

Comité Technique commun du 15 décembre 2017 RAPPORT (avis)

CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE PÔLE SOLIDARITÉ CITOYENNETÉ CULTURE / DIRECTION DES PERSONNES ÂGÉES / SERVICE D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT À DOMICILE (SAAD)

Astreintes des cadres en semaine - organisation et rémunération.

A) Contexte

Depuis 2009, compte tenu de l'évolution des missions du SAAD auprès des publics fragiles et vulnérables, les cadres (3 responsables de secteur et 4 assistantes sociales coordinatrices des interventions – dont 2 à 50 %) assurent les astreintes téléphoniques pour les 3 secteurs (ensemble du territoire de Rennes). Elles veillent à la continuité de service et sécurisent les interventions des aides à domicile qui interviennent jusqu'à 19h10.

Par délibération du Conseil d'administration du 29 mai 2009, les astreintes sont organisées :

- En semaine : du lundi au vendredi de 18h à 19h30,
- Le week-end : le samedi et le dimanche de 8h à 20h,
- Les fêtes de 8h à 20h.

La délibération au Conseil d'administration du CCAS du 28 juin 2016 fait état de nouvelles modalités d'astreinte suite à la publication d'un arrêté ministériel du 3 novembre 2015. Jusqu'à présent, suite à la délibération au Conseil d'administration du 29 mai 2009, les cadres bénéficiaient de l'indemnité d'astreinte pour le week-end. Or, comme elles n'assurent pas les astreintes de nuit, elles ne perçoivent plus l'indemnité d'astreinte pour le week-end, mais celle correspondant au samedi et au dimanche.

B) Objet du rapport et problématique

Ce rapport aborde la question de l'organisation des astreintes du lundi au vendredi, à la fois sur le plan ressources humaines et sur le plan technique. En effet, les responsables et assistantes sociales coordinatrices de secteur sont mobilisées de 18h à 19h30 (et parfois au-delà) et le lendemain de 8h à 8h15 pour relever les messages avant l'ouverture des secteurs en semaine à 8h15. Jusqu'à ce jour, ces astreintes n'étaient pas indemnisées. Les interventions sont indemnisées selon le taux en vigueur.

C) Enjeu et objectifs

L'enjeu est d'organiser l'astreinte en semaine des cadres à la fois sur le plan des ressources humaines et le plan technique.

L'objectif est de faire en sorte que les astreintes réalisées en semaine par les cadres de 18h à 19h30 soient indemnisées au même titre que les infirmiers du service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD).

De plus, une organisation téléphonique adaptée doit être mise en place afin d'empêcher les appels téléphoniques non concernés par l'astreinte (et d'éviter d'ouvrir le téléphone le lendemain de l'astreinte en semaine, de 8h à 8h15).

D) Méthodologie. concertation

Une démarche participative a été mise en place. En effet, un groupe de travail a été animé par la chargée de ressources humaines de la direction Solidarité Santé. Ont été associés les cadres d'astreinte, le responsable de la mission Temps de Travail de la direction des Ressources Humaines, le responsable du service Informatique du CCAS et la responsable du pôle « Services à Domicile » de la DPAg, le 12 octobre 2017.

Une rencontre avec l'ensemble des organisations syndicales a eu lieu le 28 novembre 2017.

