

MDS de la Faourette
21 Rue Jules Amilhau
31100 Toulouse

Toulouse, Le 24 mars 2026

M.VINCINI, Président du Conseil Départemental 31
Sous couvert de M. DAGUERRE, Directeur Général des Services
Sous couvert de Mme EL BOUKILI, DGD Territoire Action Sociale Proximité
Sous couvert de Mme QUINTILLA, Directrice Adjointe Territoriale
Sous couvert de Mme COUTIET, Responsable de la MDS Faourette
Sous couvert de Mme AYMERIC, Responsable Adjoint de la MDS Faourette

Objet : Exercice d'un droit d'alerte,

Par la présente, nous souhaitons exercer notre droit d'alerte au regard d'une situation particulièrement préoccupante affectant à la fois les conditions d'exercice des professionnels et la qualité du service rendu aux usagers au sein du service social de polyvalence de la Maison des Solidarités de la Faourette.

Le territoire d'intervention connaît depuis plusieurs mois un climat d'insécurité, caractérisé par la présence régulière de guetteurs tout autour de la MDS, des dégradations telles que des tags sur les murs de la MDS réalisés le 02 mars 2026, puis le 09 mars et encore le 16 mars, ainsi qu'une ambiance fréquemment tendue. De plus, des cris et tensions sont entendus de manière quotidienne, contribuant à un sentiment d'insécurité. Dans ce contexte, nous limitons nos déplacements : nos déplacements personnels pour répondre à des besoins essentiels tels que sortir pour nous acheter à manger sur la pause méridienne et nos déplacements professionnels. En effet, nous avons été contraints de suspendre, pendant plusieurs semaines, les visites à domicile dans certaines rues, visites qui sont pourtant essentielles à l'exercice de nos missions.

Le 23 mars 2026, une évacuation en urgence de la MDS par les forces de l'ordre a été réalisée suite à la présence d'un colis suspect aux abords de la MDS de la Faourette. Les démineurs ont dû intervenir afin de faire exploser le colis suspect. Ce climat anxigène renforce le sentiment d'insécurité et impact la santé mentale des membres de l'équipe. L'environnement du quartier ne cesse de se dégrader, ce qui se répercute sur nos missions. La MDS a donc dû fermer en milieu d'après-midi pour garantir la sécurité des agents ainsi que des usagers.

La présence policière, bien que rassurante, constitue également une source d'inquiétude pour les professionnels.

Par ailleurs, le fonctionnement du service est fortement dégradé en raison d'un manque important d'effectifs. À ce jour, seuls 6,5 postes de travailleurs sociaux sont pourvus en polyvalence sur un total de 11 postes à effectif complet.

Nous recensons :

- Un agent titulaire en accident de travail depuis plusieurs années
- Un agent titulaire en mission à l'HDD depuis janvier 2024, non remplacé depuis janvier 2025
- Un agent en congé maternité
- Un agent en arrêt maladie depuis le 26 janvier 2026

Cette situation conduit à une hausse significative de la charge de travail des agents présents : augmentation du nombre de jours d'astreinte assurés par les professionnels et augmentation du nombre de personnes accueillies par agent dans le cadre de l'astreinte.

Par ailleurs, la file active de la MDS s'élève actuellement à 1 390 personnes en polyvalence, ce qui représente une charge de travail particulièrement importante et difficilement soutenable dans les conditions actuelles de sous-effectif.

Le secrétariat est particulièrement impacté par cette situation. Le déficit de personnel (moins 2,5 postes) génère une pression importante dans la gestion quotidienne des rendez-vous. La gestion des absences au niveau des assistantes sociales s'en trouve complexifiée et les besoins de médiation avec les usagers sont en nette augmentation. Les situations de tension, voire de virulence de certains usagers, entraînent des sollicitations plus fréquentes de l'encadrement. Cette situation fragilise les agents en poste, qui se retrouvent dans l'obligation de s'adapter continuellement face aux diverses demandes et à la persistance journalière de certains usagers qui passent la porte de la MDS.

Par ailleurs, la perspective du départ en congé maternité de l'agent volant du secrétariat vient accentuer les inquiétudes quant à la continuité du service.

Le contexte partenarial contribue également à la dégradation de la situation. La fermeture de l'antenne de la Sécurité sociale de Bagatelle a entraîné un report significatif des demandes vers nos services. Les réorientations successives des usagers entre partenaires produisent un effet de « ping-pong », source d'incompréhension et d'insatisfaction, renforçant les tensions auxquelles les professionnels de l'accueil doivent faire face.

L'ensemble de ces éléments a des conséquences directes sur le fonctionnement du service. Les délais de rendez-vous et de traitement des dossiers s'allongent de manière significative. Les professionnels ne sont plus en mesure de récupérer les heures supplémentaires effectuées chaque mois.

L'absence de médecin de PMI depuis un an constitue également un facteur supplémentaire de dégradation de l'offre de service au sein de la MDS. Dans ce contexte, la continuité du service public est mise à mal, tout comme la qualité de l'accompagnement proposé aux usagers, en particulier les plus vulnérables.

Même si la hiérarchie reste à l'écoute de nos besoins, nous constatons l'absence d'évolution concrète depuis plusieurs mois. Notre situation de sous-effectif, combinée à une surcharge de travail liée aux actions collectives et aux différentes instances auxquelles chacun participe, rend le rythme de travail de plus en plus difficile, voire impossible à tenir.

A ce jour, les conditions de travail ont des répercussions sur la santé des professionnelles qui présentent un ou plusieurs des symptômes liés à des risques psychosociaux :

- troubles du sommeil
- oublis, confusion
- surcharge mentale
- stress chronique
- hyper vigilance
- abattement
- fatigue intense
- troubles digestifs et alimentaires
- manque de sens
- impact sur la vie personnelle et l'entourage personnel

Au regard de ces constats, nous sollicitons une prise en compte urgente de cette situation, la mise en œuvre de mesures adaptées, notamment en matière de renforcement des effectifs, ainsi qu'une évaluation des risques professionnels induits. Nous demandons également à être informés des suites qui seront données à ce signalement.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, de notre haute considération.

L'équipe d'assistantes sociales de polyvalence
et le secrétariat de la MDS de La Faourette