

La réorganisation de la Direction de l'Action Sociale

Lors du CSE du 30 mars 2023, nous avons dû rendre un avis sur le projet d'organisation de la Direction de l'action sociale et ses conséquences sociales et environnementales.

Voici notre avis tel que lu en séance :

« La nouvelle Direction de l'action sociale présente aujourd'hui son projet de réorganisation et nous regrettons vivement de n'avoir eu qu'une réunion d'échanges pour traiter valablement de ce sujet.

Nous avons clairement indiqué à la Direction que cette consultation était prématurée car les contours du projet et les réponses apportées à nos interrogations et nos craintes ne sont pas encore suffisamment étayées et stabilisées, car toujours en cours de construction.

Il existe un réel **manque de clarté** des rôles et responsabilités pour les activités de **partenariat**. Cela justifie-t-il la disparition de ce département, alors même que dans les objectifs attendus de la réorganisation, on évoque la nécessité de « Faire partenariat avec des équipes restreintes et identifiées », et dans les impacts attendus l'amélioration sur la mise en œuvre des partenariats.

Il faudra d'ailleurs expliquer ce que vous entendez par faire partenariat au lieu d'être partenaire.

De grands partenariats nationaux et régionaux, parfois anciens comme avec FACE (Fondation Agir Contre l'Exclusion) ont **subitement disparus** du jour au lendemain. En région avec le soutien d'Ag2r de nombreux clubs FACE ont été créés et des collègues de l'action sociale s'y étaient investis depuis des années. Tout s'est arrêté brutalement et sans explication, laissant un sentiment de gâchis par rapport à l'investissement humain et financier.

Ces éléments ont un impact très fort sur l'ensemble des collaborateurs concernés et sur l'image du Groupe.

Le retard considérable mais pas nouveau dans la gestion des dossiers tend à se réduire. Mais les managers d'équipes se plaignent d'un manque cruel d'effectifs, et l'embauche récurrente de CDD n'apporte **pas de solution pérenne**. Dans ces conditions, les **objectifs** de liquidation des stocks restent **impossibles à atteindre**. Ces mêmes managers déplorent pour certains de n'avoir toujours pas eu l'occasion faute de temps ou de moyens, de rencontrer tous leurs collaborateurs directs, répartis sur de **grands périmètres géographiques**.

Pour l'**action sociale collective**, une interrogation légitime est remontée par les RDAS sur le **devenir de leur fonction**, de leurs attributions suite à la création envisagée des postes de deux « super » RDAS. **Comment** s'articuleront les RGAS et RDAS vis-à-vis des CSTR (Commission Sociale Territoriale Régionale) et des directeurs régionaux car manifestement les RGAS auront des difficultés à participer à toutes les CSTR et tous les CAS ?

Par ailleurs, sachant que des postes de coordinateurs inter régions Agirc Arrco existent déjà dont plusieurs AG2R, **comment** ces deux fonctions pourront elles co-exister avec en plus des périmètres géographiques totalement différents ?

Si les Directeurs régionaux et leurs CSTR sont maintenus, et l'on ne peut que s'en féliciter du point de vue paritaire, force est de constater que ce qui historiquement faisait **la différence avec les autres GPS**, cette force des territoires, cette proximité de terrain, risque de ne devenir que **l'ombre d'elle-même**.

Ces dernières années, la recherche de « pépites » ou d'innovations particulièrement intéressantes s'orientait de plus en plus vers l'ESS et le développement durable mais dans le projet présenté on ne retrouve **plus trace de l'ESS**.

Il est prévu que les éléments sur l'évolution de la stratégie AS soient présentés aux DR, RDAS, et aux administrateurs, est-il prévu qu'ils soient aussi présentés aux équipes de l'AS collective ?

Les trophées régionaux de l'innovation sociale qui sont depuis plus de 25 ans de formidables leviers de développement social local seront-ils maintenus à l'échelle des régions actuelles ?

Il a été évoqué la notion de « **métier passion** » pour les métiers du social et c'était effectivement le cas pour les équipes sociales de terrain, au sens humaniste, solidaire et utile au service des autres, de ceux qui actifs ou retraités ont le plus besoin de solidarité. On parlait de vocation, de fibre sociale, d'engagement, sans oublier, la fierté de contribuer à l'image positive et solidaire d'Ag2r.

Ce n'est plus le cas aujourd'hui.

Cette action sociale de proximité faisait notre différence par rapport aux autres concurrents qui se sont déjà emparés des espaces que nous leur laissons y compris sur l'ESS et de la RSE.

Depuis octobre 2022, tout semble bloqué pour les paiements, les conventions et les partenariats au nom de la **conformité** qui est devenu le seul maître mot de l'action sociale.

