

LETTRE OUVERTE

À L'ATTENTION DU CSE ET DE LA

DIRECTION

Le profond malaise né d'un versement différencié de la prime SEGUR, a conduit des salarié.e.s de FORUM REFUGIES à se mobiliser. Le constat est clair, salarié.e.s de terrain, exclu.e.s ou non de la prime, souhaitent ensemble vous faire remonter leur indignation pour qu'aucun.e ne soit oublié. Nos échanges ont fait remonter des conditions de travail dégradées qui doivent être entendues par notre direction et urgemment améliorées. La reconnaissance de notre réalité ne peut se faire sans une considération de notre quotidien. Toutes et tous formons la force vive de l'association, sans qui il serait impossible de réaliser les missions de l'association. Notre reconnaissance en passe par une augmentation de TOUS les salaires. Le versement GLOBAL de la prime NE SUFFIT PAS ! C'est pour l'ensemble de ces raisons que nous avons souhaité nous rassembler collectivement le 13/09/2022 et partager avec vous nos revendications.

NOUS CONSTATONS

COLLECTIVEMENT

1. Un versement inégal de la prime SEGUR et une absence de clarté de la direction concernant la communication des négociations avec le gouvernement

Lors du dernier versement des salaires au sein de Forum, nous avons constaté que de nombreux postes n'ont pas bénéficié de la Prime SEGUR. ASH, chargés de manutention et de réhabilitation, secrétaires, ont été étonnamment exclus du bénéfice de cette prime. De même des structures et services entiers de l'association n'ont pu en bénéficier.

La communication délétère de la direction a généré un profond malaise au sein des salarié.e.s. Il a ainsi été justifié de l'absence de versement de la Prime pour certains postes car ces postes ne relèveraient pas du travail social.

En outre, pendant de nombreuses semaines, nous avons pu constater que **la direction ne délivrait aucune information claire relative à l'avancée des négociations avec le gouvernement et quant à son positionnement pour le versement de la Prime SEGUR à tous et toutes**, quelque soit le poste, le service et la structure au sein de l'association.

Ce versement inégal et cette communication délétaire génèrent:

→ Un sentiment d'insécurité au travail:

La non généralisation du versement de la prime inquiète tant sur les recrutements des postes dont les salaires n'ont pas été revalorisés, que sur la charge de travail qui découle de ce précédent constat.

→ La dégradation des conditions de travail d'équipe:

Cette disparité est dangereuse car elle démotive quand l'association fait face à des départs incessants avec un turnover des équipes extrêmement élevé, des arrêts maladie non remplacés et une crise majeure du recrutement.

→ Une profonde incompréhension et un sentiment d'absence de reconnaissance:

- ◆ Nous ressentons une absence de reconnaissance et de prise en compte de la réalité du terrain par la direction. **La notion du social semble être méconnue de celles et ceux qui valident la distribution de la prime à certains postes et pas à d'autres.**
- ◆ Des services entiers ont été exclus du versement de la Prime SEGUR, alors qu'ils ont déjà été oubliés de la prime covid
- ◆ **Des postes exclus de la prime mal reconnus et en première ligne avec notre public précarisé.** Or ces postes ont été essentiels durant la crise sanitaire du covid pour répondre aux besoins de nos usagers extrêmement vulnérables et fragilisés par la situation. Ils ont probablement été les moins nombreux à avoir recours au télétravail, et les plus nombreux à être restés en première ligne. Ces postes sont essentiels, ce sont des postes passerelles qui permettent le lien entre les personnes accompagnées et la société dite "d'accueil". Ce sont notamment des postes qui tentent d'améliorer les conditions d'hébergement pour valoriser les compétences de chaque personne et faciliter l'accès au bien être. Ce sont également des postes avec un rôle préventif, **ils contribuent grandement à la prévention des incidents entre publics et avec les professionnels.** La prise en charge de notre public ne peut se faire que de façon globale, par une équipe soudée, au sein de laquelle la fonction sociale est une fonction partagée, qui ne peut être isolée des autres fonctions. **Face à des nouveaux besoins qu'on peine à nommer, risque de traite d'être humain, généralisation des troubles psychologiques au sein du public, l'ensemble des salarié.e.s joue un rôle primordial dans la réalisation de notre travail.**
- ◆ Le quotidien de notre travail c'est également la formation aux nouveaux collègues par des salarié.e.s arrivé.e.s depuis peu, sur un temps de travail déjà restreint, sans aucune reconnaissance financière.
- ◆ L'absence d'une communication claire et transparente de la direction renforce le sentiment d'être laissé.e.s pour compte.

