

Discours d'ouverture « 35èmes Rencontres de l'ANCCAS »

- Monsieur le maire, (Jean michel HOULLEGATTE)
- Monsieur le vice Président du CCAS,
- Monsieur l'administrateur de l'UNCCAS, cher Jean Paul ROUX
- Mesdames et messieurs les élu(e)s
- Mesdames et messieurs les administrateurs de CCAS/CIAS
- Mesdames et messieurs les administrateurs de l'ANCCAS
- Madame la directrice du CCAS de Cherbourg-Octeville, chère Isabelle

- Mesdames messieurs cher(e)s collègues cadres communaux de l'action sociale
- Mesdames, messieurs en vos grades et qualités (comme on dit si joliment en Guadeloupe et peut être ailleurs)

Ouvrir nos « Rencontres » annuelles est je vous l'avoue une satisfaction pour celles et ceux qui les ont préparées et c'est un plaisir réel pour moi de les représenter à cette tribune. Pour avoir longtemps vécu l'événement de l'autre côté de la tribune je peux peser la charge de travail et le stress engendrés pour les organisateurs. Aussi permettez moi d'ouvrir ces Rencontres en adressant en votre nom un salut chaleureux à toutes celles et ceux qui ont contribué à la préparation de ces journées. D'abord,

bien sûr, notre collègue Isabelle VATINEL et à travers elle toute l'équipe du CCAS de Cherbourg-Octeville qui s'est mobilisée pour la réussite de nos Rencontres. Le défi n'est pas facile tant nos hôtes passés, Saint Jean de Luz/Urrugne et Vitré pour ne citer que les derniers, nous ont réservé un accueil chaleureux et bienveillant. Nul doute que nos amis normands feront aussi bien. Celles et ceux qui ont pu participer à la réception dans l'extraordinaire aquarium de la cité de la mer sont j'en suis sûr déjà conquis. Que dire en effet de l'endroit qui nous accueille sinon qu'il en émane une sérénité propice sans nul doute à la réflexion et à la convivialité. Merci donc à la ville de Cherbourg-Octeville de nous recevoir dans ce splendide site et merci à vous monsieur le Maire pour le soutien apporté par les services de votre ville,

soutien sans lequel des Rencontres comme celles-là ne pourraient avoir lieu. Permettez-moi de saluer cordialement votre adjoint et vice-président de votre CCAS le docteur Frédéric BASTIAN qui dès le départ a soutenu ce projet de Rencontres nationales cherbourgeoises.

Nos rencontres n'existeraient pas non plus sans l'indéfectible soutien de nos partenaires la GMF, le Groupe chèque déjeuner, la MNT et le groupe moniteur. Saluons aussi nos amis exposants auxquels je vous invite à consacrer tout le temps nécessaire. Le temps des rencontres est aussi celui des contacts privilégiés avec certains de nos fournisseurs et prestataires.

Je salue en votre nom madame Hélène DELMOTTE, rédactrice en chef de la gazette santé sociale, notre partenaire presse pour ces rencontres, qui nous fait l'amitié d'animer ce rendez-vous et va ainsi apporter son regard de journaliste sur nos travaux.

Mesdames, messieurs et pour finir ces remerciements je salue particulièrement nos collègues d'Outre Mer qui comme chaque année forment une forte délégation venant des Antilles, de Guyane ou de la Réunion. Votre présence nous est précieuse, vos spécificités nous enrichissent. Vous représentez la notion même de réseau qui est la raison d'être de l'ANCCAS. Avec vous jamais de « c'est trop loin » ou de « je suis débordé », vous êtes fidèle à notre rendez-vous et croyez bien que nous y sommes sensibles.

Merci donc à tous d'être là surtout que figurez- vous nous avons failli ne pas venir ! En effet , dans le cadre de la réforme générale des politiques publiques, le sénateur DOLIGE a proposé, je caricature un peu, la suppression des CCAS/CIAS. L'UNCCAS a alors vivement réagi. Ce fut le splendide tee shirt « touche pas à mon CCAS » revêtu par madame BACHELOT au dernier congrès de Paris. L'ANCCAS réagit aussi, trouvant la méthode de monsieur Doligé quelque peu expéditive. Grâce à la mobilisation de certains élus la proposition DOLIGE a été renvoyée en commission mais elle pourrait bien revenir d'actualité à la rentrée prochaine.

Soyons clairs, la question posée par monsieur DOLIGE ne peut pas être écartée d'un revers de la main. La mutualisation des services Ville/CCAS qui s'apparente

parfois à une intégration, l'absence de structures et de services dans environ 30 000 communes de France rendent inaudible le discours sur l'universalité de l'action sociale communale et la plus value qu'apporterait la gestion par un établissement public autonome. Cela fait près d'une douzaine d'années que l'ANCCAS prenant acte de cette diversité a cessé d'être une association de cadres de CCAS pour devenir l'association des cadres communaux de l'action sociale. Faisant cela nos collègues d'alors se sont adaptés à la réalité. Les CCAS réellement autonomes sont rares. Beaucoup d'élus ont fait le choix du rapprochement. Nombre de CCAS sont dirigés par des DGA ville. Presque toujours l'action sociale est écartelée entre des services ville et le CCAS. La vérité c'est que l'existence des CCAS est déjà

optionnelle. Est-ce une bonne ou une mauvaise chose ?...voilà une question qui nous traverse depuis maintenant des années. Je n'y répondrai pas ce matin tant le sujet est complexe mais je vous invite aux débats qu'il nous faudra collectivement mener à la rentrée prochaine. Un débat en lien direct avec notre sujet d'aujourd'hui en quelques mots résumé : « quelle organisation pour une action sociale locale performante ? ». Presqu'un sujet pour de prochaines Rencontres !

