



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Direction des ressources humaines**

Bilan de la santé, de la sécurité et des conditions de travail

Année 2020 CHSCTM Travail-Emploi

Réseau des Directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la
consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE)

Novembre 2021

Le présent document fait le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail des directions régionales des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) et des directions des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIECCTE), la direction de la cohésion sociale, du travail, de l'emploi et de la population de Saint-Pierre et Miquelon (DCSTEP) ainsi que l'Institut National du Travail de l'Emploi et de la Formation Professionnelle (INTEFP).

Les informations sont issues :

- D'une part, de l'enquête annuelle hygiène-sécurité réalisée pour le compte de la direction générale de l'administration de la fonction publique (DGAFP) qui collecte, auprès de tous les ministères, les statistiques relatives aux règles d'hygiène et de sécurité ;
- D'autre part, de la contribution de différents services internes ou externes à la DRH des ministères sociaux.

Pour l'année 2020, **11 structures** ont répondu à l'enquête. Les pourcentages et ratios présentés sont calculés sur le nombre de répondants.

Il convient de noter que le taux de retour indiqué dans le paragraphe précédent est globalement calculé sur l'ensemble des questions que contient notre enquête. Ce taux varie donc selon les questions.

Par ailleurs, l'envoi de l'enquête aux services ainsi que la date de retour sont intervenus pendant l'épidémie de Covid-19 et en période de réforme de l'Organisation Territoriale de l'Etat (OTE). Ce contexte particulier n'a pas facilité les retours des services et peut donc venir expliquer la diminution de certains indicateurs présentés dans le présent bilan.

Ces éléments constituent des outils essentiels dans le cadre de la prévention des risques notamment pour construire les orientations annuelles de prévention au niveau ministériel.

Par ailleurs, ils doivent également servir à nourrir les réflexions au niveau régional et permettre aux structures de réaliser leur bilan annuel « santé et sécurité au travail » (art. 61 du décret du 28 mai 1982 modifié).

La direction des ressources humaines est extrêmement attentive aux politiques relatives à la santé, la sécurité et aux conditions de travail, exigence renforcée par les réformes actuelles. Dans ce contexte, les résultats de cette enquête constituent un outil précieux car ils sont un outil de suivi de ces politiques.

Dr Williams JOSSE
Chef du département qualité de vie au travail, santé et sécurité au travail et
médecine de prévention

Sommaire

1. Les principaux indicateurs santé, sécurité et conditions de travail	4
1.1 Les accidents du travail et les maladies professionnelles	4
1.2 Les réunions du CHSCT ministériel et des CHSCT en région	6
1.3 Les documents uniques d'évaluation des risques (DUERP), les bilans de la santé, sécurité et des conditions de travail (SST) et les plans annuels de prévention des risques	9
1.4 Télétravail	11
2. Faits saillants	11
2.1 Les signalements de dangers grave et imminent, droit de retrait et tentative/suicide	11
2.2 Les enquêtes des CHSCT	12
2.3 La prévention des risques psychosociaux	12
2.4 Les demandes de recours à l'expertise agréée	14
3. Bilan des actions menées par les acteurs de la prévention	14
3.1 Le réseau de la médecine de prévention	14
3.2 Le réseau des conseillers et assistants de prévention	14
3.3 Le réseau du service social du personnel (SSP)	15
3.4 L'accompagnement psychologique	20
3.5 La médiatrice des ministères sociaux	20
3.6 Le Pôle d'accompagnement du management, des organisations et de l'intelligence collective de la DRH.....	23
4. Bilan de la mission santé et sécurité au travail de l'inspection générale des affaires sociales.....	27

1. Les principaux indicateurs santé, sécurité et conditions de travail

1.1 Les accidents du travail et les maladies professionnelles

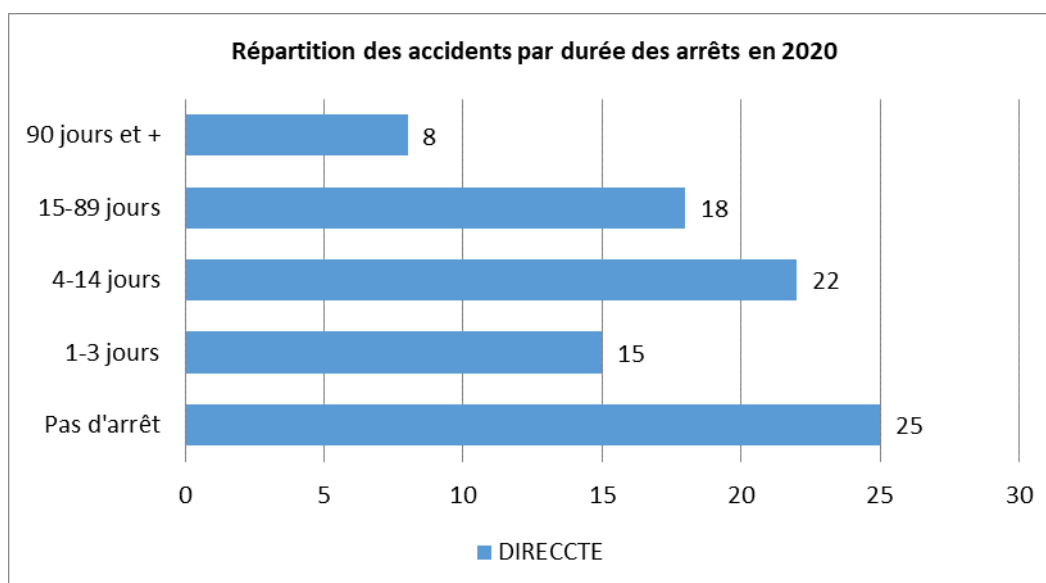
Constats et analyse

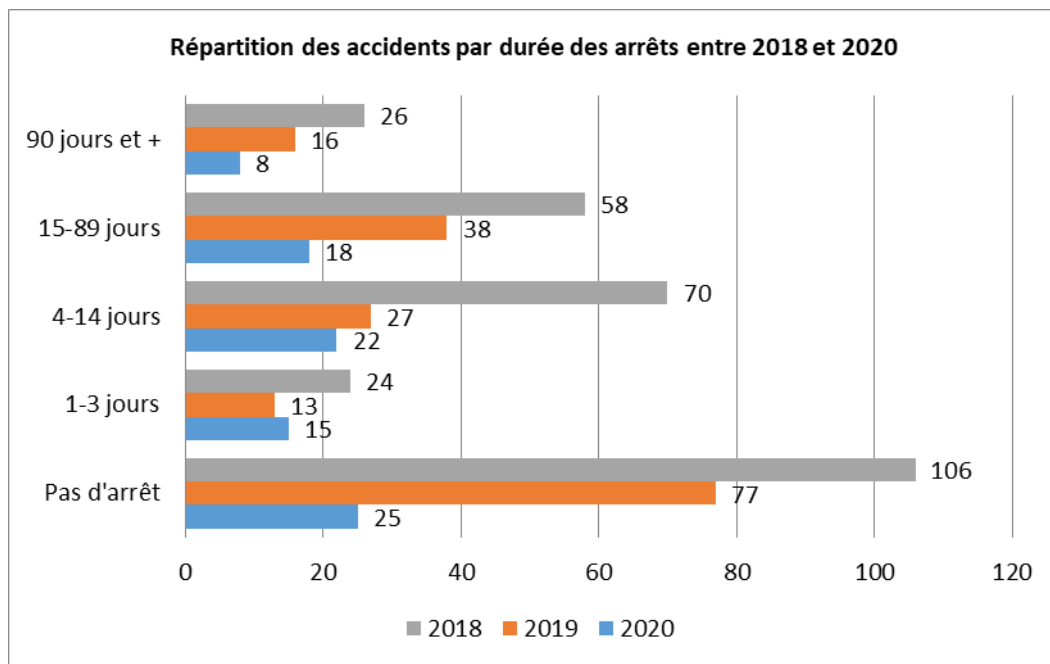
En 2020, **88** accidents ont été recensés (176 en 2019) :

- 14% d'accidents de mission (20% en 2019) ;
- 50% d'accidents de service (45% en 2019) ;
- 36% d'accidents de trajet (35% en 2019).

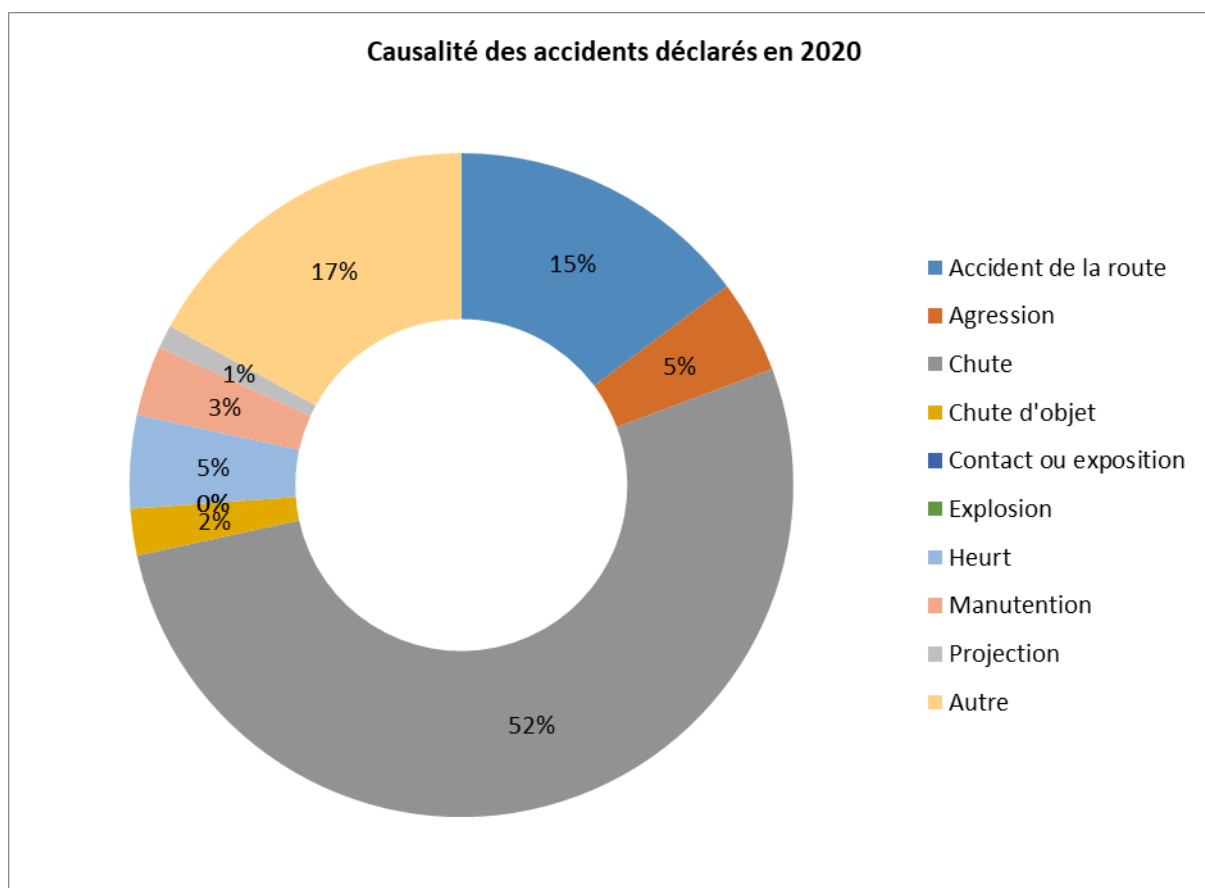
Service	Accident de mission	Accident de service ou du travail	Accident de trajet	Total
DIRECCTE	12	44	32	88
INTEFP	0	0	0	0
Total	12	44	32	88

L'ensemble des accidents survenus en 2020 a occasionné un total de 2851 jours d'arrêt contre 4523 jours d'arrêt en 2019.





La principale cause d'accident demeure les chutes (52%).



En rapport avec les effectifs, les principaux services concernés par les accidents sont ;
 - La Martinique (15%) ;

- La Saint-Pierre-et-Miquelon (12,5%) ;
- Bourgogne Franche-Comté (3,05%) ;
- La Réunion (2,91%) ;
- L'Occitanie (2,31%) ;
- Grand Est (2,26%).

En 2020, **2** maladies ont été reconnues imputables au service (5 en 2019) :

- Canal carpien (57C) (1) ;
- Burn out (1).

1.2 Les réunions du CHSCT ministériel et des CHSCT en région

Le dialogue social au sein du ministère du travail s'organise autour de 45 instances qui sont :

- Un CHSCT ministériel,
Un CHSCT d'administration centrale,
- 28 CHSCT de proximité (22 de métropole, 6 en Outre-Mer ainsi que la DCSTEP de Saint-Pierre et Miquelon),
- 14 CHSCT spéciaux (5 en Aquitaine et 9 en Ile-de-France) ;
- Un CHSCT d'établissement : l'INTEFP.