→ Un sentiment de dévalorisation énorme:

- ◆ A titre d'exemple: Le nombre de salarié.e.s n'a pas évolué alors même que depuis 2012, la gestion des hébergements se fait en direct. La charge de travail, alors réalisée par les prestataires, repose aujourd'hui sur les salarié.e.s. Cela induit, une augmentation du nombre des missions non compensée par l'embauche de salarié.e.s supplémentaires ou de revalorisation salariale. Ce qui génère des sentiments de déception, colère, Injustice, globalement partagés parmi les salarié.e.s.

2. Des salaires globalement bas même avec la Prime SEGUR

Le SMIC a augmenté de 20% en entre 2012 et 2022, quand la valeur du point FEHAP qui conditionne le montant de nos salaires, a connu une évolution de 1% sur la même période ce qui équivaut à une dévalorisation de nos métiers:

- Le salaire de base de secrétaire est passé en dessous du smic il y a quelques temps.
- Le coût de la vie augmente mais pas les salaires alors que le travail dans nos structures est éprouvant, de nombreux salarié.e.s sont éligibles à des associations tels que le « resto du cœur » et à la prime activité.

Les salaires ne prennent pas en compte la charge de travail, les risques et la tailles des différentes structures

3. La complexification des procédures et des évolutions réglementaires incessantes

Les multiples réformes du droit d'asile, du droit au séjour et de l'éloignement des étrangers, de 2015, 2016, 2018 et autres **ont entraîné une complexification législative et réglementaire. Les restrictions à un accès au droit EFFECTIF auxquelles font face les usagers, se constatent quotidiennement. Et l'absence de soutien de la direction face à des pratiques préfectorales illégales, à des agissements des administrations telles que la CPAM ou la CAF, des relais inexistantes au sein du droit commun, rend la charge impossible pour la bonne tenue de nos fiches de poste. Nos missions n'ont eu de cesse d'évoluer afin de s'adapter à cette complexification, avec une augmentation de la charge de travail, sans toutefois que les moyens ou les effectifs soient augmentés pour y faire face.**

Vous, direction, demandez de considérer ces administrations citées plus haut, comme des partenaires. Aucun contact privilégié à la préfecture, un mail partenaire CPAM peu réactif... Alors que penser de ces injonctions paradoxales ? L'inexistence de positionnement affiché par notre direction pour valoriser notre expertise, questionne sur la considération faite des salarié.e.s précaires qui agissent au service d'autres précaires.

4. Un turnover très important.

Cette réalité de travail se sait. Cela génère une absence d'attractivité de nos postes. La charge de travail importante, des salaires bas, et l'absence de reconnaissance de la direction engendrent de nombreux départs, des recrutements laborieux et par conséquent un turnover important.

5. Le non remplacement des postes fait porter la charge du travail des absents aux personnes sur site, quel que soit leur poste.

Ces turnovers créent une situation dans laquelle, les autres salarié.e.s restants doivent pallier l'absence des collègues, tout poste confondu, et assumer leurs missions afin de garantir un accompagnement minimal du public. À titre d'exemple, des secrétaires et des ASH assument certaines missions des chargé.e.s d'accompagnement et inversement pour pallier aux absences, alors que ce n'est pas dans leur fiche de poste. Cela entraîne une surcharge de travail et un profond mal être. Il en est de même pour les arrêts maladie et les congés qui ne sont pas remplacés même temporairement pour alléger la charge de travail.

6. Une augmentation de la charge de travail et du nombre de suivis malgré la stagnation des effectifs.

Les précédents points constatés entraînent une augmentation exponentielle de la charge de travail, tout poste confondu. Or les effectifs ne sont jamais augmentés. Aucune réflexion n'a été lancée pour certains postes essentiels concernant le nombre minimal décent de salarié.e.s pour assurer certaines missions, en prenant en compte, la taille des structures, le nombre d'utilisateurs, la charge de travail, la pénibilité, les risques. S'il existe un cadre réglementaire définissant le nombre de salariés pour certains postes, d'autres en sont démunis. De même, le seuil fixé par le cadre réglementaire ne répond pas aux exigences de la réalité de l'accompagnement du public.

Les heures supplémentaires n'étant pas rémunérées et ne pouvant parfois pas être rattrapées en raison de l'importance de la charge de travail, de nombreux salarié.e.s sont épuisés.e.s.

7. La précarisation administrative, financière, sociale et médicale des publics accompagnés

La complexification des procédures, la multiplication des blocages avec la CPAM, la CAF, l'OFII, la préfecture pour le maintien ou l'ouverture des droits fragilise de plus en plus nos publics, qui sont de plus en plus vulnérables. L'augmentation de la charge de travail et du turnover ne permettant pas d'assurer un accompagnement de qualité à chacun des usagers, ces derniers sont de plus en plus précaires et dans ce contexte, des incidents sont de plus en plus fréquents.

