

Objet : demande d'entretien auprès du DGSD.

Le 17 février 2014

Monsieur le Directeur Général,

Par ce courrier, les travailleurs médico-sociaux de la mission PA-PH vous adressent directement une demande d'entretien.

La période 2012-2013 n'a pas été positive en terme de travail collectif et de communication.

Il y a désormais un malaise dans cette mission, que nous voulons aborder en commun, pour vous faire part de nos remarques et propositions.

Afin de vous permettre d'entrer dans le vif de notre situation, nous vous faisons part de quelques éléments de compréhension du glissement opéré dans nos rapports avec la Politique Sociale.

Avant le découpage en territoire, les 4 équipes TMS se réunissaient 2 par 2 chaque semaine en synthèses médico-sociales, où étaient abordées les situations complexes, des informations liées à l'organisation générale, ainsi que librement tout sujet du terrain. C'est d'ailleurs dans ce cadre, qu'ont été mutualisées les remarques et propositions de chacun, sous l'animation du cadre infirmier, donnant lieu à l'écriture du projet de service APA, en 2005-2006.

Extraits *"...favoriser les échanges professionnels au sein des réunions de service...ces temps de dialogue autour des situations permettent de garantir une équité d'accès à la prestation et impliquent des réflexions éthiques...développer un sentiment d'appartenance à l'équipe départementale..."*

Le départ en territoire a mis fin à ces rencontres hebdomadaires qui avaient le mérite donc, de formaliser l'appartenance à une organisation et des pratiques départementales, ainsi qu'un lieu de parole.

Courant 2009, avec nos cadres nous avons instauré des rencontres départementales cette fois (2 à 3 dans l'année), autour de nos préoccupations de terrain.

Il est vrai que lors des premières réunions, l'échange bruyant a primé sur l'écoute attentive, le brouillon sur l'organisation. Nous avons à cœur de partager nos quotidiens pour préserver l'équité de traitement, l'intérêt du bénéficiaire guidant nos débats. Certains cadres en ont été choqués. Nous y avons remédié avec l'idée d'échanger sur nos pratiques, questionnements, éléments de réponse, formalisation de lignes de conduite commune, établissement de procédures, au travers de réflexion en sous-groupes, restitution d'idées force et fiche-action à produire. Nous y avons collectivement réussi sur certains aspects.

Nous avons souhaité également, que pour nos cadres et la Politique Sociale , ces rendez-vous trimestriels soient l'occasion d' actualiser l'information départementale , d'établir des points d'étape sur les questions préoccupantes (définition de critères qualitatifs des prestations SAD — contrôle d'effectivité et de versements pour les bénéficiaires employeurs — coordination avec les partenaires — articulation toilette SSIAD/SAD — liaison APA-hôpital...) , d'engager des projets, d'affiner les outils, de débattre des pratiques ,d'orienter les réflexions..., et ainsi de formaliser les échanges dans un même temps et dans les mêmes termes.

Depuis notre dernière rencontre départementale, sur le site de Rocroi en juin 2012, ces réunions collectives ont été supprimées, sans explications.

En lieu et place , nous a été proposée une représentation d'équipe autour de sujets qui nous paraissent non essentiels, (en janvier, les 2 représentants par équipe TMS , les responsables mission et la politique sociale se sont retrouvés pour une réflexion sur la constitution d'une grille d'entretien téléphonique , de pré-gir ?...! , en février, la fiche de liaison APA SAD , déjà existante , mais retravaillée par ailleurs , sans que quiconque n' en soit informé, et donc pour le moins message brouillé et l'impression d'un éparpillement ! ) ,mineurs donc, au regard des enjeux et des attentes des usagers , dont les familles nous font désormais remonter , notamment , que les plans d'aide sont détournés, que les prestataires ne répondent pas aux besoins et que le Conseil Général laisse faire... témoignages bien préoccupants que nous relayons ...sans écho.

Par ailleurs, en décembre dernier lors de notre évaluation annuelle, nous avons appris que nos fiches de postes avaient été modifiées, impliquant des actions nouvelles, sans lien avec nos métiers respectifs. Ceci nous a déconcertés voire heurté, car 3 ans auparavant, nous avions tous été concertés sur les premières fiches de poste. Il nous paraît là que les missions fondamentales ont été bousculées sans y avoir associé les professionnels concernés.

Enfin le binôme, pierre angulaire du dispositif ardennais, axé sur les spécificités de chaque intervenant médical et social, ce binôme donc, est écorné ; ainsi que l'établissement de la grille AGGIR, jusqu'ici sous la pratique et la responsabilité des infirmières que leur exercice quotidien légitime.

Il nous semble que ce n'est pas aussi mineur qu'on veut bien nous le présenter et que ce qui est avancé comme des « aménagements » peut présager d'autres modifications.

Depuis la mise en place du dispositif APA, le Conseil Général a toujours privilégié une organisation sur la base de moyens et de valeurs. Les travailleurs médico-sociaux, ainsi que les collègues instructeurs et rédacteurs y restent très attachés.

Nous pouvons comprendre les contraintes liées à l'augmentation de la population dépendante, contraintes de moyens, notamment financiers, et les adaptations nécessaires. En tant que citoyen, c'est compréhensible et au plan professionnel, chacun peut en concevoir les aménagements dans ses pratiques.

Encore faut-il que les échanges aient lieu sur ces sujets.

Bien sûr, nous ne demandons pas à être décideurs pour tous les points à travailler du dispositif PA-PH, la décision au final appartenant à la hiérarchie ; mais la réflexion à partir d'éléments du terrain est affaire de tous et nous entendons y prendre toute notre place.

La décision est pertinente et appliquée si elle réunit tous les acteurs dans une réflexion collégiale et éclairée.

Nous ne voulons pas être des agents strictement exécutants, il y a désormais des ordinateurs pour cela.

Nous sommes en première ligne des besoins, des attentes, des organisations, des dysfonctionnements aussi et nous demandons à être entendus et écoutés. Nous ne comprendrions pas qu'étant reconnus pour notre expertise, par les usagers, leurs proches et nos partenaires au quotidien, nous ne soyons pas entendus par notre hiérarchie et la Politique Sociale.

Au travers de ces quelques lignes, vous avez perçu notre désarroi dans ces modifications et cette indifférence qui nous sont imposées et qui ont un effet direct sur nos missions. Sur le fond, mais également sur la forme. Nous demandons de l'écoute, de la méthode, de la communication et de la pédagogie.

Nous connaissons votre attachement au service rendu à l'utilisateur et vous connaissez notre engagement.

Lors des journées « diagnostic de l'organisation des DS » vous avez demandé que l'utilisateur soit au centre et que des temps nécessaires à l'expression large et libre soient favorisés.

Nous vous suivons dans cette ambition et souhaitons que ce débat ait lieu au sein de notre mission.

Ne faisons pas l'économie d'un état des lieux sur nos objectifs, nos moyens, nos particularités par territoire, nos partenariats, les questions posées dont certaines extrêmement prégnantes, les propositions...

Ainsi, monsieur le Directeur Général, nous vous demandons une réunion de travail avec l'ensemble des équipes PA-PH.

Nous vous remercions de votre attention et de votre disponibilité et nous vous prions d'agréer nos meilleures salutations.

Les équipes médico-sociales PA-PH.