Réunions du CHSCT ministériel

En 2020, le CHSCT ministériel Travail-Emploi a été réuni à **11 reprises** :

Année	2020	2019	2018
Nombre de réunion	11	6	6

L'ordre du jour pour chacune des onze réunions du CHSCT ministériel qui se sont tenues en 2020 est le suivant :

Date	Ordre du jour
13 février 2020	1. Approbation du compte rendu de la séance du 8 novembre 2019 (avis) 2. Orientations ministérielles de prévention pour 2020 (avis) 3. Présentation de la fiche méthodologique dans le cadre de la réorientation des travaux menés sur les RPS (information) 4. Réforme OTE : Compétence du CHSCT Ministériel Travail (information) 5. Cadre des échanges entre pairs (information) 6. Questions diverses
23 mars 2020	Organisation des services et mesures prises dans le cadre de lutte contre l'épidémie de COVID-19

Date	Ordre du jour
6 avril 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Point d'information relatif à l'évolution de la gestion de la crise : situation en France et indicateurs de suivi 2. Point d'information relatif à l'organisation de la continuité d'activité (Point 3 initial) 3. Point d'information relatif aux mesures de prévention : fiches reflexes cas COVID 19 et nettoyage des locaux suite à cas COVID 19 (Point 2 initial) 4. Questions diverses
20 avril 2020 (boycotté)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Point de situation globale (information) 2. Point d'étape sur les PCA et DUER (information) 3. Levée de confinement : première discussion prospective (information) 4. Modalité d'organisation et charges de travail (services activité partielle et renseignements) (information) 5. Mesures de protection des agents de contrôle et des services informatiques et notamment les notes DGT (information) 6. Evaluation et prévention des RPS liés aux situations de confinement (information) 7. Modalité de fonctionnement des CHSCT (information) 8. Questions diverses
4 mai 2020 (reconvocation)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Point de situation globale (information) 2. Point d'étape sur les PCA et DUER (information) 3. Levée de confinement : première discussion prospective/ Échanges sur le plan de déconfinement progressif : principes et modalités de déploiement (information) 4. Modalité d'organisation et charges de travail (services activité partielle et renseignements) (information) 5. Mesures de protection des agents de contrôle et des services informatiques et notamment les notes DGT (information) 6. Evaluation et prévention des RPS liés aux situations de confinement (information) 7. Modalité de fonctionnement des CHSCT (information) 8. Questions diverses
3 juin 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Déroulement du déconfinement progressif (information) 2. Télétravail et décret interministériel du 5 mai 2020 (information) 3. Présentation du baromètre sur les conditions de travail en période de confinement (information) 4. Mesures de soutien psychologique en place (information) 5. Fonctionnement des instances locales pendant la période de confinement (information) 6. Fréquence et modalités de désinfection (information) 7. Prévention sur les risques d'agression (information) 8. Analyse du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) (information)

Date	Ordre du jour
9 juillet 2020 (boycotté)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Approbation des PV du 25 septembre, du 8 novembre 2019, du 13 février 2020, 23 mars 2020 et 6 avril 2020 (avis) 2. Point sur le dé confinement progressif (information) 3. Présentation « guide du travail à distance » (information) 4. Présentation des résultats du baromètre « qualité de vie au travail au sein des ministères sociaux » (information) 5. Présentation du rapport d'activité annuel 2019 de la cellule d'écoute et d'alerte des ministères sociaux - CEMCAS (information) 6. Questions diverses
15 et 16 octobre 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Approbation des procès-verbaux des séances : 25 septembre et 8 novembre 2019, 13 février, 23 mars et 6 avril 2020 (avis) 2. Point sur la situation sanitaire et mesures associées (information) 3. Bilan santé sécurité au travail 2019 (avis) 4. Orientation ministérielles de prévention pour 2020/2021 (avis) 5. Information relative aux logiciels WIKI'T et DEMATAMIANTE (information) 6. Présentation du bilan CEMCAS (information) 7. Echanges entre pairs (information) 8. Questions diverses
2 novembre 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1- Point sur l'évolution de la situation sanitaire et consultation sur les modalités d'organisation des services (avis) 2- Questions diverses
17 novembre 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adoption des PV du 4 mai 2020 et du 3 juin 2020 (avis) 2. Echanges entre pairs (information) 3. Point sur la situation sanitaire (information) 4. Retour d'expérience sur la crise sanitaire et sur les préconisations à mettre en œuvre (information) – point supprimé car ne concerne pas directement les DIRECCTE 5. Plan opérationnel d'accompagnement des directives ministérielles durant la crise sanitaire (avis) 6. Orientations ministérielles pour 2020/2021 (avis) 7. Présentation du dispositif de signalement harcèlement/violences/discriminations (information) 8. Questions diverses
7 décembre 2020	<ol style="list-style-type: none"> 1. Point d'information sur le projet d'organisation territoriale de l'Etat (OTE) 2. Questions diverses

Données sur les CHSCT de proximité

Au plan régional, les CHSCT se sont réunis **135 fois** (*tous les CHSCT de proximité et spéciaux confondus, hors groupe de travail et réunions en formation conjointe*). Par ailleurs, **3** réunions de CHSCT ont eu lieu en formation conjointe (*contre 7 en 2019*).

En 2020, les CHSCT ont été consultés :

- **33** fois sur des projets d'aménagements importants modifiant les conditions de santé et de sécurité ou les conditions de travail (*12 en 2019*) dont 17 ont fait l'objet d'un avis ;
- **20** fois sur des projets de règlement et de consignes (*6 en 2019*) dont 11 ont fait l'objet d'un avis ;
- **4** fois sur des mesures générales prises en vue de faciliter la mise, la remise ou le maintien au travail des accidentés du travail, des invalides de guerre, des invalides civils et des travailleurs handicapés, notamment sur l'aménagement des postes de travail (*23 en 2019*) dont 1 a fait l'objet d'un avis.

Comme chaque année, une grande partie des CHSCT a examiné les sujets relevant réglementairement de leurs champs de compétence comme les registres, les accidents et maladies professionnelles, les aménagements de postes ou de locaux, les DUERP et les plans annuels de prévention.

A cela vient s'ajouter, pour l'année 2020, la prédominance des thématiques en lien avec la crise sanitaire (*plan de continuité d'activité, mesures de prévention, modalités d'organisation des services, gestes barrières, mise en œuvre des consignes sanitaires, travail à distance, ...*). Autre thématique traitée au cours de l'année 2020, la réforme de l'organisation territoriale de l'Etat (*OTE*) et ses impacts. Enfin, des questions immobilières, de déménagement ou de redécoupage des sections d'inspection ont été inscrits à l'ordre du jour de certains CHSCT.

De même, **17 réunions de groupe de travail** avec les CHSCT ont été organisées en 2020 (*10 en 2019*) dont les principaux sujets sont :

- ✚ Les DUERP ;
- ✚ La crise sanitaire ;
- ✚ Les risques professionnels ;
- ✚ La charge de travail ;
- ✚ La réforme OTE ;
- ✚ La prévention du risque amiante en contrôle ;
- ✚ La mise en place d'un comité de pilotage de la réforme OTE et l'identification des impacts liés à cette réforme.

En 2020, **7 visites de sites** (*44 en 2019*) ont été effectuées par les CHSCT en 2020 dont **6** rapports ont été étudiés en séance (*28 en 2019*).

1.3 Les documents uniques d'évaluation des risques (DUERP), les bilans de la santé, sécurité et des conditions de travail (SST) et les plans annuels de prévention des risques

DUERP

8 répondants indiquent disposer d'un DUERP harmonisé au niveau régional couvrant l'ensemble des sites, dont l'intégralité a été mis à jour en 2020.

L'intégralité des répondants indique que les DUERP intègrent les RPS.

Rapport annuel faisant le bilan général de la SST

2 DIRECCTE ont soumis le bilan général SST pour avis au CHSCT.

Programme annuel de prévention des risques

En 2020, 7 DIRECCTE ont mis en place un ou plusieurs programmes annuels de prévention.

Les actions d'amélioration de travail évoquées par les DIRECCTE dans le cadre de ces programmes annuels sont multiples. Au regard de l'enquête, les principales actions qui ressortent sont :

- ✚ Les risques psychosociaux (*RPS*) ;
- ✚ Le risque amiante ;
- ✚ Le risque agression ;
- ✚ Le risque routier ;
- ✚ Le travail sur écran ;
- ✚ La gestion des équipements de protection individuelle (*EPI*) ;
- ✚ Le pilotage de la politique de prévention régionale ;
- ✚ L'organisation interne et les pratiques professionnelles ;
- ✚ Les métiers à contraintes spécifiques ;
- ✚ La prévention des risques professionnels au niveau local ;
- ✚ Les risques biologiques ;
- ✚ Le télétravail ;
- ✚ Les troubles musculo squelettiques (*TMS*) ;
- ✚ Le risque incendie ;
- ✚ La réforme OTE ;
- ✚ La crise sanitaire (*mesures de prévention, DUERP actualisé*).

La formation des agents en santé et sécurité au travail

Parmi les agents en poste au 31/12/2020, **100** agents ont été formés à la SST (*santé, sécurité, RPS, TMS, ergonomie, risque incendie, secourisme, etc.*).

Certains répondants indiquent avoir mis en place des actions en faveur de l'accompagnement des managers dont les principales sont :

- ✚ L'accompagnement à la conduite du changement ;
- ✚ Des webinaires télétravail ;
- ✚ La gestion des conflits ;
- ✚ Le management à distance ;
- ✚ L'accompagnement des encadrants ;
- ✚ La gestion du stress ;
- ✚ Développer sa capacité d'adaptation face aux changements ;
- ✚ Accompagnement dans le cadre de l'OTE par la médecine du travail ;
- ✚ Plan d'accompagnement managérial (*parcours formation, échanges de pratiques, co-développement, ...*).

La formation des membres de CHSCT

Au niveau régional, l'enquête fait ressortir que :

- ✚ 48 membres ont reçu une formation de 1 à 4 jours ;

- + 18 membres ont reçu une formation de 5 jours ;
- + 1 membre a reçu une formation supérieure à 5 jours ;
 - o 4 membres ont eu une formation spécifique RPS ;
 - o 64 membres n'ont pas reçu de formation.

1.4 Télétravail

En préalable, il convient de relever que l'année 2020 présente, en matière de télétravail, un caractère particulier. En effet, en raison de la crise sanitaire, les agents, aux missions télétravaillables, ont été placés en travail à distance une grande partie de l'année.

Cette situation a impacté fortement les traditionnelles campagnes de télétravail et ont été, dans certains cas, suspendues laissant place à l'ouverture du recours au travail à distance.

Par conséquent, les données présentées ci-après doivent être analysées et interprétées avec précaution et ne peuvent être considérées, à la différence des années précédentes, comme représentatives du niveau de télétravail constaté dans les services. Il y'a donc une rupture dans l'interprétation des données entre les années 2018-2019 et l'année 2020.

En 2020, au sein des DIRECCTE, on comptait **708 agents en télétravail** (contre 1 028 en 2019).

Parmi les télétravailleurs, on dénombre :

- + **654** fonctionnaires (soit 92,4 % des agents télétravailleurs contre 95% en 2019) ;
- + **54** contractuels de droit public (7,6 % contre 4,9% en 2019) ;

S'agissant de la répartition des agents télétravailleurs selon le genre, on observe pour l'année 2020 :

- + **73,6 %** sont des femmes (78,5% en 2019) ;
- + **26,4 %** sont des hommes (21,5 % en 2019).

Concernant la répartition des agents télétravailleurs selon la catégorie statutaire, on relève :

- + **58,9 %** des télétravailleurs sont de catégorie A (64% en 2019) ;
- + **25,7 %** de catégorie B (21,6% de catégorie B en 2019) ;
- + **15,4 %** de catégorie C (14,4% en 2019).

Enfin, on peut noter que le télétravail pour des raisons de santé représente **9 %** du total.

2. Faits saillants

2.1 Les signalements de dangers grave et imminent, droit de retrait et tentative/suicide

15 signalements ont été inscrits sur le registre des dangers grave et imminent, en 2020, contre 12 en 2019. Les objets de ces signalements sont :

- + L'absence de ménage sur un site en période de Covid-19 ;
- + La situation du secrétariat général commun ;
- + La charge de travail dans un service d'inspection du travail ;
- + Des fils au sol représentant un danger potentiel ;

- ✚ L'amiante dans la cité administrative de Rouen ;
- ✚ L'exposition à la Covid-19 pour les agents de contrôle ;
- ✚ La détresse psychologique d'un agent suite au comportement de sa responsable hiérarchique ;
- ✚ Une altercation entre deux agents lors d'une réunion ;
- ✚ La réception d'un courrier de soustraction de l'agent à sa responsable hiérarchique en application de la préconisation du médecin du travail ;
- ✚ L'inquiétude d'une équipe à l'annonce du retour d'un agent après une absence de longue durée.

Le droit de retrait a été invoqué à **2 reprises** (*une fois en raison d'une insuffisance de nettoyage d'un site en période de crise sanitaire et une autre fois pour une situation de harcèlement*). Dans les deux cas, le droit de retrait n'a pas été reconnu.

2 recours à l'ISST pour désaccord sérieux et persistant entre le chef de service et le CHSCT régional (*article 5-5*) sont relevés en 2020.

4 recours à l'inspection du travail au titre de l'article 5-5 ont été fait en 2020.

En 2020, 1 suicide est à déplorer. A la suite de ce suicide, une enquête a été réalisée dont le rapport a été présenté devant le CHSCT au mois d'avril 2021. Il s'agissait d'un agent placé en disponibilité d'office pour raison médicale qui devait reprendre le travail en septembre 2020.

Une tentative de suicide est également à déplorer. Face à cette situation, une enquête a également été diligentée afin, notamment, d'évaluer les RPS des collègues présents au moment du drame. Une cellule d'écoute a été activée et les services de médecine du travail mobilisés.

2.2 Les enquêtes des CHSCT

9 enquêtes ont été réalisées par le CHSCT dans 4 DIRECCTE (*14 enquêtes dans 7 structures en 2020*).

Les motifs des enquêtes sont :

- ✚ Suicide d'un agent hors lieu de travail ;
- ✚ Harcèlement sexuel ;
- ✚ Chute liée à une surcharge ;
- ✚ Confrontation entre un agent et son supérieur ;
- ✚ Risque de violence interne ou externe ;
- ✚ Accidents de service ayant révélé l'existence d'un risque grave.

3 rapports au total ont été présentés en CHSCT.

2.3 La prévention des risques psychosociaux

En vertu de l'accord-cadre relatif à la prévention des risques psychosociaux (RPS) dans la fonction publique signé le 22 octobre 2013, quatre indicateurs sont destinés à être suivis, à un niveau national, par la formation spécialisée « conditions de travail, hygiène santé et sécurité au travail » du Conseil commun de la fonction publique :

- ✚ Le taux d'absentéisme pour raisons de santé ;
- ✚ Le taux de rotation des agents ;

- ✚ Le taux de visite sur demande au médecin de prévention ;
- ✚ Le nombre d'actes de violence physique envers le personnel.

Les deux premiers indicateurs figureront dans le bilan social du ministère.

Le taux de visite sur demande au médecin de prévention

64 visites à la demande de l'agent ont été effectuées en 2020.

