

La révolte des " nunuches " !

Depuis septembre, Genesis le nouveau logiciel de gestion de l'aide sociale chante faux ! Les données sont inexactes ou effacées, le traitement des dossiers ne peut s'effectuer jusqu'au bout. Face aux bugs, **les Conseillères Sociales en Gériatrie, les contrôleurs et agents d'instruction de l'aide sociale** sont renvoyés à leurs difficultés individuelles. Un climat de tension s'installe et des pressions arrivent de toute part. Les dossiers impossibles à finaliser s'accumulent (80% de dossiers non à jour dans certaines agences).

Genesis marche ailleurs, alors la faute à qui ?

A force de bugs incessants, les fautifs ne peuvent être que les utilisateurs (majoritairement des femmes en plus) : leur mauvaise volonté (la fameuse idée d'hostilité à tout changement des fonctionnaires), leur incapacité (même avec une formation, elles ne comprennent rien !), leur incompétence (à se demander si elles connaissent leur métier en plus ?).

Petit à petit de nouvelles tâches sont rédéployées sur les agents, en plus de la (sur)charge de travail habituelle.

Les "nunuches" ont bon dos !

Ce n'est pas la 1ère fois que les collègues doivent s'adapter au changement (Implicit en 2011 et maintenant Genesis). On pouvait espérer qu'après une phase de mise en route, tout aille mieux dans le meilleur des mondes. Mais non ! A vouloir aller plus vite que la musique tout en faisant à l'économie, les collègues ont beau faire leur possible : Genesis est opérant !

Agents, usagers et prestataires : tout le monde trinque !

Ces agents gérant l'aide sociale ne peuvent plus mener au bout le traitement des dossiers, se font invectiver et doivent assumer seuls les conséquences. Aujourd'hui, les dossiers s'empilent ; des personnes âgées ne perçoivent plus leur allocation et des prestataires ne sont plus payés.

A défaut de perspective d'amélioration à court terme et de réelle prise en compte de leurs difficultés par la collectivité, les collègues ne supportent plus de travailler comme cela et certaines craquent.

Pour dire STOP et obtenir les moyens de travailler dans le respect des usagers, SUD a déposé un préavis de grève pour les personnels de l'aide sociale le jeudi 28 novembre de 10h à 12h.

SUD soutient les revendications des personnels et demande des mesures immédiates:

- le recours aux moyens techniques et humains nécessaires pour faire fonctionner au plus vite le logiciel (reprise des données, correction des anomalies, courriers automatisés, notamment) ;
- 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 ;
- un renfort pour l'accompagnement des agents jusqu'à ce que le logiciel soit opérationnel ;
- le respect du nombre maximal de 200 dossiers par CSG.

En Grève le 28 novembre avec rassemblement à 11h devant le Conseil général

Dans la Fonction Publique Territoriale, la retenue sur salaire est proportionnelle à la durée d'absence de service fait (1/151,67ème de la rémunération pour une heure; 1/60ème pour une demi-journée).



<http://www.sud-departementaux35.org/>

Syndicat Sud Départementaux 35 - Hôtel du Département - 35042 Rennes Cedex
téléphone : 02 99 02 39 82 télécopie : 02 99 02 39 91
mel : sud-departementaux@cg35.fr
permanence : Rennes-Beaugard - bâtiments modulaires - porte 32



Préavis de grève

Monsieur le Président,

En septembre dernier, le logiciel Implicit de gestion de l'Aide sociale a été remplacé par Genesis, à grand renfort de communication mais pas de moyens techniques et humains. Passé le nécessaire délai d'adaptation, force est de constater que de graves dysfonctionnements perdurent, dus à l'outil lui-même ou à la nature des réponses apportées aux équipes.

On relève entre autres :

- une présentation du logiciel par les techniciens de Bull, qui a tenu lieu de formation et qui, étalée sur plusieurs mois selon les services, a été trop éloignée de la mise en route du logiciel ;
- un logiciel non finalisé et dont de nombreuses fonctionnalités ne marchent pas (paiement des prestations aux usagers et aux prestataires, encaissement, courriers-types, ...)
- une mauvaise reprise des données d'Implicit générant beaucoup d'erreurs voire de disparition de dossiers ;
- des fiches de synthèse qui ne s'impriment pas correctement ;
- pas de fiche de procédure ;
- des RSIM débordés et dans l'incapacité de corriger toutes les anomalies relevées ;
- des tâches supplémentaires renvoyées sans concertation au détriment d'autres pans de l'activité quotidienne.

Cette situation engendre de nombreuses réclamations d'usagers et de prestataires, jusque là plutôt patients mais qui sont lourdement pénalisés par les retards de paiement de leurs prestations.

Les réponses apportées par le siège tendent à minimiser les problèmes et à renvoyer le plus souvent à des responsabilités individuelles (en témoigne, par exemple, le courrier adressé par Mme Massot aux prestataires, pour le moins maladroit dans sa forme).

Les dysfonctionnements sont très largement constatés par les agents d'instruction, les Conseillers Sociaux en Gérontologie (CSG) et les contrôleurs de l'action sociale. Ils se conjuguent à une charge de travail souvent en forte augmentation ou de nouvelles règles sorties d'on ne sait où sur les modalités de remplacement des arrêts maladie. Ils génèrent des tensions dans les équipes, de la résignation ou de la souffrance en l'absence d'amélioration depuis 2 mois et sans perspective proche. Cette situation décrédibilise un peu plus, s'il en est besoin, les démarches « On se connaît » envers les usagers ou « Qualité de vie au travail » pour les agents dont il est fait peu de cas.

Le syndicat SUD Départementaux 35 soutient les revendications de ces personnels et demande :

- le recours aux moyens techniques et humains nécessaires pour faire fonctionner au plus vite le logiciel (reprise des données, correction des anomalies, courriers automatisés, notamment)
- 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 ;
- un renfort pour l'accompagnement des agents jusqu'à ce que le logiciel soit opérationnel ;
- le respect du nombre maximal de 200 dossiers par CSG.

C'est pourquoi nous déposons un préavis de grève le 28 novembre 2013 de 10h00 à 12h00 pour l'ensemble des personnels impactés par la mise en route de Genesis.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de nos salutations distinguées.

je souhaite : avoir des renseignements sur Sud adhérer à Sud

nom :

prénom :

service ou adresse :

téléphone :

mel :

date :

signature :

à retourner sous enveloppe à : Syndicat Sud Départementaux 35 - Hôtel du Département - 35042 Rennes Cedex