8. Alertes non entendues par la direction sur la montée de la violence subies par les professionnels.

Nous constatons de plus en plus de violences entre usagers de plus en plus précarisés mais également à l'égard des salarié.e.s. Certains.e.s de nos collègues ont subi directement ces violences.

Cette montée de violences a été signalée à la direction mais aucune action de prévention n'a été mise en place. Peu d'actions pour la prise en charge des victimes ou des témoins de ces violences parmi les salarié.e.s. Et rien n'a été fait pour engager une désescalade.

Un numéro vert ne suffit pas.

9. L'augmentation de tensions au sein des équipes

Dans certaines structures, l'ensemble des précédents constats ont généré des tensions au sein des équipes, entre salarié.e.s mais également entre cadres et salarié.e.s. Aucune réflexion sur la politique managériale n'est menée par la direction.

NOS REVENDICATIONS

Nous, salarié.e.s, demandons à notre direction de prendre en compte nos réalités de travail et de considérer nos revendications recueillies lors d'échanges communs et d'un vote collectif :

10. Une revalorisation globale des salaires pour l'ensemble des salarié.e.s afin de mieux prendre en compte l'augmentation du coût de la vie et la réalité de nos missions et de rendre nos postes attractifs. La reconnaissance passe par la rémunération

- Nous demandons la revalorisation du point d'indice.
- Une aide pour pallier à la hausse du carburant
- La plupart des salarié.e.s n'ont aucun avantage contrairement à d'autres associations ayant la même mission. (primes, chèques cadeaux, prime de naissance, prise en charge financière du carburant ou des places de parking pour les salarié.e.s les plus éloigné.e.s)

11. Le paiement des heures supplémentaires:

Dans un contexte où la charge de travail augmente, en lien avec le non remplacement des postes et à l'évolution des missions, les heures supplémentaires non rémunérées et non récupérées sont généralisées. Nous demandons une rémunération à la hauteur du travail effectué. Tout travail mérite salaire.

12. La Prime SEGUR pour toutes et tous quelque soit le poste, le service ou la structure au sein de l'ensemble de l'association et une communication claire et apaisée de la direction sur l'avancée des négociations avec le gouvernement.

Ce sont très souvent les salaires les plus bas qui n'ont pas bénéficié de cette revalorisation de la Prime SEGUR. Les mails de la direction à tous les employé.e.s n'ont pas permis de comprendre quels étaient les critères d'attribution de cette prime. La communication fin août expliquant que certains dispositifs l'auraient et d'autres non est venue semer la confusion plus encore. Il a fallu attendre la première paie pour comprendre qui était concerné et qui ne l'était pas.

Qu'est ce qui a été fait par la direction pour que l'ensemble des salarié.e.s puisse en bénéficier ?

Qu'est ce qui est concrètement en cours ?

Quel est le positionnement exact de la direction sur l'attribution de la prime SEGUR ?

Nous exigeons un constat clair et un planning des négociations. Nous voulons des explications sur les annonces de la direction concernant ce sujet, qui ont souvent été vécues comme des injustices.

13. Un nombre de salarié.e.s et une rémunération prenant en compte les spécificités des besoins des différents services d'un site à un autre

L'absence de réponse de la direction face à la question du nombre d'ASH et d'Agent de maintenance par site questionne sur l'attention portée aux préoccupations de terrain. Il en est de même pour de nombreux postes.

14. La création de postes volants à différents niveaux:

- Pour les ASH, Agent de maintenance, Chargée d'accueil. Ces postes les moins rémunérés sont ceux où les recrutements peinent.
- Pour les chef.fe.s de service et cadres non remplacé.e.s quand un arrêt se prolonge et que la charge de la gestion d'un site et d'une équipe repose sur des cadres déjà en surcharge de travail
- Pour les chargé.e.s d'accompagnements : Le non remplacement des chargé.e.s d'accompagnement fait peser aux autres collègues, tous postes confondus, la responsabilité du suivi des dossiers. La charge mentale déjà importante devient insoutenable quand il s'agit de pallier ces absences qui se pérennisent bien souvent. Un poste de chargé.e. d'accompagnement volant avait été créé mais a très vite été supprimé faute de mobilisation collective.
- Réfléchir aux besoins de chaque service pour déterminer si d'autres postes pourraient bénéficier d'agents volants.