Les actes de violence envers le personnel

Aucun cas de violence envers le personnel émanant d'autres agents, avec ou sans arrêt de travail, n'a été signalé pour l'année 2020

L'enquête fait état de **3 cas de violence envers le personnel émanant d'utilisateurs** ayant entraîné un arrêt de travail.

Les différents cas concernent des incidents de contrôle (*2 contrôles de chantiers non acceptés par les chefs d'entreprise, agressivité de l'utilisateur*).

Concernant les contrôles de chantier, un accompagnement des agents a été effectué et mis en place (*soutien de la hiérarchie - information procureur - proposition protection fonctionnelle et soutien psychologique (IAPR)*).

Les incivilités

En 2020, l'enquête fait état de **5 actes d'incivilité** entre agents. Pour répondre à ces actes, les actions suivantes ont été mises en œuvre :

- ✚ Un accompagnement médico-professionnel ;
- ✚ Une médiation collective ;
- ✚ Une affectation à un poste sans contact avec les utilisateurs, le maintien de l'agent concerné en travail à distance, la mobilisation du service de médecine du travail et la saisine de LEA.

Pour ces **actes d'incivilité interpersonnelle**, les motifs sont des craintes liées à la Covid-19, une mésentente, un conflit inter individuel avec le même agent ou encore des débats sur le sexisme ordinaire.

En 2020, **on recense un acte d'incivilité émanant d'un utilisateur**, il s'agit d'une inspection en entreprise. Face à cet acte, une enquête CHSCT a été mise en place.

La prévention des RPS dans les DI(R)ECCTE

5 DIRECCTE ont réalisé 6 diagnostics RPS. **4** de ces diagnostics ont été débattus dans les CHSCT.

Les médecins du travail ont émis **13** préconisations en matière de RPS dans **5** DIRECCTE. L'ensemble de ces préconisations a été accepté et mise en œuvre par l'administration.

Les CHSCT ont également émis **7** préconisations. **5** d'entre elles ont été acceptées et mises en œuvre par l'administration et **2** refusées.

2.4 Les demandes de recours à l'expertise agréée

En 2020, **3 demandes de recours à un expert agréé** ont été formulées en 2020 dont 1 a été acceptée par l'administration, 1 en cours de procédure et 1 refusée.

3. Bilan des actions menées par les acteurs de la prévention

Les acteurs de la prévention sont régulièrement présents aux réunions de CHSCT en région (*y compris CHSCT spéciaux*):

- + Les conseillers ou assistants de prévention étaient présents à **72** réunions du CHSCT ;
- + Les représentants du service social du personnel étaient présents à **47** réunions ;
- + Les médecins du travail étaient présents à **48** réunions ;
- + Les inspecteurs santé et sécurité au travail étaient présents à **37** réunions.

Il convient de noter que les acteurs de la prévention sont systématiquement invités aux réunions du CHSCT ministériel et du CHSCT d'administration centrale.

3.1 Le réseau de la médecine de prévention

Chiffres clefs du réseau

Les services de médecine de prévention fonctionnent en pluridisciplinarité et d'autres acteurs interviennent directement salariés par le ministère.

Le coût moyen des visites périodiques oscille de **79 à 130€** pour une moyenne globale de **122,7€**.

18,9% des agents soumis à une visite quinquennale en 2020 en ont bénéficié. **36,8%** des agents soumis à un suivi particulier en ont bénéficié ; **48,6%** d'agents reconnus travailleurs handicapés en ont bénéficié.

Suite aux visites médicales réalisées des avis sont émis par les médecins de prévention lesquels peuvent proposer un aménagement de poste :

- + **155** demandes d'aménagement ont été formulées ;
 - o **135** ont été acceptées et mises en œuvre par l'administration ;
 - o **14** acceptées mais non encore mis en œuvre ;
 - o **6** pour lesquels l'information n'est pas disponible.

Le médecin du travail a également pour mission d'intervenir au comité médical ou en commission de réforme et il peut être amené à rédiger des rapports médicaux : 1 rapport médical a été communiqué.

3.2 Le réseau des conseillers et assistants de prévention

Bilan des CP/AP en région

En 2020, on recense 13 conseillers de prévention en fonction (*dont 2 ont pris leurs fonctions en 2020*). 4 conseillers de prévention exercent à temps plein, 3 plus de 50% mais moins de 100%, 1 à 50%, 2 entre 20% et 49%, 3 à moins de 20%.

Concernant les assistants de prévention, on en recense 66 en fonction en 2020 (*dont 8 ont pris leurs fonctions en 2020*). 17 exercent entre 20% et 49% et 49 moins de 20%.

3.3 Le réseau du service social du personnel (SSP)

Organisation et mode de fonctionnement du service social du personnel (SSP)

Le réseau du service social du personnel (SSP), piloté par la conseillère technique nationale de service social, comprend les **25 assistantes du service social du personnel (ASSP) des services déconcentrés** et les 3 ASSP de l'administration centrale.

Le service social du personnel des ministères sociaux des services déconcentrés est donc composé de **25 postes d'ASSP dont 8 affectées en DIRECCTE**.

Les ASSP, quelle que soit leur structure de rattachement, interviennent auprès des agents des services déconcentrés des ministères sociaux (*DR(D)JSCS/DIRECCTE*) et par convention auprès des agents des ARS et des agents d'autres ministères dans le cadre de l'inter-ministériarité. Elles peuvent également être amenées à recevoir du personnel de droit privé.

Le service social du personnel est intervenu, pour un effectif théorique au 31 décembre 2020 de **7 395 agents sur le programme 155**.

D'une façon générale, et pas uniquement pour le réseau des DRDJSCS, ces chiffres sont à relativiser, car certaines régions (*Ex Basse-Normandie, Ex-Limousin, Ex-Alsace*) ainsi que certaines structures régionales et/ou départementales sont prises en charge, par convention, par d'autres ministères : l'écologie, l'intérieur, l'agriculture et les finances et donc les agents reçus des ministères sociaux dans ce cadre ne sont pas comptabilisés.

- Typologie des agents reçus par catégorie :

Hommes	Femmes
23,5%	76,5%

Le bilan social des ministères sociaux indique que **67 %** des agents sont des femmes. On note que **76,5% %** des agents reçus par le SSP sont des femmes : plus représentées, les femmes s'adressent, de ce fait, plus au SSP, elles anticipent plus les difficultés et hésitent moins à solliciter de l'aide.

Concernant, les agents reçus selon la catégorie statutaire, pour les années 2019 et 2020, la répartition est la suivante :

Années	2019 2020	2019 2020	2019 2020	2019 2020	2019 2020

Catégories	Catégorie A	Catégorie B	Catégorie C	Agents de droit privé	Retraités
Pourcentage	30,5% 29,5%	30% 31,7%	35,5% 34,5%	3,4% 2%	0,6% 2,3%

- Typologie des problématiques rencontrées (vie professionnelle/vie privée) :

Sur le plan professionnel, le SSP contribue à une meilleure adaptation, peut faciliter la liaison entre difficultés professionnelles et environnement de travail.

En ce qui concerne les demandes relatives à la vie privée et vie professionnelle, il est important de rappeler que le travail de l'assistante sociale n'est pas compartimenté mais comporte une approche globale de la personne et de ses difficultés.

En effet, si les motifs qui conduisent les agents à venir consulter l'AS sont soit de l'ordre de la vie privée, soit de la vie professionnelle, l'évaluation sociale s'appuie, elle, sur ces deux éléments de contexte.

Il existe souvent une interdépendance entre vie privée et vie professionnelle et l'intervention sociale est à l'articulation de ces champs. Il est, en effet, nécessaire de comprendre et d'appréhender les interdépendances qui existent, afin d'agir au mieux.

ARTICULATION VIE PRIVEE/VIE PROFESSIONNELLE :

	2018		2019		2020	
	Vie professionnelle	Vie privée	Vie professionnelle	Vie Privée	Vie professionnelle	Vie privée
DIRECCTE	57%	43%	59%	41%	63%	37%

On constate, qu'en région et de manière stable depuis plusieurs années, que le SSP est plus sollicité pour les problématiques liées au contexte professionnel. Néanmoins, cette année, on remarque que dans chacune des structures (sauf les DDI), les problématiques liées à la vie professionnelle augmentent.

Les différentes restructurations ont toujours un retentissement et les ASSP, positionné(e)s en DR sont bien identifiées dans l'accompagnement au changement et leur proximité permet une veille et une réactivité auprès des agents et d'être également en soutien aux managers.

De même, le SSP intervient également dans le cadre de la désinsertion professionnelle par le maintien du lien avec l'agent éloigné de son service dans le cadre de la prise en charge de la maladie et de ses conséquences, facilite l'intégration et le retour dans l'emploi des agents, accompagne les services dans le processus d'accueil et repère les risques de rupture professionnelle, parfois en lien avec des difficultés familiales.

Pour déterminer le motif, il a été retenu la problématique qui a amené l'agent à solliciter le SSP pour la 1ère fois, en sachant que l'intervention du SSP, suite à l'évaluation de la situation, peut repérer d'autres problématiques : par ex, la 1ère demande de l'agent va être de solliciter une aide financière, mais au cours de l'évaluation, il va être évoqué des problèmes de santé ayant entraîné un congé maladie,

une perte de salaire et des démarches à effectuer auprès de la mutuelle.

Dans d'autres situations, au cours de l'entretien l'agent peut solliciter des renseignements et abordera des difficultés rencontrées dans son cadre professionnel et le travail d'accompagnement s'effectuera également dans le cadre de la prévention des RPS.

Vie privée

En ce qui concerne la vie privée, les items regroupent :

- **Le budget** : cela concerne les difficultés financières ponctuelles, l'accompagnement budgétaire avec ou sans l'intervention d'une CESF, le surendettement... ;
- **L'accès aux droits (hors droits liés au travail de l'agent)** : les questions portent sur la CAF, la sécurité sociale, handicap/MDPH, aide juridique, mutuelle-adhésion/infos, retraite du conjoint... ;
- **La famille** : séparation, divorce, décès d'un membre de la famille, violences conjugales, éducation enfants/ado, gardes d'enfants, pension alimentaire, prise en charge des ascendants, logement jeune... ;
- **Le logement** : accès à un logement locatif, accession, maintien dans le logement, aide à l'amélioration à l'habitat, hébergement d'urgence, sinistre, double résidence... ;
- **Information action sociale** : prestations action sociale, CESU, chèques vacances, prêt ministère....

S'agissant des DIRECCTE, en 2020, les principaux motifs liés à la vie privée entraînant une demande d'entretien auprès du service social du personnel sont :

Motifs	DIRECCTE
Logement	13%
Budget	22%
Famille	24%
Accès aux droits	25%
Information action sociale	12 %

Concernant la vie privée, les ASSP constatent, comme les années précédentes, que les évolutions sociétales sont autant de faits et d'événements qui perturbent les équilibres psychologiques et financiers des agents. C'est effectivement pour ces 2 items que le SSP est le plus sollicité. On note que les retraités s'adressent au SSP pour des difficultés budgétaires. Ceci peut s'expliquer par le fait que les retraités ont eu une baisse de revenus, avec parfois, un maintien du montant des charges. En ce qui concerne la prise en charge des retraités (accès aux droits, aide à domicile, etc...), celui-ci est assuré par le service social départemental.

Les questions relatives à la dépendance des parents continuent d'être régulièrement posées aux ASSP dans le cadre de l'accès aux droits. Aussi, 2 ASSP ont travaillé sur ce sujet et ont mis en place des actions collectives dans plusieurs régions et/ou directions en s'appuyant sur un power-point qu'elles ont créé, qui permet la

présentation des droits, des textes et en distribuant une documentation adaptée.

Toute modification de la cellule familiale peut entraîner des répercussions sur la vie professionnelle des agents.

Pour ce qui est de la vie professionnelle, les items sont répartis en 2 sous-groupes :

Vie professionnelle (accompagnement administratif) :

- **Les droits statutaires:** concerne les renseignements sur le télétravail, la formation professionnelle, avancement, primes, CAP, la disponibilité, le décès de l'agent (capital décès aux ayants droits.) ... ;
- **Les problèmes administratifs :** problèmes au niveau de la paye (trop perçu, indu, supplément familial non versé, indemnités de transport, arrêtés non pris (temps partiel par exemple), indemnités chômage, indemnités journalières pour les contractuels... ;
- **Retraite pour l'agent seulement :** information sur les droits à la retraite (fonction publique et privé si carrière dans le privé) ... ;
- **La mobilité :** mutation, détachement, mobilité interne ...

Motifs	DIRECCTE
Mobilité	19%
Droits statutaires	36%
Problèmes administratifs	25%
Retraite	20%

Vie professionnelle : santé au travail

Le second sous-groupe qui a trait à la vie professionnelle (*santé au travail*) rassemble les items suivants :

- **Informations sur les droits :** info CLM, CLD, passage à demi traitement, temps partiel thérapeutique, maladie professionnelle, accident du travail/trajet...
- **Accompagnement socio administratif :** gestion du dossier en lien avec le comité médical, la mutuelle, perte de salaire, maintien du lien entre l'agent et l'administration via l'ASP
- **Handicap :** adaptation du poste, SAMETH, FIPHFP, RQTH, lien avec le référent handicap...
- **Accompagnement au changement :** renseignements dans le cadre des réformes, restructuration de services...
- **Accompagnement après une absence longue :** retour CLM, CLD, adaptation de poste, aménagement de poste, retraite pour invalidité...
- **Comportement au travail :** absence injustifiée, alcoolisation, problèmes d'hygiène, comportement inadapté au travail...
- **RPS :** difficultés relationnelles avec les collègues, la hiérarchie, problèmes organisationnels (charge de travail, absence d'objectif, ennui, démotivation...

Le SSP est mobilisé sur l'accompagnement au changement. En ce qui concerne les RPS, les sollicitations auprès du SSP portent sur le recueil de l'expression des agents. Ceci peut s'expliquer par le fait que les agents expriment auprès des ASSP leurs inquiétudes sur les différentes réformes et les conséquences sur la vie professionnelle et privée. Des ambiances de travail conflictuelles sont aussi évoquées tant entre collègues qu'avec la hiérarchie. Les managers intermédiaires abordent aussi leurs difficultés avec le SSP, la perte du sens du travail est également régulièrement invoquée.