Nous avons bien conscience du retard pris pour l'application de la loi Sapin 2, mais les équipes de l'Action Sociale le vivent douloureusement, démunis pour répondre aux partenaires qui attendent le paiement d'une subvention depuis parfois plus de 6 mois.

Nos partenaires associatifs ou institutionnels sont aussi dans l'incompréhension. Sur des projets collectifs, AG2R était identifié comme le partenaire fédérateur, qui engageait le premier financement. Tout cela est **terminé** et **fragilise** les partenariats en cours.

Les remontées de terrain évoquent un sentiment permanent et injuste de **suspicion de conflit d'intérêt, de corruption, de risque non maîtrisé**. A trop vouloir se protéger par crainte de mal faire, de nombreux collègues n'osent plus prendre le risque d'une initiative, d'un contact, d'un projet de partenariat, d'un partage d'information y compris avec les administrateurs ou les commerciaux.

Croyant voir la sortie du tunnel après les années de COVID, et alors qu'une réorganisation attendue s'amorçait, tout semble au **point mort** tant l'incompréhension des équipes est forte.

Pour y répondre, un programme pertinent de 3 formations obligatoires sur la gestion des partenariats, sur AS net et sur les conventions a été lancé depuis le début de l'année.

Mais en même temps les **changements perpétuels** pour ne pas dire quotidiens de procédures, de modes opératoires, de traitement de différents documents dans l'objectif unique de la conformité des dossiers, sont très mal vécus et donnent l'impression que cette spirale de **complexification sans fin** ne s'arrêtera jamais.

Pour nombre de collaborateurs totalement focalisés sur la **gestion administrative et juridique** des dossiers toujours plus complexes, leur métier semble **ne plus avoir de sens** et ne repose plus sur les valeurs essentielles et sur la confiance.

Ils perdent leurs repères remplacés par la peur de mal faire, pour gérer un dossier, une convention ou un avenant dont les modèles se démultiplient, et un partenariat.

Il faut quasiment être maintenant juriste, fiscaliste, et même informaticien.

Le terrain passe au deuxième plan.

Enfin, les équipes sociales de terrain dispatchées dans différents sites de rattachement se sentent souvent isolés. On parle d'accompagner le bien travailler ensemble, de renforcer la cohésion des équipes alors qu'elles ne sont pas toujours conviées aux évènements internes des DR.

Pour ceux qui dans l'AST (action sociale territoriale) sont à 50% ou 100 % AGIRC ARRCO, ils ont un employeur mais dépendent de 2 hiérarchies différentes, chacune en pleine transformation. Avoir deux casquettes différentes face aux mêmes interlocuteurs n'est pas simple. A titre d'exemple, SC2S est un partenaire AGIRC-ARRCO, décliné sur les territoires mais qui est à l'origine développé par Médéric qui en reste le partenaire principal... Comment avoir la bonne attitude et tenir les bonnes positions lors d'une conférence des financeurs ?

Il y a de vrais besoins de clarté, d'explications et de communication.

La mise en place d'une commission métier action sociale, nous paraît indispensable afin d'expliquer et anticiper les bouleversements à venir, préciser les solutions qui répondront à toutes nos interrogations, avec également la mainmise de plus en plus prégnante de l'AGIRC ARRCO sur l'action sociale collective et individuelle et enfin pour faire le point sur les **disparités** qui existent d'une région à l'autre.

Depuis 2022, les RDAS doivent effectuer de plus en plus d'entretiens individuels mensuels, trimestriels et annuels de leurs collaborateurs, cela sans compter en plus les entretiens pour ceux qui ont deux hiérarchies... Au-delà du temps et de l'énergie consacrée à ces entretiens qui ont une vraie utilité, nous nous interrogeons sur la nécessité d'en faire autant dans le contexte actuel d'incertitude.

Il faudrait à notre sens répondre d'abord à toutes les questions qui se posent afin que les redescentes d'informations et les entretiens soient réalisés sur des bases identifiées et stabilisées.

Les équipes sociales souhaitent de nouvelles réunions des territoires pour restaurer le dialogue, la communication, les échanges entre régions avec pour objectif d'avoir des organisations plus lisibles, des moyens de fonctionnement en adéquation avec les besoins, des contraintes adaptées sur les partenariats en lien avec la nature des structures partenaires, et ce afin de prendre en compte et de répondre au **mal être actuel** des équipes.

Compte tenu de tous ces éléments qui restent aujourd'hui à instruire, et même si la Direction retraite et de l'action sociale ont conscience des difficultés évoquées et ont à cœur de faire évoluer les choses, le chemin à parcourir est encore trop long et incertain, c'est pourquoi la CFE-CGC émet un avis défavorable. »