15. Un soutien externe apporté aux chef.fe.s de services:

Les chef.fe.s de services ont besoin de soutien externe, de travailler en coordination avec leur équipe. Ils ne peuvent pas assumer seuls toutes les responsabilités requises dans un service (sécurité, management, gestion du bâtiment, expertise métiers sociaux, juridiques, médiation public, etc etc...)

16. Le recrutement et la formation des différents cadres à l'écoute des réalités de terrain et qui font preuve d'expertise

- De nombreuses tensions au sein de certaines équipes ont été constatées, entre salarié.e.s et entre cadres et salarié.e.s. Nous réclamons une véritable politique managériale et une attention particulière aux alertes de mal être au travail.
- Certain.e.s salarié.e.s subissent une pression au résultat pour certaines missions administratives au détriment parfois de l'accompagnement du public. Nous exigeons que cela cesse.
- L'imposition d'un mandat de direction ne dépassant pas 5 ans, devant rendre des comptes aux salarié.e.s et au public précarisé

Nous déplorons la méconnaissance de la direction de nos missions et conditions de travail.

17. L'ouverture aux financements extérieurs : Le financement de notre association dépend en grande majorité des fonds de l'État

- Le financement externe, par des donateurs privés permettrait d'exercer notre travail avec indépendance et serait un levier de négociation face à des instances qui empêchent une réelle défense des droits de notre public.
- Cela permettrait d'augmenter les effectifs et ainsi la réalisation d'un travail exempt de toutes pressions sur le renouvellement des postes face à l'accroissement des besoins d'accompagnements et de notre charge de travail. Cela limiterait l'explosion du turnover
- Réfléchir à la création de postes chargés de trouver des fonds externes nous paraît essentiel.

18. La mise en place d'outils de dialogue et d'échanges entre salarié.e.s mais également avec la direction, car nous tous et toutes salarié.e.s et cadres constituons la base de cette association

Nous réclamons la création de plus de groupes de travail et d'outils permettant la collaboration entre les services, (création d'un forum partagé..).

19. Un plaidoyer prenant réellement en compte les difficultés et violations de droits rencontrés par notre public, remontés par les équipes sur le terrain.

En effet, certaines pratiques illégales de la préfecture et de certains organismes, tels que la CAF, la Poste, le Pôle emploi, sont remontées mais ne sont pas dénoncées.

20. Endiguer l'augmentation de la violence entre les usagers et à l'égard des professionnels

Conclusions

Cette lettre est adressée à la direction, afin que cette dernière puisse enfin entendre nos constats concernant la dégradation de nos conditions de travail et de l'accompagnement des personnes exilées mais également nos revendications.

Nous montrons grâce à cette action du 13/09/2022 que nous savons communiquer entre salarié.e.s et que nous savons nous rassembler pour mener des actions concrètes. Nous pourrions mener d'autres actions si nos revendications ne sont pas entendues.

« REMETTONS L'HUMAIN AU CENTRE DES PRÉOCCUPATIONS DE NOTRE ASSOCIATION »

ANNEXES

Cette lettre a été réalisée sur la base d'échanges des salarié.e.s et de sondage, voici quelques exemples :

“Les raisons de mon mécontentement reposent sur le non versement de la prime SEGUR pour tous les corps de métier de Forum.”

“Même les chargé.e.s d'acc n'ont pas le droit à la prime sur des dispositifs considérés non éligibles, certain.e.s sont diplômé.e.s du social et n'ont pas le droit à la prime.”

“ Les secrétaires, les ASH ne sont pas concernés. Nous avons énormément de travail (suivi des stats, accueil des personnes, première entrée) et nous allons devoir remplacer les collègues qui partent et qui n'ont pas encore été remplacé.é.s.

“Les ressentis de l'équipe: injustice, mécontentement, et manque de communication. +++ “

“ Nos conditions de travail se sont globalement dégradées. Les ASH ne restent pas plus de 6 mois, bc de turn over , mécontent liés à la distribution de la prime.