Mesdames, messieurs, chers collègues notre conseil d'administration vous a invités à vous réunir cette année sur le thème : « manager dans le social : de la compétence à la performance ? »

Ce n'est pas la première fois que nous nous réunissons autour des notions de management et de compétence. Paris 2001 « démarche qualité », Blois 2005 « le management du social à l'échelon local » ou encore Limoges 2007 « qualité, gestion, évaluation. Comment faire ? ». Ce rappel pour dire que pour nous autres cadres communaux de l'action sociale la qualité du service rendu à nos publics a été, est et sera toujours notre principale préoccupation. Toute réforme, toute nouvelle organisation doit viser à l'amélioration de cette qualité. La qualité doit être le premier indicateur de la performance.

Notre conférencier, monsieur Bernard DIRODOLLOU, vous expliquera mieux que moi cette notion de performance, ses liens avec le monde de l'entreprise,

avec les procédures de démarche qualité et d'évaluation qui commencent à nous devenir familières. Il nous dira aussi sans doute quelles mesures et quels indicateurs peuvent permettre de « quantifier » le niveau de performance de services sociaux. Monsieur Christophe DOUESNEAU qui représente l'ANAP nous dira aussi en quoi cette agence peut nous aider dans la compréhension et la réalisation de cette démarche. Nul ne doute qu'il s'agisse là de sujets susceptibles d'ouvrir des débats animés car ils peuvent toucher à nos valeurs. Sans doute certains d'entre nous y verrons les prémices d'une marchandisation des services sociaux. Pour autant les rapprochements linguistiques avec le monde de l'entreprise traduisent une réalité qui s'impose à chacun. Les services publics doivent être exemplaires dans leur

mode de gestion et nous autres qui y participons avons une obligation à nous inscrire dans les démarches favorables à l'amélioration du service rendu. Tous ici nous savons que le service a un coût et que celui-ci doit être maîtrisé pour être compris de l'utilisateur et du contribuable.

L'objectif est louable et nous devons nous y associer en portant haut nos valeurs.

Au premier rang de ces valeurs je place le respect. Le respect que nous devons à nos usagers mais aussi le respect que nous devons à nos agents.

Les usagers du service public....faut-il encore les appeler comme cela ? Nos usagers sont-ils devenus des clients, sommes-nous devenus leur fournisseur ? La notion

client/fournisseur est avouons-le assez étrangère à notre culture de cadres du secteur social. Pourtant nous savons bien que les comportements ont changé. Nous savons aussi que certaines formes d'action sociale n'échappent pas au champ concurrentiel. Ainsi de nombreux services à la personne, des crèches des maisons de retraite....autant d'ESMS qui ont vu leur fonctionnement impacté par l'arrivée de nombreux acteurs associatifs et privés. Comment alors défendre les valeurs du service public ? Sans doute pas en se repliant sur soi-même au nom de je ne sais quelle tradition .Certainement pas non plus en empruntant au modèle marchand et productif de l'entreprise des logiques de scores incompatibles avec une action sociale individualisée.

Admettons-le il y a dans cette notion de performance une nécessité de mesure et de comparaison qui nous interpelle. Etre performant, certainement, à la condition de s'être mis d'accord sur l'objectif. Pour moi je le répète je n'en vois qu'un « mieux servir notre usager » fut-il devenu un client. Bien sur, ne soyons pas hypocrite, la notion de coût du service rendu est fondamentale. Le coût doit être accepté comme un indicateur important de la performance. Il ne doit pas en être l'objectif.

Pour finir je voudrais vous parler de nos agents.....devrais-je dire pour faire plus « manager » nos collaborateurs ? La performance c'est sans doute une question de technicité mais c'est avant tout une question de femmes et d'hommes aux services des autres au quotidien.

Passez-moi l'expression la performance ne doit pas se faire sur leur dos. Il n'y a rien de performant à précariser et à disqualifier des emplois. On le voit déjà avec les services à domicile où l'on assiste à un recul de la qualité au bénéfice du coût. On le voit dans certains EHPAD où se multiplient emplois à temps non complet et contrats précaires. Certains l'imaginent dans les crèches avec des ratios de personnel et une qualification du personnel en baisse. On sait aussi que dans l'esprit de certains le statut de la fonction publique pourrait être un obstacle à la performance. N'oublions pas que l'utilisateur, l'agent public et le contribuable font partie de la même société. Gardons nous qu'au nom de la performance on n'oppose le secteur public et le secteur privé, là où il ne faudrait rechercher que complémentarité.

Vaste sujet donc dont nous allons débattre, mesdames messieurs, cher(e)s collègues au cours de nos 35èmes Rencontres que je vous souhaite excellentes. Et sans plus attendre je cède la parole à notre hôte monsieur Jean Michel HOULLEGATTE, maire de Cherbourg-Octeville.