Pour les situations de harcèlement, on a noté une augmentation des sollicitations entre 2017 et 2018. Cette année, une stabilité des sollicitations, qui peut, peut-être, s'expliquer par les différentes campagnes de sensibilisation et d'information, qui ont pu permettre à chacun(e) de prendre conscience des comportements.

Problématiques	DIRECCTE
Accompagnement au changement	16,5%
RPS	16%
RPS harcèlement	3%
Informations sur les droits	23%
Accompagnement socio-administratif	18,5%
Accompagnement après absence longue	8,5%
Handicap	10%
Comportement au travail	4,5%
TOTAL	100%

- Point sur les aides financières

Les ASSP ont participé à **79 commissions d'aides financières** où elles présentent les dossiers anonymement, apportent des éléments de compréhension à la commission composée de membres de l'administration et des représentants du personnel.

Cette année, les commissions se sont tenues à distance dans le respect total des règles instituées. De mars à juillet 2020, deux commissions mensuelles ont étudié les demandes. Depuis septembre 2020, les commissions se tiennent toutes les trois semaines.

L'attribution d'une aide financière est la résultante d'une évaluation budgétaire et sociale. L'aide s'inscrit dans un plan de soutien et d'accompagnement à court, moyen ou long terme selon les difficultés budgétaires analysées par l'ASSP. Pour certaines situations, il y a lieu d'attribuer d'emblée et/ou en urgence, pour d'autres situations, plusieurs soutiens ponctuels seront à envisager en fonction de l'évolution de la situation

et du résultat d'autres démarches engagées (ex : *dossier de surendettement*).

En 2020, **244 dossiers** ont été étudiés, dont **196 femmes et 48 hommes**.

Le montant total des aides accordées s'est élevé à **203 604,76 euros**.

3.4 L'accompagnement psychologique

Rappel du contexte

Depuis le 9 mars 2016, l'IAPR était titulaire d'un marché, à l'attention des services déconcentrés et des établissements adhérents à une convention de groupement, d'accompagnement psychologique des agents mis en difficulté par des situations de violences externes et internes génératrices de souffrance au travail. Il pouvait s'agir de toutes les situations où l'intégrité physique ou psychologique d'un ou de plusieurs agents est mise à mal, soit parce qu'ils en ont été victimes, soit parce qu'ils en ont été témoins (agressions, confrontations à des situations extrêmes, tentatives de suicide, harcèlement, conflit...). Le prestataire pouvait être saisi par tout acteur de prévention, entendu au sens large, afin de signaler une difficulté rencontrée par un ou plusieurs agents. Il mettait ensuite en oeuvre les accompagnements adaptés, individuels ou collectifs, en accord avec les agents bénéficiaires et conformément aux prestations prévues.

A partir de janvier 2020, il avait été décidé, via la rédaction d'un avenant au marché, d'ouvrir la possibilité à tout agent de saisir directement l'IAPR pour évoquer toute difficulté d'ordre professionnel ou personnel via la mise en place d'un numéro dédié aux agents (*dit numéro vert*) en complément du numéro réservé aux signalements émis par des acteurs de prévention (*dit numéro bleu*).

Bilan

Durant l'année 2020, l'IAPR a reçu, via le numéro vert, au total **137 signalements** soit une moyenne de **11 déclenchements par mois**. **74 signalements ont été fait par un agent relevant d'une DIRECCTE**.

Concernant le numéro bleu, **52 signalements** ont été effectués en 2020 soit une moyenne de **4,3 déclenchements par mois**. 26 de ces signalements ont été fait au profit d'agents relevant du réseau des DIRECCTE.

Toutes ces données sont détaillées dans le bilan 2020 réalisé par l'IAPR ainsi que dans le bilan 2016-2020 réalisé par ce dernier.

3.5 La médiatrice des ministères sociaux

Présentation

En préalable, la médiatrice des ministères sociaux, dont la fonction est cadrée par une lettre de mission, a participé, depuis 2016, à diverses présentations des objectifs, missions et méthodes de la médiation au sein des ministères sociaux, à l'occasion de réunions avec des secrétaires généraux de DRDJSCS et DIRECCTE, BRHAG, médecins, psychologues, divers CHSCT (*central et régionaux*), conseillers de

prévention, assistantes sociales, responsables de réseaux et de services etc. Ces actions de présentation ont contribué à faire connaître la médiation par une présentation physique et les réponses apportées aux questions posées. Ce travail de pédagogie apparaît essentiel pour que les intermédiaires ayant connaissance de difficultés relationnelles puissent proposer une médiation en expliquant clairement les objectifs et modalités de celle-ci.

Divers types de médiation

Nous pouvons différencier deux grands types de médiations, d'une part, celles entre deux agents ou un agent et son supérieur hiérarchique où les difficultés relationnelles et les comportements individuels constituent le cœur des difficultés, dans un contexte de travail souvent difficile et, d'autre part, les médiations collectives qui concernent un service dans lesquelles interviennent des problèmes de réforme, de structure, d'organisation sur lesquels se greffent des relations individuelles complexes d'autre part.

Processus de médiation

Les demandes de médiation sont, dans leur grande majorité, adressées directement à la médiatrice par **les directeurs ou secrétaires généraux des services déconcentrés**, chefs de bureau ou BHRAG en administration centrale, CHSCT à **la demande des représentants du personnel, ou par l'intermédiaire de conseillers de prévention, médecins, assistantes sociales, voire directement par des agents concernés.**

A l'occasion de ces saisines directes, par téléphone ou mail, la médiatrice s'assure que l'objet relève bien de la médiation. Dans le cas contraire, la médiatrice renvoie son interlocuteur vers le service le plus approprié.

Bilan des médiations en 2020

En raison de la crise sanitaire, 9 médiations seulement ont pu être effectuées en 2020 (**2 en administration centrale**, finalisation **d'une médiation en ARS, 1 en DDCS, 2 en DIRECCTE, 3 en établissements publics**).

Le début de 2020 a permis d'initier ou de terminer **six médiations** dont deux en administration centrale, une en ARS, une en DDCS, une en DIRECCTE et une en établissement public. **Les grèves de transport** puis **les mesures de confinement** ont fortement pesé sur les médiations en cours, notamment dans les services déconcentrés.

Lors du confinement, de mars à mai, de **très nombreux entretiens individuels par téléphone**, souvent de façon régulière, ont pu être réalisés avec les agents concernés par les médiations en cours. Ce type de « **médiation navette** » avec chacun des médiés leur a permis de s'exprimer, de bénéficier de l'écoute et de la bienveillance d'un tiers neutre, de faire passer quelques messages de l'un à l'autre. Mais **aucune des personnes concernées n'a souhaité participer à des réunions de médiation à distance** (audioconférence ou visioconférence), même dans des situations interindividuelles (concernant deux personnes en conflit et non tout un collectif de travail). On peut comprendre la difficulté pour des personnes en conflit d'accueillir « l'autre chez soi », par téléphone et moins encore par visioconférence. Par ailleurs, la communication non verbale, les gestes, regards, attitudes sont essentiels en médiation pour recréer un dialogue et rétablir la confiance entre des

personnes en conflit ou qui ne se parlent plus. La présence du tiers médiateur permet de rétablir cette relation humaine indispensable à condition que les conditions et garanties soient respectées (confidentialité, discrétion, bienveillance, sincérité, non jugement etc.) qui impliquent également qu'aucune personne extérieure ne soit présente, que rien ne soit enregistré etc., ce dont on ne peut être assuré à distance.

A partir de juin, les médiations interindividuelles ont pu reprendre en présentiel. Il y en a eu **trois entre juin et décembre** (2 en établissements publics, 1 en DIRECCTE), avec des autorisations de déplacement. **Aucune médiation collective n'a pu être réalisée en raison de l'impossibilité de réunir plus de 6 personnes dans une salle.**

Au-delà des difficultés liées à la crise sanitaire, **certains services, en administration centrale comme en régions, semblent ne pas encore connaître l'existence de la médiation ou ne pas transmettre l'information** au sein des services ou du régional au départemental.

Par ailleurs, les difficultés rencontrées par certains agents et managers lors des périodes de confinement et de travail à distance ont **souvent accentué les malentendus et incompréhensions**. J'ai ainsi été sollicitée par des agents rencontrés lors de médiations en 2017, 2018 ou 2019. Celles-ci avaient pu améliorer considérablement la situation, voire rétablir des relations conviviales, qui se sont à nouveau dégradées dans un contexte de télétravail où le **manque de communication directe et des relations réduites à l'échange de mails, ont à nouveau suscité des tensions**.

On peut ainsi anticiper une forte demande de médiations dès le retour au travail en présentiel, dans un contexte où les relations de travail ont été fortement secouées, les liens conviviaux distendus, la confiance mutuelle parfois perdue, les rancœurs accumulées, sans compter les difficultés récurrentes liées à la charge de travail dans de nombreux services et les transformations organisationnelles, en administration centrale comme dans les services déconcentrés.

Ainsi, le renfort d'une seconde médiatrice, prévu au préalable en juin 2020, permettrait de répondre aux demandes des ARS et à l'accomplissement de la mission grâce à la co-médiation dans des situations collectives complexes.

Développement de la médiation et perspective

Les partenaires des services RH, sociaux et médicaux, dans les administrations centrales et les services déconcentrés, connaissent de mieux en mieux la médiation et les relations avec les organisations syndicales et représentants du personnel sont facilitées par un dialogue très positif et constructif.

Néanmoins, certains services déconcentrés semblent ne pas encore connaître l'existence de la médiation ou ne pas transmettre l'information du régional au départemental. De même, les organisations syndicales ont intégré cet outil au niveau central mais n'ont pas toujours diffusé l'information sur le terrain. En revanche, la DRH s'est approprié la médiation et n'hésite pas à la proposer quand la situation lui paraît adaptée.

Les médiations sont presque toujours sollicitées dans un contexte de travail complexe (*réformes, notamment l'OTE dans les services déconcentrés, évolution des méthodes de travail, manque d'effectifs, surcharge de travail, pression de l'urgence, dysfonctionnements dans l'organisation et la répartition des tâches, questions de management etc.*). Ainsi, les évolutions de la fonction publique et des méthodes de travail ainsi qu'un environnement sociétal en transformation contribuent à des problèmes

structurels.

3.6 Le Pôle d'accompagnement du management, des organisations et de l'intelligence collective de la DRH

L'année 2020 a été une année à la fois d'enrichissement de l'offre d'appui du Pôle au management et collectifs de travail et d'adaptation à la crise sanitaire pour proposer l'accès à cette offre d'appui à distance. Ces actions concourent à la prévention des difficultés relationnelles dans les équipes des ministères sociaux.

➤ Le développement du champ d'activité du Pôle en 2020

Dans le cadre de la transformation de la DRH, le Pôle d'accompagnement du management, des organisations et de l'intelligence collective s'est vu transférer le pilotage et l'organisation des formations au management d'encadrement et de projet, en plus de ses activités d'accompagnement individuel et collectif déjà en place.

Il a pu également créer le Campus managérial, espace numérique, ouvert à tous ceux qui souhaitent s'inscrire, qu'ils soient ou non chargés de fonctions managériales, qui lui permet de présenter toute l'offre d'appui et de proposer des webinaires, conférences et ateliers d'échanges de pratiques managériales ainsi que l'accès à des ressources d'auto-formation (MOOC, TED, Vidéos ...). Cet espace permet aux personnes qui exercent des fonctions de management d'encadrement ou de projet mais aussi à ceux qui souhaiteraient se préparer à exercer ces fonctions, de développer leur connaissance du management et de travailler leurs pratiques soit en formation, en accompagnement, en codéveloppement ou encore en échange de pratiques avec des pairs.

L'équipe du Pôle a travaillé dès le mois d'avril à mettre à la disposition du management des ministères sociaux France entière, une offre accessible en distanciel, en insistant sur les enjeux particulièrement essentiels dans le contexte de la crise sanitaire. Dans cette perspective, le Pôle a proposé des outils d'appui au management. Parmi ces outils, la diffusion d'une fiche de méthode élaborée par le Pôle pour aider les managers à animer une ou plusieurs réunions de RETEX d'équipe autour des apprentissages collectifs en lien avec la crise sanitaire, débouchant sur des propositions d'organisation et de fonctionnement du travail de l'équipe.

Autre outil, la rédaction d'une fiche sur le management à distance qui a ensuite été reprise dans le guide du travail à distance produit par la DRH. En appui à ces documents, le Pôle a accompagné les directions et responsables d'équipe qui le souhaitaient pour la mise en place des RETEX d'équipe et a organisé une offre diversifiée sur le management du travail à distance via des webinaires, ateliers d'échanges de pratiques et formations ouvertes à l'ensemble du management des ministères sociaux.

Le Pôle a également finalisé son offre d'accompagnement à la création des nouvelles DREETS, diffusée aux directeurs préfigurateurs en mai 2020. Cette offre comprend la mise en place d'accompagnements collectifs par des coaches internes et externes financés par les ministères sociaux, mobilisables pour les nouveaux CODIR des directions régionales, les pôles impactés par la réforme et notamment 3 E et Cohésion sociale, mais aussi les équipes

supports, ou encore les équipes des niveaux régional et départemental qui vont mettre en place la nouvelle articulation entre DREETS et DDETS. D'autres actions complémentaires comme l'appui au management sur un plan transversal ou encore la mise en place de séminaires impliquant l'ensemble des équipes de la DR sont également proposées.

➤ **Des accompagnements et formations organisés à distance dès le mois d'avril**

a-Accompagnements individuels

La crise sanitaire a nécessité d'organiser les accompagnements individuels à distance par visio ou audio conférence. Après une nette stagnation des demandes en avril-mai-juin, les accompagnements individuels ont pu reprendre et ont concerné au total 90 personnes dont 55 femmes.

b-Accompagnements collectifs

La crise a eu pour effet de rendre plus difficile la mise en place des accompagnements d'équipes qui exigent préférentiellement du présentiel. Dans les périodes de pré-confinement et de déconfinement, des sessions ont toutefois pu être organisées en présentiel et se poursuivre en distantiel. Ils ont ainsi pu concerner 20 équipes en administration centrale et en services déconcentrés, en lien avec la préparation de la réforme de l'OTE.

