

LE STRESS ET LA SOUFFRANCE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

22-04-2010

Les conditions de travail des techniciens conseil de la Caf du département se sont fortement dégradées parallèlement à la mise en place d'une véritable « culture du chiffre ». Des agents témoignent.

« Au courant du mois d'avril, nous avons reçu jusqu'à un millier d'usagers chaque jour pour une moyenne de six techniciens conseils », affirme Laurence Reynaud des bureaux de la Caf du district Nord à Saint-Louis dans le 15^e arrondissement de Marseille. Consécutivement à la crise économique que traverse le pays, les techniciens conseils chargés de l'accueil et du traitement des dossiers de la Caisse des allocations familiales doivent faire face à une demande sociale grandissante. « Nous n'avons plus les moyens d'assurer la mission de service public, qui nous a été confiée, les conditions de travail n'étant plus réunies pour la préservation de notre intégrité physique et psychologique », souligne Magalie Meylan, des bureaux situés à Aix-en-Provence. 53000 dossiers en souffrance



Photo LS

« Un agent reçoit en moyenne cent personnes par jour dans un contexte de précarité généralisée et de fort durcissement des conditions de travail », témoigne un technicien du district Centre de Malaval, Emmanuel Roux. Face à l'inadéquation d'une « politique de maîtrise des coûts » qui fait « abstraction totale de la réalité humaine », les personnels évoquent largement « le mal être » et « la souffrance au travail ». Directement mises en cause, les Conventions d'objectifs de gestion (COG) du temps d'accueil ou de traitement des dossiers, signées entre le gouvernement et la Caf. « Un agent dispose de trois minutes par usager en pré-accueil et de vingt minutes en accueil personnalisé », illustre Magalie Meylan, déplorant également des délais de traitement des dossiers occultant totalement la réalité du terrain, « en pleine explosion sociale, induisant un fort climat de tension ».

« Il peut s'écouler de 3 semaines à 3 mois entre le dépôt d'un dossier ou d'une pièce et son traitement informatique », selon Nicole Gennatiempo de la CGT-CAF 13, qui accuse des « délais de traitement irréalistes parallèlement aux sous-effectifs des personnels », qui doivent faire face aux quelques 53 000 dossiers en souffrance dans les Bouches-du-Rhône. Le recours au recrutement de CDD « formés au minima » n'aura pas eu raison des objectifs de gestions instaurés ces dernières années. « Nous manquons d'environ 150 techniciens de manière permanente, sachant que les vagues de départ en retraite continuent et qu'un départ sur deux n'est plus remplacé ». Et c'est sans compter « la mise en compétitivité des agents, basée sur un système promotionnel en fonction du seul critère de productivité, donnant lieu à des pressions individuelles exercées sur les techniciens et alimentant le stress au travail », estime l'agent des bureaux d'Aix-en-Provence, pointant au passage « le manque de formation », « le changement permanent des directives » et « un management détourné à la seule rentabilité » ou encore « les nouvelles charges de travail induites notamment par la prise en charge du RSA, une prestation dont la législation n'était pas finalisée empêchant les agents d'être à la hauteur des enjeux et des besoins des publics ».

Le rôle social des Caf dénaturé

Ce fort mouvement de dégradation des conditions de travail provoqué par « le tout management », « une culture du chiffre » et « une forte déperdition du sens du métier » a pour conséquence inévitable le mal être et l'augmentation des « troubles physiques et psychologiques » avec de plus en plus de départs en maladie de courte durée « pour souffler », selon les salariés.

« On dénature complètement le rôle social des Caf », déplore Anne-Marie Meynard, déléguée CGT. « Le système mis en place ne nous permet plus d'intervenir suite aux demandes des familles. Nous sommes désormais pilotés nationalement. C'est à cette échelle qu'on nous impose des offres de services ciblés qui ne laissent plus aucune marge de manœuvre locale pour s'adapter aux spécificités d'un territoire ». C'est une véritable culture qui est remise en cause. « On nous demande de définir la "plus value" d'un centre social, voilà le langage. Ce n'est pas le nôtre », poursuit celle qui œuvre comme assistante sociale. « Résultat, il y a une perte de sens pour les travailleurs sociaux. Nous travaillons à la Caf car nous sommes attachés au service public et là on nous demande de faire l'inverse. C'est très difficile à vivre et à supporter ». Et d'enfoncer le clou : « La direction tente de culpabiliser les agents, ce que nous dénonçons fortement au niveau syndical car il est hors de question que les travailleurs de terrain deviennent le bouc émissaire des pouvoirs publics ».

Devant leur situation de salariés dont les conditions de travail se sont fortement détériorées, des travailleurs sociaux des districts Nord et Centre de Marseille ont saisi pour la première fois dans l'histoire de la Caf du département, le Comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), qui a voté une expertise sur le stress et la souffrance au travail et dont le démarrage est prévu d'ici à une vingtaine de jours. Le rapport d'expertise pourrait être, à terme, un moyen de pression non négligeable utilisé par les syndicats face à l'employeur.

Reportage
Emmanuelle Barret
et Angélique Schaller