par le CASVP (C.H.R.S...) doit être défini expressément ;**

La direction reconnaît à ce sujet un partenariat insuffisant qu'elle déclare vouloir développer en concertation avec les agents et avec une mise en place de groupes de travail.

### **7) Des droits équivalents pour les usagers S.D.F. parisiens à ceux des parisiens bénéficiaires d'un logement doit être actée. C'est à dire l'accès à certaines prestations du titre II et III du règlement municipal d'aide sociale tels que la carte émeraude pour les handicapés et les SDF âgés, l'accès aux résidences appartements du CASVP... ;**

La demande des agents sur cette question est soutenue par la direction de la PSA.

Pour l'accès à la carte émeraude, il s'agit à ce jour d'un refus de l'exécutif parisien. A l'heure de la refonte du règlement municipal d'aide sociale facultative, il est grand temps pour la ville de Paris de prendre en compte cette demande pour les parisiens sans domicile.

La CGT ne peut pas admettre la discrimination faite aux personnes sans domicile handicapées et âgées d'accéder au transport gratuit.

Un courrier est adressé ce jour à Madame TROSTIANSKY adjointe au maire chargée du CASVP sur cette question.

La circulaire d'application du décret 2007-893 du 15 mai 2007 laisse à l'appréciation des départements et des communes les libres conditions d'accès aux prestations d'aide sociale facultative pour les SDF détenteurs d'une attestation d'élection de domicile...La Mairie de Paris peut donc mettre en place la carte émeraude pour les SDF âgés et handicapés.

### **8) La redéfinition des compétences des sections vis à vis des personnes ayant perdu récemment leur logement doit être accentuée. Les agents des P.S.A. constatent souvent que des usagers qui pourraient être pris en charge en sections sont orientés de façon trop systématique vers les P.S.A., notamment par les services sociaux et les mairies d'arrondissement.**

La création d'un guide fixant les conditions d'accueil et détaillant les missions propres aux PSA diffusé aux sections et services sociaux ne serait pas inutile.

D'autres outils doivent être développés et notamment au niveau d'un véritable partenariat avec les associations par la signature de conventions.

En ce qui concerne le projet d'ouverture à l'été 2010 de 5 restaurants émeraude du CASVP en soirée 7 jours / 7 toute l'année pour les personnes SDF, nous demandons d'ores et déjà que les PSA soient partenaires sur ce dispositif.

Par ailleurs, à l'intérieur de la PSA, compte tenu des circuits nébuleux, de la position et du rôle parfois confus des encadrants dans la pratique, il est absolument indispensable que des protocoles clairs et précis soient définis avec l'ensemble du personnel.

La direction nous déclare y travailler.

### **Conclusion**

Hormis le problème d'organisation et de fonctionnement de la PSA et de la définition précise de ses missions la souffrance au travail des agents est en grande partie liée à un effectif insuffisant, les revendications portées par les agents doivent être entendues :

1) **Des moyens supplémentaires en personnel doivent être apportés par la création de postes budgétaires.**

2) Les primes et indemnités de toutes les catégories de personnel de la PSA doivent être revues à la hausse de manière conséquente.

3) Les conditions de travail doivent être améliorées, les moyens en formation augmentés, les temps partiels et les temps de formation compensés, les congés bonifiés remplacés, les horaires variables respectés.

Sur la communication en date du 9/12/2009 présentant Le plan de la Ville de Paris pour renforcer la prise en charge des personnes sans-abri, les agents souhaitent être associés en tant que partenaires privilégiés aux structures mises en place et demandent à l'encadrement de se mobiliser en ce sens.

La problématique du sous effectif à la PSA Bastille n'est pas propre à cet établissement puisqu'à ce jour les collègues de la PSA Chemin Vert sont aussi très mobilisés afin d'obtenir des effectifs supplémentaires, l'amélioration de leurs conditions de travail, l'augmentation des primes, un meilleur fonctionnement de leur établissement...

il est à l'heure actuelle impossible d'accomplir de façon satisfaisante les missions inhérentes aux PSA et plus particulièrement l'accueil et le suivi des personnes confrontées à un problème d'hébergement. Ceci génère pour les agents une grande frustration de ne pas pouvoir mener leur mission jusqu'au bout, faute de pouvoir proposer notamment des solutions d'hébergement ou de logement pérennes...