En effet, une offre très complète d'accompagnement managérial et de collectifs de travail des nouvelles directions régionales issues de la réforme territoriale a été proposée au directeurs préfigurateurs des DREETS dès mai 2020. Le report de la création des DREETS et DDETS à avril 2021 et la crise sanitaire ont eu pour effet de décaler dans le temps la plupart des accompagnements collectifs dans ces directions. Toutefois, dans 4 régions, les directeurs des DIRECCTE ont démarré les accompagnements sous l'angle des RETEX d'équipe liés à la crise et concernant le management du télétravail. Ces thèmes ont également été retenus dans 3 directions d'administration centrale.

c- Codéveloppement

Le Pôle a aussi proposé en 2020 des groupes de codéveloppement en distantiel. Une vingtaine de groupes ont ainsi été animés en administration centrale et dans les régions. Par ailleurs, le Pôle a poursuivi son action de formation à l'animation du codéveloppement dans les réseaux, pour que puissent se mettre en place des groupes dans chaque région. Les conseillers mobilité carrière ont ainsi pu être formés.

d- Formations au management

Un grand nombre de sessions ont été proposées en 2020 (79 dont 73 à distance) sur des thématiques particulièrement importantes en ces temps de crise sanitaire comme le management du télétravail, l'intelligence relationnelle incluant une attention à la relation avec chaque membre de l'équipe et à la cohésion du collectif, mais aussi la prévention des RPS. Par ailleurs, le Campus managérial propose une offre d'auto-formation en donnant accès

notamment à des MOOC, conférences et TED qui peuvent être consultées et suivies à tout moment par les managers.

e- Parcours managériaux et formations-actions

En 2020, le Pôle a conçu, en lien avec l'INTEFP, un parcours managérial pour les responsables des unités de contrôle et unité départementales en poste depuis moins de 18 mois. Ce parcours a démarré par un premier module les 15 et 16 décembre 2020 et s'achève en juin 2021. Il sera pérennisé pour les RUC nouvellement nommés chaque année.

Le Pôle a également conçu en 2020 un programme de formations-actions en intra à une direction très modulaires qui permettent l'adaptation à un contexte et des enjeux propres à la direction concernée.

f- Ateliers d'échanges de pratiques managériales

Le Pôle a pu mettre en place au dernier trimestre des ateliers d'échanges de pratiques managériales en petit groupe, portant prioritairement sur le management à distance mais aussi sur des sujets ponctuels comme celui du feedback (les retours des managers vers leurs agents) ou de la motivation.

g- Webinaires du Pôle d'accompagnement du management et des organisations

Le Pôle a initié dès le dernier trimestre la mise en place de webinaires, dont les thèmes traités ont été en rapport direct avec les enjeux managériaux liés à la crise sanitaire :

- Manager en période de covid,
- Management et travail à distance,
- Management et gestion de crise.

Un accès a posteriori aux webinaires est également disponible sur l'espace numérique du Campus managérial.

Le Pôle d'accompagnement du management, des organisations et de l'intelligence collective de la DRH des ministères sociaux continue à mettre à la disposition des structures d'administration centrale, des services déconcentrés et établissements publics relevant des ministères sociaux, une offre de prestations d'accompagnement qui inclue :

- l'accompagnement managérial par des entretiens d'étapes et du coaching individuel,
- l'accompagnement des collectifs de travail,
- l'appui à la mise en place d'espaces de discussion et de propositions,
- l'animation de groupes de co-développement
- ou encore des ateliers de créativité lorsque des équipes souhaitent travailler à des projets de manière différente pour développer la capacité d'innovation du collectif.

Les accompagnements collectifs répondent à des besoins de différentes natures mais principalement centrés sur la cohésion d'équipe, les relations au sein de l'équipe, le sens des missions, les valeurs partagées, la coopération et la circulation de l'information, le fonctionnement des temps collectif, l'organisation du travail, la définition d'une feuille de route commune.

Ces accompagnements contribuent à la prévention des risques psycho sociaux en permettant à chacun de se « sentir bien » au travail, au sein du collectif. Ces coachings sont souvent l'occasion pour l'équipe de partager des ressentis, d'exprimer leurs attentes pour améliorer le travail au quotidien et réfléchir ensemble sur les missions, l'organisation et le fonctionnement du collectif de travail où chacun a sa place. Pour ces raisons, ils contribuent à développer le sens au travail et la qualité de vie au travail des agents.

En 2020, le pôle a effectué 100 coachings individuels, principalement de managers. Il a été de plus en plus sollicité sur des accompagnements d'équipe pour travailler notamment l'adaptation d'une équipe au changement en s'appuyant sur les talents et l'intelligence collective, le développement d'une vision et d'une culture communes de l'équipe, l'optimisation de la performance de l'équipe, l'adoption des modes de fonctionnement collectifs nouveaux, ou encore la conception d'une stratégie ou d'une feuille de routes et l'adoption de pratiques de travail communes. Les coaches internes ont effectué en 2019 20 accompagnements collectifs.

Les groupes de co-développement se sont aussi développés en administration centrale et déconcentrée. 4 Directions régionales et une ARS ont sollicité l'animation par un coach du Pôle de groupes. Les coaches du Pôle ont animé 10 groupes en administration centrale et ont fait expérimenter cette méthode aux réseaux des directeurs régionaux, secrétaires généraux et DRH, conseillers mobilité carrière lors de leur regroupement au ministère. Le codéveloppement est une méthode d'apprentissage collectif à partir de cas concrets liés à l'exercice professionnel qui a pour but, d'améliorer les pratiques professionnelles, de favoriser la solidarité, de rompre l'isolement des managers par l'entraide, de développer la transversalité, de s'adapter à un changement professionnel. Les groupes de « pairs » sont composés de 6 à 8 personnes, sans lien hiérarchique entre eux, qui partagent les mêmes problématiques professionnelles mais pas forcément les mêmes champs métiers. Le groupe de codéveloppement se réunit 6 à 8 fois durant l'année pour des séances d'environ 2h en

moyenne. Dans un climat de confiance et d'entraide mutuelle, chaque séance démarre avec la présentation par un membre d'un projet, d'une préoccupation ou d'un problème professionnel. Les séances sont animées par un facilitateur du Pôle interne formé à cette démarche.

La DRH, souhaitant démultiplier les possibilités d'animation de ces groupes en région, a lancé en 2019 la formation d'animateurs de co-développement au sein des réseaux, dans l'optique de contribuer également à la mise en place d'un réseau interministériel en région. Deux promotions ont été formées en 2019.

Enfin, dans le cadre de la transformation de la DRH, le Pôle a travaillé au dernier trimestre à la mise en place du Campus managérial qui intègre notamment l'ensemble des formations au management d'encadrement et projet et qui lui est adossé.

4. Bilan de la mission santé et sécurité au travail de l'inspection générale des affaires sociales

En 2020, l'activité de l'Inspection santé sécurité au travail de l'inspection générale de l'éducation, du sport et de la recherche a été **marquée par le contexte de crise sanitaire liée à la Covid-19**. Cette activité, s'est donc essentiellement portée sur le conseil et l'expertise, dans le cadre notamment des réunions des CHSCT.

Bilan

Sur l'ensemble des CHSCT réalisés en 2020, **234 participations** des ISST sont à noter, dont 117 participations ont eu lieu sur la seule période du 17 mars au 15 mai (plusieurs ISST de la MISST-IGAS ont pu être présents aux mêmes CHSCT).

En 2020, les ISST ont également participé à **8 délégations d'enquêtes CHSCT** (dans le cadre de l'article 53) et **16 rapports** ont été adressés aux chefs de service à la suite d'un **contrôle**.

Concernant les « **dangers graves et imminents** », **18 interventions ont eu lieu** (dans le cadre de l'article 5-5).

Concernant les « **désaccords sérieux et persistants** », **5 interventions** (dans le cadre de l'article 5-5) sont à noter.

L'activité de contrôle s'est également traduite par l'envoi aux chefs de service de **62 lettres d'observations et de demandes de mesures immédiates**.



**MINISTÈRES
SOCIAUX**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Secrétariat général
Direction des ressources humaines**

Département innovation et action sociale (DRH)

RAPPORT D'ACTIVITE 2020

SERVICE SOCIAL DU PERSONNEL

SERVICES DECONCENTRES

Véronique GUENEAU

Conseillère technique nationale de service social

SOMMAIRE

Introduction

Missions

1/L'organisation du service social dans les services déconcentrés

Effectifs

Le réseau du SSP

Les conditions matérielles

En chiffres

Les interventions individuelles et collectives

L'offre de service

Le partenariat

L'année 2020 : une année marquée par la crise sanitaire

2/ Les problématiques rencontrées

Typologie des agents reçus

Typologie des problématiques rencontrées

Point sur les aides financières sur les aides financières

Conclusion

Annexes

Introduction :

La réglementation et l'éthique de la profession d'assistant(e) de service social proviennent à la fois des textes de lois et du code de déontologie du service social.

La circulaire de 1959 du ministère de la santé définit ainsi le travail et le rôle du service social.

« Il consiste à rechercher les causes qui compromettent l'équilibre psychique, psychologique, économique ou moral d'un individu, d'une famille ou d'un groupe et mener toute action susceptible d'y remédier ».

L'ONU écrit en 1959, que la finalité du service social d'entreprise est « d'aider à l'adaptation réciproque des individus et de leur milieu de travail ». Par ailleurs, le code du travail, article R 250-10 reprend ce sens en recommandant aux travailleurs sociaux d'entreprise : « de veiller au bien-être du travailleur dans l'entreprise et de faciliter son adaptation au travail, d'étudier plus particulièrement les problèmes soulevés par l'emploi de la main d'œuvre féminine, juvénile et handicapée ; de coordonner et de promouvoir les réalisations sociales et d'exercer un rôle de conseiller technique pour les questions sociales ».

Rappel des principes et des valeurs :

Pour les ministères sociaux, les missions du service social du personnel sont définies par la circulaire DRH/DRH2D/DAGEMO/RH5 n°2013-270 du 24 mai 2013 et s'articulent autour de deux pôles :

- la prévention : accompagnement social des changements, analyse et prévention des risques sociaux et mission de « veille sociale » ;
- l'aide à la personne : en apportant une aide aux agents qui rencontrent des difficultés dans leur vie professionnelle et privée.

Les principes généraux du code de déontologie des assistants de service social (Association Nationale des assistant(e)s Sociales(aux) NAS 1981 modifié en 1994) portent sur :

- le respect de la dignité de la personne
- la non-discrimination
- la confidentialité
- le secret professionnel
- l'indépendance et la liberté
- la compétence

Les missions :

Les missions se définissent autour de deux axes complémentaires : la prévention et l'aide à la personne dans la sphère privée et professionnelle. Aussi, l'ASSP prend en compte la globalité de la situation de la personne et le rôle du SSP est de repérer et de prévenir les difficultés auxquelles sont confrontés les agents, afin de les aider à concilier vie professionnelle et vie personnelle.

Dans le cadre des différentes réorganisations vécues par nos ministères, le service social du personnel est, de par ses fonctions, à même de repérer et de prévenir des difficultés socioprofessionnelles rencontrées par les agents et les éventuelles conséquences provoquées par ces changements. Le service social a un rôle d'alerte et d'analyse des risques psycho-sociaux mis en exergue par l'expertise technique.

Concernant l'aide individuelle, le service social accompagne l'agent afin de favoriser son autonomie et d'apporter des solutions adaptées à leurs configurations familiales. Par les connaissances des dispositifs d'aide et d'action sociale, le SSP informe, oriente et facilite l'accès aux droits. Les ASSP assurent un accueil individualisé, par une écoute bienveillante, une information sur les droits des agents et en facilitent l'accès. Ils assurent une orientation vers les interlocuteurs ou services en lien avec les difficultés exposées, en faisant preuve d'empathie.

Le SSP est chargé de mettre en œuvre des actions d'accompagnement social personnalisé, d'assurer des fonctions d'expertise et d'appui au management. Enfin, il participe aux politiques de prévention, et à la prévention des RPS.

1.L'organisation du service social des services déconcentrés :

- Les effectifs :

Le service social du personnel des ministères sociaux des services déconcentrés est composé de 25 postes d'ASPP, rattachés respectivement :

- 8 postes affectés en DIRECCTE
- 17 postes affectés en DRJSCS

et répartis de la manière suivante :

- 3 postes en AURA
- 4 postes en Ile de France
- 2 postes en PACA
- 2 postes en Hauts de France
- 2 postes en Occitanie
- 2 postes en Bourgogne-Franche-Comté

- 2 postes en Nouvelle Aquitaine
- 2 postes en Grand Est
- 1 poste en Normandie
- 1 poste en Bretagne
- 1 poste en Pays de Loire
- 1 poste en Centre-Val de Loire
- 2 postes en Outre- mer

Les ASSP, quelle que soit leur structure de rattachement, interviennent auprès des agents des services déconcentrés des ministères sociaux (DRJSCS, DIRECCTE, DDCS, DDCSPP) et par convention auprès des agents des ARS et des agents d'autres ministères dans le cadre de l'inter-ministériarité(DDPP). Elles peuvent également être amenées à recevoir du personnel de droit privé.

- Le réseau du service social du personnel :

Le réseau du service social du personnel est constitué de 28 assistantes sociales (dont 3 ASP en administration centrale). Les regroupements du réseau sont organisés trimestriellement.

Cette année, les regroupements n'ont pas eu être organisés en présentiel, mais des réunions régulières en audio ou en visio ont permis aux ASSP de continuer de bénéficier d'un lieu d'échanges nécessaire aux questionnements professionnels : à chaque réunion de réseau, des intervenants externes ou internes viennent présenter une thématique en lien avec l'activité professionnelle ou en lien avec l'actualité des ministères sociaux

L'évolution des périmètres du réseau des AS dans le cadre de l'OTE a régulièrement mobilisé la réflexion de l'ensemble des professionnels.