E) Propositions

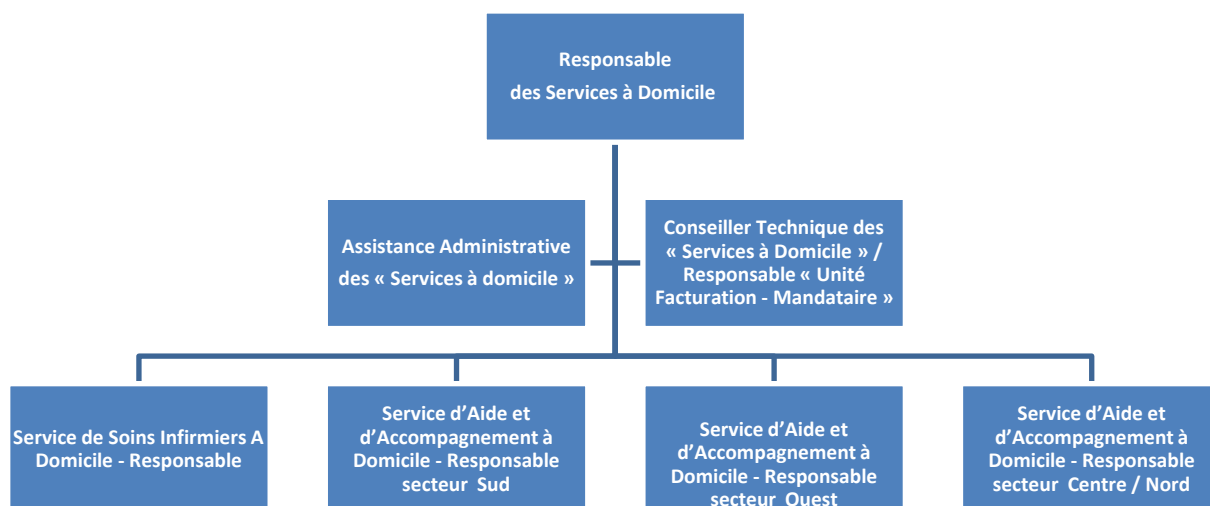
1) Volet ressources humaines

Il est proposé l'organisation des astreintes en semaine par un maintien de l'organisation de la semaine du lundi au jeudi par une cadre et du vendredi au dimanche soir par une autre cadre.

Une indemnisation d'une astreinte horaire en semaine au taux horaire en vigueur de 1,29 € ainsi qu'une intervention semaine au taux horaire en vigueur de 16 € (intervention proratisée) sont prévues.

Les cadres concernées sont les 3 responsables de secteur, les 4 assistantes sociales coordinatrices des interventions et la responsable du pôle « Services à Domicile ».

Organigramme des Services à Domicile - octobre 2017



Dans les 3 secteurs SAAD : 1 responsable, 1 assistante sociale coordinatrice des interventions (sauf au secteur sud du SAAD : 2 assistantes sociales coordinatrices à 50 %).

2) Volet technique

Situation actuelle : Chaque soir à 18h les secteurs transfèrent leur ligne téléphonique sur le portable de la cadre d'astreinte et récupèrent cette ligne le matin dès l'ouverture à 8h15. Au fil des années, les cadres d'astreinte ont pris en charge des appels qui ne sont pas directement liés à l'astreinte (exemple : absence d'une aide à domicile le jour suivant, absence d'un usager le lendemain ou le surlendemain ou questionnement d'un usager ou d'un aidant autour d'une intervention...). De fait, le soir (et aussi les samedis et du dimanches et fériés), elles renseignent des appels non liés à l'astreinte, dans une proportion de 20 à 40 %.

Situation future : Afin de désengorger les appels non concernés par l'astreinte, il est proposé de déclencher à partir de 18h un répondeur téléphonique dans chaque secteur. Ce répondeur mentionnera que le service est fermé et que pour toute urgence liée à l'astreinte du soir (ou du samedi ou dimanche ou du férié), il conviendra de contacter un numéro téléphonique d'astreinte.

Le répondeur ne prendra pas de message et invitera les personnes à rappeler le secteur dès l'ouverture à 8h15 pour tout motif non lié à l'astreinte. Ainsi, ce dispositif évitera à la cadre d'astreinte de consulter son téléphone portable de 8h à 8h15 le lendemain de l'astreinte.

Organisation interne : à la fermeture du service, les secteurs feront un transfert des 3 lignes sur un téléphone portable qui sera positionné en central, au Pôle « Services à Domicile ». Ensuite, un agent de la DPAG en central se chargera de faire un transfert des lignes sur le téléphone de la cadre d'astreinte.

Ces nouvelles modalités de traitement des appels téléphonique permettront d'être plus efficace dans le traitement des demandes des usagers en recentrant les appels sur les demandes nécessitant une intervention urgente.

3) Plan d'actions (2017 – 2018) / travail participatif avec les cadres

Plusieurs volets :

- communication adaptée auprès des usagers, des aides à domicile et des partenaires,
- réalisation et mise à jour des fiches techniques nécessaires à l'astreinte,
- mise en place du dispositif technique,
- traçabilité des appels téléphoniques dans un relevé d'astreinte et des interventions.

En résumé, les différentes propositions sont les suivantes :

- ➔ Rémunération de l'astreinte en semaine (du lundi au vendredi) au taux horaire en vigueur et rémunération des interventions au taux horaire en vigueur ;
- ➔ Organisation des astreintes en semaine de 18h à 19h30 ;
- ➔ Mise en place d'un nouveau dispositif technique pour la gestion des astreintes ainsi que des fiches techniques;
- ➔ Communication adaptée auprès des différents publics.

La mise en place des astreintes est prévue à partir de début janvier 2018.
Un bilan sera effectué au bout de 6 mois de mise en œuvre.

Les représentants du personnel du Comité Technique commun sont invités à émettre un avis sur les propositions contenues dans ce rapport.