



Rennes, le 16 décembre 2013

Mesdames et Messieurs les Conseillers généraux,

Nos syndicats ont déposé un préavis de grève le 19 décembre 2013 pour l'ensemble des personnels impactés par la mise en route d'un nouveau logiciel de gestion de l'Aide sociale (Genesis) en septembre dernier.

Depuis trois mois, les « bugs » informatiques se multiplient ayant des conséquences lourdes tant pour les personnels que pour les usagers ou les prestataires : surcharge de travail et stress pour les premiers ; retards de dossiers, retards ou erreurs de paiement pour les seconds. Passée la compréhension des premières semaines, les personnels se trouvent maintenant confrontés au mécontentement voire aux injectives.

Malgré nos alertes précédentes, l'administration ne semble pas avoir mesuré l'ampleur des problèmes et les premières réponses apportées ne sont pas à la hauteur des besoins.

1) Les problèmes liés au logiciel perdurent : 1 500 anomalies ont été relevées. Nous n'avons toujours aucune réelle visibilité sur ce qui relève de la responsabilité de Bull et ce qui pourra être traité en interne, et surtout aucun échéancier.

De plus, les anomalies considérées comme réglées ne le sont parfois que partiellement ou peuvent en générer d'autres. Le travail lié à la reprise des données erronées reste colossal.

2) Des référents par agence ont été nommés, dans la majorité des contrôleurs des lois d'aide sociale. Pour autant il n'y a aucun renfort sur ces postes pour assurer leurs tâches habituelles et leur nouvelle fonction de référent (remplir des fiches anomalies, les graduer, faire le tour des agences pour voir si ces anomalies ne seraient pas déjà résolues, être l'interface entre siège et agence, faire le retour aux agents, les former...).

3) La mise en place d'un renfort au niveau des Référents Systèmes d'Information Métier (RSIM) au siège ne suffit pas pour régler les anomalies bloquantes ni pour assurer la maintenance du logiciel.

4) Chaque agence a étudié les besoins en renfort pour les agents d'instructions. Cependant, les différences de traitement interrogent. Pour certaines agences, le recours à des renforts externes est en cours mais sans échéance. Pour deux agences, nous contestons le choix du recours ponctuel à des heures supplémentaires rémunérées.

5) Pour les Conseillers Sociaux en Gérontologie, un recensement du nombre de dossiers est en cours mais sans harmonisation d'un CDAS à l'autre du mode de comptabilisation. Par ailleurs, le choix de l'administration d'augmenter à 250 (au lieu de 200) le nombre de situations par CSG montre qu'elle ne tient pas compte de la charge de travail supplémentaire liée à l'implantation de Genesis au détriment de l'accompagnement auprès des usagers.

Par ailleurs, les médecins et infirmières PA-PH connaissent les mêmes difficultés.

Section CGT des Départementaux 35
Conseil Général 1, avenue de la Préfecture 35042 RENNES Cedex
Tel : 02 99 02 39 92 ou 75 Fax : 02 99 02 34 14 e-mail : cgt@cg35.fr

Syndicat SUD Départementaux 35
Conseil Général 1, avenue de la Préfecture 35042 RENNES Cedex
Tel : 02 99 02 39 81 ou 82 Fax : 02 99 02 39 91 e-mail : sud-departementaux@cg35.fr

A défaut de méthodologie claire pour traiter les différentes problématiques et d'un calendrier en découlant, les personnels ne voient pas de perspective d'amélioration ni de leurs conditions de travail, ni de la qualité du service rendu au public, dans les prochaines semaines.

Les syndicats SUD Départementaux 35 et CGT Conseil général 35 soutiennent les revendications de ces personnels et demandent :

- l'accès au cahier des charges lié au contrat passé avec Bull ;
- la création d'un 3^{ème} poste de RSIM qui soit aussi un interlocuteur pour les référents en agence notamment ;
- un calendrier posant les perspectives et les méthodes pour chaque problématique soulevée ;
- la mise à disposition de fiches de procédure détaillées telles qu'elles ont pu être faites dans d'autres départements où le logiciel a été déployé ;
- des formations avec des intervenants de Bull pour gérer les difficultés liées à leur progiciel ;
- un réel renfort pour l'accompagnement des agents jusqu'à ce que le logiciel soit opérationnel et le remplacement sans délai de carence des agents en arrêt maladie ;
- le respect du nombre maximal de 200 dossiers par CSG.

Veuillez agréer, Mesdames, Messieurs, l'expression de nos salutations distinguées.

Pour le syndicat SUD

Pour le syndicat CGT

S. DESBORDES

O. HUE

Section CGT des Départementaux 35

Conseil Général 1, avenue de la Préfecture 35042 RENNES Cedex
Tel : 02 99 02 39 92 ou 75 Fax : 02 99 02 34 14 e-mail : cgt@cg35.fr

Syndicat SUD Départementaux 35

Conseil Général 1, avenue de la Préfecture 35042 RENNES Cedex
Tel : 02 99 02 39 81 ou 82 Fax : 02 99 02 39 91 e-mail : sud-departementaux@cg35.fr