- Les conditions matérielles d'exercice :

Comme indiqué dans la circulaire de missions, il est mis à la disposition de chaque ASSP :

- un bureau équipé d'un ordinateur et téléphone fixe ;
- un ordinateur et téléphone portable pour permettre les interventions sur les différents sites. Sur les sites, les structures mettent à disposition des bureaux individuels permettant la réception des agents.

- En chiffres :

Le service social, dans les services déconcentrés en 2020, intervient pour un effectif au 31 décembre 2020 de :

- 8257 agents ARS. Les effectifs des ARS se composent de fonctionnaires, de contractuels de droit public et de contractuels de droit privé.
- 7395 agents du programme 155
- 5854 agents du programme 124

auxquels s'ajoutent les liens avec les retraités. Le SSP est à la disposition des agents retraités (infos sur accès aux droits, action sociale des ministères sociaux), et ceux-ci sont ensuite orientés, si nécessaire, vers le service social de leur domicile.

Néanmoins, ces chiffres sont à relativiser, car les régions suivantes :

-Ex Basse-Normandie -Ex Limousin -ex Alsace

et certaines structures régionales et/ou départementales sont prises en charge, par convention, par d'autres ministères : l'écologie, l'intérieur, l'agriculture et les finances et notamment les agents reçus des ministères sociaux dans ce cadre ne sont pas comptabilisés.

De plus, n'apparaissent pas les statistiques des régions Pays de Loire, Ex « Bourgogne », ex«Moselle », ainsi que la DRJSCS Ile de France.

L'activité du SSP pour les agents affectés en administration centrale est présentée au CHSCT-AC.

63 ASSP appartenant aux 4 ministères précités interviennent au bénéfice des agents du MAS dans les services déconcentrés en métropole et dans les DOM et réparties comme ci-après :

Ministères	DDCSPP	DDCS	UD	ARS	DRHIL
Intérieur	12	5			
Ecologie	17	7	1 + 4	6	1
Agriculture	8	3			
Finances	6		2+6		
Autres					2

En réciprocité, les ASSP du MAS interviennent auprès d'agents des ministères cités ci-dessus, ce qui nécessite une connaissance des règles de fonctionnement et des procédures ainsi qu'une adaptabilité constante compte tenu des cultures de chaque institution.

- Les interventions individuelles et collectives :

Les ASSP engagent un certain nombre de démarches, mais il est nécessaire de rappeler qu'une partie de l'accompagnement des agents passe aussi par des moments d'écoute, sans démarche à engager, et que ce temps de soutien et de conseil participe également à l'activité du SSP.

L'écoute est un acte professionnel et à l'origine de toute intervention. Il s'agit d'un exercice d'autant plus complexe qu'il paraît facile et accessible : or, écouter ne va pas de soi, cela nécessite une disponibilité, une prise de distance, dans un climat de confiance et de respect mutuel. Ecouter, c'est prendre l'autre en considération, afin de permettre à l'agent d'être libre dans son expression, de poser des questions et de reformuler la demande.

Les ASSP travaillent dans un rapport de confiance qui ne peut s'instaurer que si les agents sont assurés que le caractère secret des informations les concernant sera respecté. S'il y a nécessité de transmettre une information, l'ASSP s'assure du consentement de l'agent.

Les différents écrits professionnels réalisés dans le cadre de leurs missions engagent la responsabilité des ASSP.

197 instructions de demandes d'aides financières.

72 rapports d'appui pour le logement social des agents et **234** écrits professionnels et expertises concernant : appui mutation, demande de mise sous protection (tutelle), etc... Ces écrits ont vocation à donner un éclairage complémentaire sur la situation d'un agent, situation souvent déjà connue des interlocuteurs.

115 alertes RPS

46 alertes hors RPS

693 réunions d'équipe, de concertation avec les services RH, groupes de travail, journées professionnelles réseau.

95 commissions d'aides financières/SRIAS

172 CHSCT

La participation des ASSP aux réunions de service, au travail de groupes pluridisciplinaires, qui examinent les situations complexes de gestion de ressources humaines, et aux cellules de veille est de nature à favoriser la recherche des solutions les mieux adaptées tant pour l'agent que pour le service.

Les ASSP participent également aux CT et/ou CHSCT pour les structures dans lesquelles elles interviennent et, par l'analyse, apportent un éclairage professionnel sur des problématiques communes et spécifiques rencontrées par les agents et les services.

Les ASSP peuvent également identifier des problématiques et participer à la mise en place d'actions collectives.

Depuis plusieurs années, on constate que des agents en position d'aidants familiaux demandent régulièrement des informations. Aussi, afin de répondre au mieux à ces demandes, il a été développé depuis 2017, par 2 collègues, une action nationale avec notamment des actions d'informations à destination de groupes d'agents aidants. En 2020, une de ces actions s'est tenue à Marseille en DRJSCS, mais aussi dans une direction de l'administration centrale. La crise sanitaire n'a pas permis de réaliser des interventions dans d'autres régions, mais cela reste un projet pour 2021.

Les objectifs de cette action collective sont :

- Informer les agents sur les droits et dispositifs en direction des aidants
- Informer les agents en situation d'aidants sur les ressources favorisant le maintien à domicile de leurs proches ainsi que les éléments concernant l'entrée en établissement
- Permettre aux agents de devenir autonomes sur ce sujet en s'appropriant les informations existantes et en sachant saisir les personnes ressources
- Rappeler le rôle du service social du personnel dans le cadre d'une telle problématique

A travers cette expérience, on peut constater un réel besoin d'informations sur le thème des aidants.

Plus généralement, ce type d'actions collectives permet de faire connaître, de dédramatiser l'accès au service social et de ré-identifier l'assistante de service social comme une personne ressource.

- L'offre de service :

Dans un souci de proximité et de disponibilité auprès des agents, l'ASSP reçoit lors de permanences sur sa résidence administrative ou sur rendez-vous, mais se déplace également pour des permanences régulières ou à la demande des agents sur les différentes structures qui composent le périmètre d'intervention, ce qui nécessite de nombreux déplacements.

Il est également possible de faire des visites à domicile pour les personnes en situation de handicap et/ou en congé maladie ayant une perte d'autonomie dans leurs déplacements ou quand l'agent ne souhaite pas rencontrer l'ASSP dans le cadre professionnel.

- **313** permanences
- **109** visites à domicile

Ces 2 chiffres sont en diminution en 2020, compte-tenu du contexte de crise sanitaire (confinement, télétravail).

- La demande adressée au service social

La plus grande partie des demandes provient des agents directement, soit par prise de rendez-vous, soit par contact mail ou téléphone.

Différents partenaires peuvent solliciter l'assistante sociale afin de l'alerter sur la situation d'un agent ou pour conseil et expertise : les services RH de proximité, les services de médecine de prévention, les services du comité médical, les référents handicap...

La hiérarchie de l'agent peut également être amenée à solliciter l'avis et/ ou l'intervention de l'assistante sociale. En fonction des situations rencontrées, le SSP peut effectuer un travail de concertation et apporter son évaluation sociale afin de favoriser la recherche des solutions les mieux adaptées.

Les différents contacts se réalisent dans le respect de la déontologie, du secret professionnel, avec l'accord de l'agent et dans un souci du respect de sa vie privée.

- Le partenariat :

Le travail d'accompagnement individuel qu'il soit sous forme de réponse ponctuelle à une demande précise ou sous forme de suivi à moyen ou long terme s'effectue au quotidien dans le cadre d'un partenariat principalement autour des problématiques logement, budget, santé au travail et ressources humaines. Aussi, et avec l'accord de l'agent, le SSP peut travailler avec différents partenaires :

- Les secrétariats généraux
- Les services RH de proximité, mais également au niveau ministériel
- La médecine de prévention
- Les managers
- Les Conseillers et assistants de prévention
- Les ASSP des autres ministères
- Des Conseillères en économie sociale et familiale
- Les services d'action sociale des autres ministères
- Autres partenaires : CAF, Banque de France, caisse de retraite, etc...

L'ANNEE 2020 : une année marquée par la crise sanitaire et l'activité du SSP en a été modifiée.

Il a été nécessaire de s'adapter afin de maintenir la continuité de service : maintenir l'écoute, assurer les entretiens psycho sociaux, orienter les agents vers les services adaptés, évaluer les aides financières, continuer de prendre en charge les situations déjà fragiles (conflit au travail, mal être, crises familiales, endettement, etc...), mais aussi d'être attentifs aux nouvelles situations liées à la crise sanitaire : isolement personnel, isolement professionnel, violences conjugales. Le SSP a d'ailleurs rédigé une fiche sur les violences conjugales.

Les ASSP équipées en ordinateurs et téléphones professionnels ont pu maintenir le contact avec les agents, mais cela n'a pas été sans incidence sur les pratiques professionnelles. L'entretien téléphonique est une pratique régulièrement utilisée, mais dans le contexte du confinement et la mise en place du télétravail, il a été particulièrement développé.

De même, malgré l'allègement de certaines procédures (aides financières, dossiers administratifs divers), le SSP a pu constater que la dématérialisation des documents entraîne auprès de certains publics (retraités, agent en arrêt maladie) d'autres difficultés (rupture numérique).

Les ASSP ont participé aux CHSCT exceptionnels mis en place dans le cadre de la crise sanitaire.

En conclusion, on constate une forte diminution des déplacements sur site, une réduction importante des permanences sur site et par conséquent des entretiens individuels en face à face. De même, le rapport d'activité met en évidence une diminution du nombre d'agents ayant sollicité le SSP. Le contexte de crise sanitaire a eu un impact sur l'activité du SSP limitant les interactions humaines formelles et informelles en face à face.

2.Problématiques rencontrées

- Typologie des agents reçus

En 2020, 1796 agents ont été reçus, soit 8% de l'ensemble des agents, et sur ce nombre 1043 agents ont été suivis, soit 58 % des agents reçus. Un agent suivi est un agent reçu plus de 3 fois et le suivi des situations sur un temps plus long que 3 entretiens est souvent nécessaire pour pouvoir accompagner les personnes sur l'ensemble des problématiques et intervenir auprès des différents partenaires.

Années	Agents reçus	Agents suivis
2018	2172	1231
2019	1944	1075
2020	1796	1043

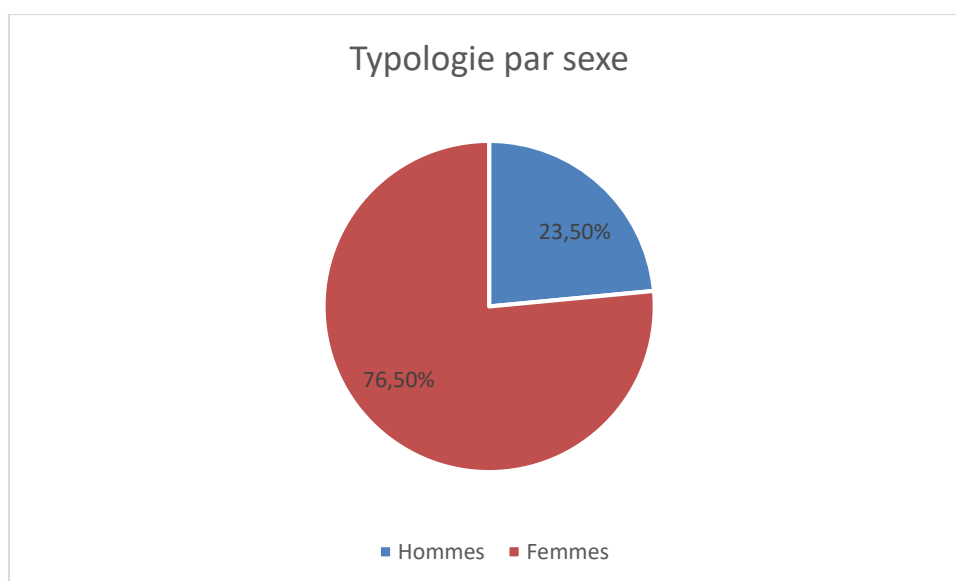
Agents reçus par structure :

Structures	Nombre d'agents	%
DRJSCS	264	15 %
DIRECCTE	765	42 %
DDI	173	10 %
ARS	471	26 %
Autres	87	5 %
Retraités	36	2 %
Total	1796	100 %

On note une légère diminution des agents reçus, mais toutes les données statistiques n'ont pas été transmises et le contexte de crise sanitaire a également eu incidence (confinement, télétravail).

- Typologie des agents reçus par sexe :

Années	Hommes	Femmes
2019	22 %	78 %
2020	23,5%	76,5%

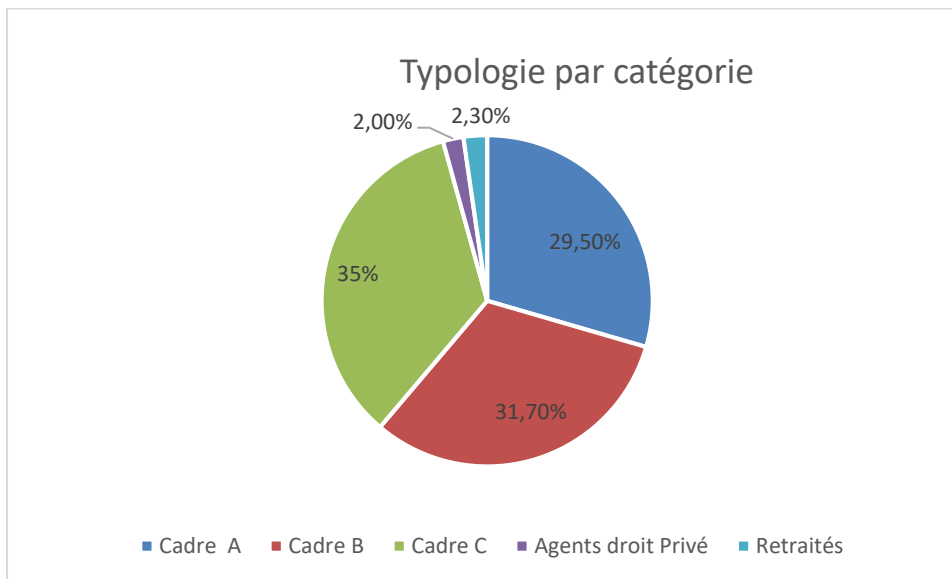


On note une légère augmentation d'hommes reçus, mais les femmes, plus nombreuses, sollicitent de ce fait plus le SSP.