“Nous travailleurs sociaux ne sommes pas concernés par la prime. On a un sentiment d’injustice ++ . Notre objectif : La prime pour tous”

“ Je ressens une profonde injustice dans ce mode de versement. Je suis concernée mais solidaire des collègues exclu.e.s. Il y a de grosses problématiques liées aux embauches, cette différence va rendre le recrutement encore plus dur. Assurer nos missions est déjà difficile, demain il sera impossible de faire un travail de qualité. “

“On ne sait pas à quel point la direction à négocier, et ce qu’il s’est dit. Nous sommes écartés des discussions. Pourquoi alors des discussions sont toujours en cours ? J’ajouterai que les conditions de travail se dégradent et que cela génère de plus en plus de difficultés pour les salarié.e.s”

“Grosse colère pour ma part. Les secrétaires sont en première ligne, elles font du social. C’est inadmissible. Et pour les ASH aussi. Ils sont Agent SOCIAL et Hôtelier! Nous sommes déjà mal payés.e. pour ce métier, le recrutement va être de plus en plus dur. “

“Nous sommes travailleurs sociaux et nous n’avons pas le droit à la prime. Nous étions déjà exclu.e.s de la prime covid en 2020 malgré le travail fourni, au delà du travail demandé. Nous faisons face à des départs rapidement après des prises de poste et nous sommes inquiet.e.s pour la suite aussi. On subit la pression ++ “

“ Je rajoute mon dégoût et ma démotivation par rapport à un poste passionnant. Rien n'est valorisé, quel dommage! Les postes ont des salaires extrêmement bas. Les absences de collègues en vacances entraînent des surcharges de travail. On pallie, financièrement on ne reçoit aucune compensation, c’est très inquiétant. Tout tourne grâce à notre engagement professionnel, mais il n’y a aucune reconnaissance pour nos postes. La prime SEGUR, c’est juste le début, nos salaires restent très bas, j’adore mon métier, le travail d’équipe, mais après plus de 10 ans je gagne 1350, c’est très dommage, il y a quelque chose à faire.”

“L’accompagnement se fait dans le quotidien de nos résidents dans une petite ville, le vivre ensemble, le social est primordial. Cette différence me fait ressentir un profond dégoût et un sentiment d’injustice immense”

“Les salaires ont très peu évolué, de quelques centimes seulement . Les écarts avec le smic se sont réduits . Aujourd’hui le poste de secrétaire est passé en dessous du SMIC . Alors que le smic a pris 20 %, dans le même temps, le salaires des ASH , des chargées de vie co, ont augmenté de 1% ... Notre travail n’a plus de valeur, mon salaire n’a pas augmenté, et j’ai de plus en plus de boulot. Il y a augmentation du nombre d’hébergé.e.s.”

“Les salaires ont peu augmenté alors que je travaille a forum depuis plus de 10 ans”

“L’équipe, dans sa globalité, (diplômé.e.s et non diplômé.e.s) s’investit dans l’accompagnement , fait du social. Il faut se battre tous ensemble pour avoir cette prime. Les ASH et les secrétaires ont fait partie des plus mobilisés pendant le covid et méritent cette prime. “

"L'accompagnement des personnes, fait par tous les salarié.e.s est quotidien. Il faut sans arrêt pallier les manques, les absences ... Nous remercions aussi les bénéficiaires de la prime de soutenir les autres, nous aurons besoin de la solidarité de tous pour avancer. “

“Je m’interroge sur la prime SEGUR, les salaires sont restés très bas , même si tout le monde obtient la prime serait-ce suffisant? Il faudrait peut-être aller au-delà de ça, dès le départ , car cela reste insuffisant. En plus de la prime pour tous, nous demandons une revalorisation globale. “

“J’ai formé plusieurs remplaçant.e.s et je n’ai eu aucune reconnaissance. J’ai fait des heures supp non rémunérées. Il faut aller au-delà de la prime du SEGUR, notamment à cause de l’augmentation des prix de la vie. Avant, nous avions peu d’avantages, aujourd’hui on a plus rien, rien, même pas une place cinéma. En peu de temps nous avons réussi à nous mobiliser, il faut poursuivre et aller plus loin.”

“On navigue un peu à vue et on a dû tout construire. D’après ce que j’ai compris, l’augmentation SEGUR est négociée, mais on ne l’a pas encore reçue. Donc on ne comprend pas bien pourquoi on y a droit alors que d’autres ne l’ont pas et qu’on fait en gros la même chose. Ce qui nous a touchés, c’est le manque de transparence de la direction qui a passé

l'été à envoyer des mails généraux à tous les employé.e.s de Forum sans vraiment expliquer quels étaient les critères d'attribution de cette prime. Jusqu'à cette communication fin août expliquant que certains dispositifs l'auraient et d'autres non sans qu'on sache si on était concerné ou pas.”

“En plus d'être fortement discutable, aucune valorisation pour le "formateur" qui fait ça en plus de sa charge de travail. En ce moment c'est min 2h de sup par salarié.e.s par jour non payées, non récupérées. On veut de la transparence, de la reconnaissance, de la valorisation. Je précise, au nom des collègues, être touché.e de la solidarité des CADA vis-à-vis des exclu.e.s du SEGUR. (vraiment merci)”