L'ensemble des catégories est reçue par le SSP. Suivant les structures, l'une ou l'autre catégorie se détache. Ceci est à mettre en lien avec les cultures institutionnelles et le profil général de chaque périmètre.

- Typologie des agents reçus par catégorie

Années	Cadre A	Cadre B	Cadre C	Agents droit Privé	Retraités
2019	30,5 %	30 %	35,5 %	3,4 %	0,6 %
2020	29,5 %	31,7 %	34,5 %	2 %	2,3 %



- Typologie des problématiques

Sur le plan professionnel, le SSP contribue à une meilleure adaptation, peut faciliter la liaison entre difficultés professionnelles et environnement de travail.

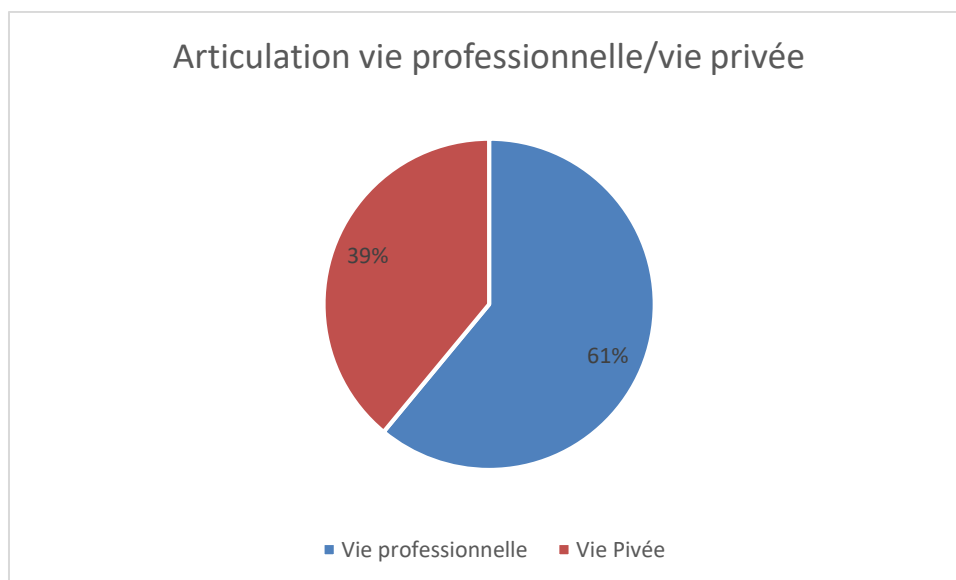
En ce qui concerne les demandes relatives à la vie privée et vie professionnelle, il est important de rappeler que le travail de l'assistante sociale n'est pas compartimenté mais comporte une approche globale de la personne et de ses difficultés.

En effet, si les motifs qui conduisent les agents à venir consulter l'AS sont soit de l'ordre de la vie privée, soit de la vie professionnelle, l'évaluation sociale s'appuie, elle, sur ces deux éléments de contexte.

Il existe souvent une interdépendance entre vie privée et vie professionnelle et l'intervention sociale est à l'articulation de ces champs. Il est, en effet, nécessaire de comprendre et d'appréhender les interdépendances qui existent, afin d'agir au mieux.

ARTICULATION VIE PRIVEE/VIE PROFESSIONNELLE :

Années	Vie Professionnelle	Vie privée
2018	58 %	42 %
2019	57 %	43 %
2020	61 %	39 %



Structures	2018		2019		2020	
	Vie professionnelle	Vie privée	Vie professionnelle	Vie privée	Vie professionnelle	Vie privée
DR(D)JSCS	55%	45 %	56 %	44 %	61 %	39 %
DIRECCTE	57 %	43 %	59 %	41 %	63 %	37 %
DDI	55 %	45 %	80 %	20 %	58 %	42 %
ARS	60 %	40 %	56 %	44 %	61 %	39%
Autres	60 %	40 %	60 %	40 %	63,5 %	36,5 %
Retraités					18,5 %	81,5 %

On constate, qu'en région et de manière stable depuis plusieurs années, que le SSP est plus sollicité pour les problématiques liées au contexte professionnel. Néanmoins, cette année, on remarque que dans chacune des structures (sauf les DDI), les problématiques liées à la vie professionnelle augmentent.

Les différentes restructurations ont toujours un retentissement et les ASSP, positionné(e)s en DR sont bien identifiées dans l'accompagnement au changement et

leur proximité permet une veille et une réactivité auprès des agents et d'être également en soutien aux managers.

De même, le SSP intervient également dans le cadre de la désinsertion professionnelle par le maintien du lien avec l'agent éloigné de son service dans le cadre de la prise en charge de la maladie et de ses conséquences, facilite l'intégration et le retour dans l'emploi des agents, accompagne les services dans le processus d'accueil et repère les risques de rupture professionnelle, parfois en lien avec des difficultés familiales.

Pour déterminer le motif, il a été retenu la problématique qui a amené l'agent à solliciter le SSP pour la 1^{ère} fois, en sachant que l'intervention du SSP, suite à l'évaluation de la situation, peut repérer d'autres problématiques : par ex, la 1^{ère} demande de l'agent va être de solliciter une aide financière, mais au cours de l'évaluation, il va être évoqué des problèmes de santé ayant entraîné un congé maladie, une perte de salaire et des démarches à effectuer auprès de la mutuelle.

Dans d'autres situations, au cours de l'entretien l'agent peut solliciter des renseignements et abordera des difficultés rencontrées dans son cadre professionnel et le travail d'accompagnement s'effectuera également dans le cadre de la prévention des RPS.

En ce qui concerne la vie privée, les items regroupent :

Vie privée

Le budget : cela concerne les difficultés financières ponctuelles, l'accompagnement budgétaire avec ou sans l'intervention d'une CESF, le surendettement...

L'accès aux droits (hors droits liés au travail de l'agent) : les questions portent sur la CAF, la sécurité sociale, handicap/MDPH, aide juridique, mutuelle-adhésion/infos, retraite du conjoint...

La famille : séparation, divorce, décès d'un membre de la famille, violences conjugales, éducation enfants/ado, gardes d'enfants, pension alimentaire, prise en charge des ascendants, logement jeune...

Le logement : accès à un logement locatif, accession, maintien dans le logement, aide à l'amélioration à l'habitat, hébergement d'urgence, sinistre, double résidence...

Information action sociale : prestations action sociale, CESU, chèques vacances, prêt ministère...

Motifs	DRJSCS	DIRECCTE	DDI	ARS	AUTRES	RETRAITES
Logement	9,5 %	13 %	8 %	14,5 %	18 %	19 %
Budget	22 %	23 %	27 %	22 %	23 %	29,5 %
Famille	25 %	24 %	28 %	27 %	25 %	12 %
Accès aux droits	18 %	25 %	14 %	21 %	24 %	17 %
Information action sociale	13 %	12 %	9 %	8 %	13 %	9 %
TOTAL	100 %	100 %	100%	100%	100 %	100 %

Concernant la vie privée, les ASSP constatent, comme les années précédentes, que les évolutions sociétales sont autant de faits et d'événements qui perturbent les équilibres psychologiques et financiers des agents. C'est effectivement pour ces 2 items que le SSP est le plus sollicité. On note que les retraités s'adressent au SSP pour des difficultés budgétaires. Ceci peut s'expliquer par le fait que les retraités ont eu une baisse de revenus, avec parfois, un maintien du montant des charges. En ce qui concerne la prise en charge des retraités (accès aux droits, aide à domicile, etc...), celui-ci est assuré par le service social départemental.

Les questions relatives à la dépendance des parents continuent d'être régulièrement posées aux ASSP dans le cadre de l'accès aux droits. Aussi, 2 ASSP ont travaillé sur ce sujet et ont mis en place des actions collectives dans plusieurs régions et/ou directions en s'appuyant sur un power-point qu'elles ont créé, qui permet la présentation des droits, des textes et en distribuant une documentation adaptée.

Toute modification de la cellule familiale peut entraîner des répercussions sur la vie professionnelle des agents.

Pour ce qui est de la vie professionnelle, les items sont répartis en 2 sous-groupes :

Vie professionnelle (accompagnement administratif) :

- **Les droits statutaires:** concerne les renseignements sur le télétravail, la formation professionnelle, avancement, primes, CAP, la disponibilité, le décès de l'agent (capital décès aux ayants droits.) ...
- **Les problèmes administratifs :** problèmes au niveau de la paye (trop perçu, indu, supplément familial non versé, indemnités de transport, arrêtés non pris (temps partiel par exemple), indemnités chômage, indemnités journalières pour les contractuels...
- **Retraite pour l'agent seulement :** information sur les droits à la retraite (fonction publique et privé si carrière dans le privé) ...
- **La mobilité :** mutation, détachement, mobilité interne ...

Motifs	DRJSCS	DIRECCTE	DDI	ARS	AUTRES	RETRAITES
Mobilité	24 %	19 %	25 %	17 %	32 %	0 %
Droits statutaires	32 %	36 %	36 %	34 %	36 %	0 %
Problèmes administratifs	25,5 %	25 %	24 %	23 %	16 %	60 %
Retraite	18,5 %	20 %	15 %	26 %	16 %	40 %
TOTAL	100 %	100 %	100%	100%	100 %	100 %

Vie professionnelle : santé au travail

Informations sur les droits : info CLM, CLD, passage à demi traitement, temps partiel thérapeutique, maladie professionnelle, accident du travail/trajet...

Accompagnement socio administratif : gestion du dossier en lien avec le comité médical, la mutuelle, perte de salaire, maintien du lien entre l'agent et l'administration via l'ASP.

Handicap : adaptation du poste, SAMETH, FIPHFP, RQTH, lien avec le référent handicap...

Accompagnement au changement : renseignements dans le cadre des réformes, restructuration de services...

Accompagnement après une absence longue : retour CLM, CLD, adaptation de poste, aménagement de poste, retraite pour invalidité...

Comportement au travail : absence injustifiée, alcoolisation, problèmes d'hygiène, comportement inadapté au travail...

RPS : difficultés relationnelles avec les collègues, la hiérarchie, problèmes organisationnels (charge de travail, absence d'objectif, ennui, démotivation...

Le SSP est mobilisé sur l'accompagnement au changement. En ce qui concerne les RPS, les sollicitations auprès du SSP portent sur le recueil de l'expression des agents. Ceci peut s'expliquer par le fait que les agents expriment auprès des ASSP leurs inquiétudes sur les différentes réformes et les conséquences sur la vie professionnelle et privée. Des ambiances de travail conflictuelles sont aussi évoquées tant entre collègues qu'avec la hiérarchie. Les managers intermédiaires abordent aussi leurs difficultés avec le SSP, la perte du sens du travail est également régulièrement invoquée.

Pour les situations de harcèlement, on a noté une augmentation des sollicitations entre 2017 et 2018. Cette année, une stabilité des sollicitations, qui peut, peut-être, s'expliquer par les différentes campagnes de sensibilisation et d'information, qui ont pu permettre à chacun(e) de prendre conscience de certains comportements.

Problématiques	DRJSCS	DIRECCTE	DDI	ARS	AUTRES	RETRAITES
Accompagnement au changement	20 %	16,5 %	16 %	9 %	10 %	0 %
RPS	20 %	16 %	29 %	25 %	21 %	0 %
RPS harcèlement	3 %	3 %	3 %	5 %	12 %	0 %
Informations sur les droits	20 %	23 %	13 %	17 %	21 %	0 %
Accompagnement socio-administratif	17 %	18,5 %	15 %	22 %	16 %	8,5%
Accompagnement après absence longue	6 %	8,5 %	4 %	9 %	7,5 %	8,5 %
Handicap	11 %	10 %	16 %	9 %	6,5%	83 %
Comportement au travail	3 %	4,5 %	4 %	5 %	6 %	0 %
TOTAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- Point sur les aides financières

Les ASSP ont participé à 79 commissions d'aides financières où elles présentent les dossiers anonymement, apportent des éléments de compréhension à la commission composée de membres de l'administration et des représentants du personnel.

Cette année, les commissions se sont tenues à distance dans le respect total des règles instituées. De mars à juillet 2020, deux commissions mensuelles ont étudié les demandes. Depuis septembre 2020, les commissions se tiennent toutes les trois semaines.

L'attribution d'une aide financière est la résultante d'une évaluation budgétaire et sociale. L'aide s'inscrit dans un plan de soutien et d'accompagnement à court, moyen ou long terme selon les difficultés budgétaires analysées par l'ASSP. Pour certaines situations, il y a lieu d'attribuer d'emblée et/ou en urgence, pour d'autres situations, plusieurs soutiens ponctuels seront à envisager en fonction de l'évolution de la situation et du résultat d'autres démarches engagées (ex : dossier de surendettement).

En 2020, **244** dossiers ont été étudiés, dont 196 femmes et 48 hommes.

Le montant total des aides accordées s'est élevé à 203 604,76 euros.

On constate une diminution du nombre de demandes d'aides, malgré un contexte économique qui aurait pu toucher les agents, via la perte de revenus chez le conjoint(e) ou chez les enfants (perte d'un petit boulot ». Durant les périodes de confinement, il y a eu peu d'évolutions dans les situations personnelles et professionnelles des agents. Certaines dépenses ont ainsi pu être allégées ou différées.

Les agents ont connu : moins de changements de situation familiale ; moins de frais de garde, moins de déménagements, moins de soins, qui, les autres années, motivent certaines demandes de soutien financier.

De même, certaines dispositions prises par le gouvernement, telle la suspension des expulsions locatives, associées à une « bienveillance temporaire » de certains créanciers ont pu favoriser l'équilibre budgétaire. Sur le plan professionnel, les agents ont connu moins de mobilités interrégionales, et moins de séparations géographiques, motifs ponctuels de demandes de soutien financier.

- Profil général :

	A	B	C	Contrat	Droit privé	retraités
Hommes	6 %	4,5 %	6 %	2,5 %	0 %	1%
Femmes	11 %	23,5 %	31,5 %	9 %	0 %	5 %

Situation familiale	Hommes	Femmes
Personne seule sans enfant	6,5%	30 %
Couple sans enfant	2 %	4,5%
Personne seule avec enfant	4 %	30 %
Couple avec enfant	7,5 %	15,5 %
Total	20 %	80 %

Motif de la demande	Hommes	Femmes
Dépenses exceptionnelles	11 %	40 %
Budget	4 %	12 %
Baisse de revenus	3 %	17 %
Problèmes administratifs-payé	2 %	11 %
Total	20%	80 %

Récurrence de la demande	Hommes	Femmes
1 ^{ère} demande	13%	47%
A déjà sollicité une aide sur les 3 dernières années	6 %	34 %
Total	19%	81%

Revenus	Hommes	Femmes
Inférieur à 1000 euros	1 %	6 %
De 1000 à 1500 euros	2 %	19 %
De 1500 à 2000 euros	6 %	28 %
Supérieur à 2000 euros	10 %	28 %
Total	19%	81 %

Quotient familial journalier	Hommes	Femmes
Inférieur à 0 euros	2,5 %	10 %
De 0 à 10 euros	8 %	36 %
De 10 à 20 euros	7 %	26,5 %
Supérieur à 20 euros	2%	8 %
Total	19,5 %	80,5 %

Commissions secours	Hommes	Femmes
Accord	18 %	72,5 %
Refus	1 %	8,5 %
Orientation vers un prêt	0 %	0%
Total	19 %	80 %

Plus de femmes sollicitent une aide financière (80%, contre 82% en 2019), de catégorie C (31,5 % contre 40% en 2019), seule avec enfant ou sans enfant (30%). L'aide est demandée pour faire face à des dépenses exceptionnelles et/ou des imprévus (51 %) et ceci pour une 1^{ère} fois (60%). Les revenus sont compris entre 1500 et 2000 euros, avec une moyenne journalière comprise entre 0 et 10 euros.

Le soutien apporté par le biais des secours permet une aide financière ponctuelle. Cette prestation repose sur un travail d'analyse budgétaire effectué par l'ASPP et d'inscrit dans un plan d'action plus global, qui demande l'adhésion de l'agent.

Les dépenses exceptionnelles ou imprévues trouvent leur origine dans ce qu'on appelle : « les accidents de la vie » : Elles peuvent être relatives aux problèmes de **logement** et concernent principalement les frais occasionnés par les déménagements (double loyer, caution.) ainsi que les difficultés ponctuelles de règlement de loyer.

Elles peuvent également concerner les **difficultés familiales** dans les situations où la famille connaît une baisse de ressources suite à la maladie, au décès ou au chômage d'un de ses membres, les situations de séparation conjugale (Frais de justice), les frais de scolarité. Elles peuvent enfin concerner les **difficultés de santé**, frais d'orthodontie, soins coûteux...

Les demandes en lien avec l'accompagnement budgétaire et le surendettement recouvrent deux réalités : un **budget trop « juste »** : ressources insuffisantes par rapport aux charges incompressibles ou un **dysfonctionnement budgétaire** (choix des dépenses non anticipé ou endettement trop important).

Les demandes liées aux baisses de revenus portent sur les conséquences financières des passages à **demi-traitement** de l'agent ou à la **perte d'emploi** de son conjoint ou encore **passage à la retraite**.

La baisse de revenu entraîne une incapacité à faire face aux frais du quotidien.

Enfin, certaines demandes sont en lien avec les retards de prise en charge de mutuelle, des retards dans la paye. En effet, les problèmes liés aux régularisations des trop perçus sont sources de difficultés financières, la non adhésion à une mutuelle, ou à une garantie prévoyance sont également des facteurs aggravants ainsi que les délais de gestion (obtention d'attestations à fournir aux mutuelles ou délais trop longs dans le traitement des dossiers par certains comités médicaux).

Enfin, l'aide financière est bien perçue comme un outil parmi d'autres et que cela s'inscrit dans le cadre d'une éthique de l'éducation budgétaire et de l'accompagnement. De façon indirecte, son impact est d'améliorer la gestion des ressources humaines, grâce à la prise en compte de données, qui influent sur la vie personnelle et professionnelle des agents.

Conclusion et perspectives :

Le SSP a été sollicité au cours de cette année et a dû faire face, à une adaptation de ses méthodes de travail, à participer à la gestion de situation de crise et continuer de prendre en charge des situations douloureuses dans un contexte sanitaire inédit.

Les ASSP ont fait le constat que dans les services où ils sont identifiés et bien connus des agents et de l'encadrement, les liens ont été maintenus malgré la non présence physique due à la crise sanitaire. Sur certains sites, les sollicitations ont été moins nombreuses : l'activité en présentiel doit donc rester une organisation à étudier.

Par contre, l'utilisation de l'outil visio conférence pour les réunions ou les entretiens peut s'inscrire en complément du présentiel, ce qui peut favoriser un gain de temps et de disponibilité. La distanciation physique n'empêche pas l'accompagnement, pour autant l'accompagnement à distance ne remplace pas l'accompagnement physique.

La crise sanitaire a introduit une transformation du travail social tant sur l'organisation, que sur la relation d'aide, ainsi que sur l'évolution de la dématérialisation.

Cette année, les regroupements n'ont pas eu être organisés en présentiel, mais des réunions régulières en audio ou en visio ont permis aux ASSP de continuer de bénéficier d'un lieu d'échange nécessaire aux questionnements professionnels.

Si l'utilisation « des dossiers papier » est maintenue, le développement du télétravail nécessitera de réfléchir à s'orienter vers une utilisation de nouveaux outils (ex : dossier social informatisé)

L'année 2021 est une année de changements pour l'ensemble des personnels des ministères sociaux, l'OTE est mise en place et bouleverse des organisations de travail. Le SSP est dans l'attente de préconisations concernant l'évolution de son périmètre compte tenu de la création des DREETS/DDETS.

Le SSP souhaite maintenir la cohérence de son intervention, avec équité, auprès des agents des ministères sociaux affectés dans les nouvelles structures régionales et départementales.

ANNEXES

- ARS

Statut	17 Hommes	52 Femmes
Catégorie A	1,5 %	4,5%
Catégorie B	7 %	18 %
Catégorie C	12 %	37 %
Contractuels/Apprentis	1,5 %	15%
Contrat de droit privé	1,5 %	1 %
Retraité	0%	1 %
Total	23,5 %	76,5 %

Situation familiale	Hommes	Femmes
Personne seule sans enfant	9 %	28 %
Couple sans enfant	4 %	3 %
Personne seule avec enfant	4 %	33 %
Couple avec enfant	7 %	12 %
Total	24 %	76 %

Motif de la demande	Hommes	Femmes
Dépenses exceptionnelles	13 %	34 %
Budget	4 %	21 %
Baisse de revenus	7 %	15 %
Problèmes administratifs- paye	1 %	5 %
Total	25 %	75 %

Récurrence de la demande	Hommes	Femmes
1 ^{ère} demande	16 %	41 %
A déjà sollicité une aide sur les 3 dernières années	9 %	34 %
Total	25 %	75 %

Revenus	Hommes	Femmes
Inférieur à 1000 euros	2 %	11 %
De 1000 à 1500 euros	8 %	14 %
De 1500 à 2000 euros	7 %	30 %
Supérieur à 2000 euros	9 %	19 %
Total	26 %	74 %

Quotient familial	Hommes	Femmes
Inférieur à 0 euros	1 %	16 %
De 0 à 10 euros	13 %	32 %
De 10 à 20 euros	7 %	21 %
Supérieur à 20 euros	3 %	7 %
Total	24 %	76 %

Commissions secours	Hommes	Femmes
Accord	22 %	72 %
Refus	3 %	3 %
Orientation vers un prêt	0 %	0 %
Total	25 %	75 %

- **Programme 124**

Statut	27 Hommes	100 Femmes
Catégorie A	8 %	13 %
Catégorie B	2 %	17 %
Catégorie C	10%	42 %
Contractuels/Apprentis	0 %	5 %
Contrat de droit privé	0 %	2 %
Retraité	0 %	1 %
Total	20 %	80 %

Situation familiale	Hommes	Femmes
Personne seule sans enfant	4 %	27 %
Couple sans enfant	2 %	9 %
Personne seule avec enfant	7 %	29 %
Couple avec enfant	9 %	13 %
Total	22 %	78 %

Motif de la demande	Hommes	Femmes
Dépenses exceptionnelles	9 %	45 %
Budget	8 %	20 %
Baisse de revenus	1 %	11 %
Problèmes administratifs- paye	1,5%	4,5 %
Total	19,5 %	80,5 %

Récurrence de la demande	Hommes	Femmes
1 ^{ère} demande	10 %	46 %
A déjà sollicité une aide sur les 3 dernières années	10 %	34 %
Total	20 %	80 %
Revenus	Hommes	Femmes
Inférieur à 1000 euros	0 %	4 %
De 1000 à 1500 euros	4 %	10 %
De 1500 à 2000 euros	5 %	35 %
Supérieur à 2000 euros	12 %	30 %
Total	21 %	79 %

Quotient familial	Hommes	Femmes
Inférieur à 0 euros	15 %	13 %
De 0 à 10 euros	22 %	48 %
De 10 à 20 euros	37 %	30 %
Supérieur à 20 euros	26 %	9 %
Total	100%	100 %

Commissions secours	Hommes	Femmes
Accord	96 %	96 %
Refus	4 %	3 %
Orientation vers un prêt	0%	1 %
Total	100 %	100 %

- **Programme 155**

Statut	10 Hommes	83 Femmes
Catégorie A	3 %	15 %
Catégorie B	2 %	19 %
Catégorie C	4 %	41 %
Contractuels/Apprentis	2 %	5 %
Contrat de droit privé	0 %	0 %
Retraité	0 %	9 %
Total	11 %	89 %

Situation familiale	Hommes	Femmes
Personne seule sans enfant	4 %	36 %
Couple sans enfant	1 %	11 %
Personne seule avec enfant	1 %	29 %
Couple avec enfant	4 %	14 %
Total	10 %	90 %

Motif de la demande	Hommes	Femmes
Dépenses exceptionnelles	4 %	48 %
Budget	4 %	23 %
Baisse de revenus	0 %	9 %
Problèmes administratifs- paye	2 %	10 %
Total	10 %	90 %

Récurrence de la demande	Hommes	Femmes
1 ^{ère} demande	4 %	50 %
A déjà sollicité une aide sur les 3 dernières années	7 %	39 %
Total	11 %	89 %

Revenus	Hommes	Femmes
Inférieur à 1000 euros	1 %	13 %
De 1000 à 1500 euros	2 %	22 %
De 1500 à 2000 euros	1 %	36%
Supérieur à 2000 euros	6 %	19 %
Total	10 %	90 %

Quotient familial	Hommes	Femmes
Inférieur à 0 euros	2 %	13 %
De 0 à 10 euros	4 %	39 %
De 10 à 20 euros	4 %	25 %
Supérieur à 20 euros	0 %	13 %
Total	10%	90 %

Commissions secours	Hommes	Femmes
Accord	10 %	78 %
Refus	2 %	7 %
Orientation vers un prêt	0 %	3 %
Total	12 %	88 %

- **AUTRES** : CREPS et autres ministères

Statut	5 Hommes	17 Femmes
Catégorie A	0 %	5 %
Catégorie B	14 %	18 %
Catégorie C	4 %	27 %
Contractuels/Apprentis	4 %	5 %
Contrat de droit privé	0 %	0 %
Retraité	0 %	23 %
Total	22 %	78 %

Situation familiale	Hommes	Femmes
Personne seule sans enfant	9 %	32%
Couple sans enfant	5 %	0 %
Personne seule avec enfant	0 %	36 %
Couple avec enfant	9 %	9 %
Total	23 %	77 %

Motif de la demande	Hommes	Femmes
Dépenses exceptionnelles	4 %	56 %
Budget	12 %	24 %
Baisse de revenus	4 %	0 %
Problèmes administratifs- paye	0%	0%
Total	20 %	80 %

Récurrence de la demande	Hommes	Femmes
1 ^{ère} demande	14 %	50 %
A déjà sollicité une aide sur les 3 dernières années	9 %	27 %
Total	23 %	77 %

Revenus	Hommes	Femmes
Inférieur à 1000 euros	0 %	0 %
De 1000 à 1500 euros	0 %	18 %
De 1500 à 2000 euros	5 %	32 %
Supérieur à 2000 euros	18 %	27 %
Total	23 %	77 %

Quotient familial	Hommes	Femmes
Inférieur à 0 euros	0 %	5 %
De 0 à 10 euros	0 %	27 %
De 10 à 20 euros	14 %	45%
Supérieur à 20 euros	9 %	0 %
Total	23 %	77 %

Commissions secours	Hommes	Femmes
Accord	18 %	68 %
Refus	5 %	9 %
Orientation vers un prêt	0%	0%
Total	23 %	77 %

LES VIOLENCES INTRA FAMILIALES

LE SERVICE SOCIAL DU PERSONNEL UN ACTEUR DE PREVENTION

LE CADRE D'INTERVENTION DE L'ASSISTANT(E) DE SERVICE SOCIAL :

L'assistant(e) de service social exerce de façon qualifiée, dans le cadre d'un mandat et de missions spécifiques. C'est une profession d'aide règlementée (article L411-1 et suivants du code de l'action sociale et des familles). Dans l'exercice de sa profession, il (elle) est tenu(e) au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées (article 226-13 et 226-14 du code pénal) et (article L411-3 du code de l'action sociale et des familles), dans le respect de principes éthiques et déontologiques.

Les missions et le cadre d'intervention du Service Social du personnel (SSP) sont, par ailleurs, définis dans la circulaire n° DRH/DAGEMO/RH5/2013/270 du 24 mai 2013.

L'Assistant(e) sociale du Personnel (ASP) est un(e) professionnel(le) de terrain, formé(e) à faciliter l'expression de la parole et à l'accompagnement des personnes les plus fragilisées, notamment les personnes confrontées aux violences familiales.

La formation initiale apporte des compétences techniques, des compétences sociologiques et psychologiques, dans le but d'aider une personne à retrouver son autonomie.

Les ASP ont bénéficié d'une information-sensibilisation sur les violences conjugales par la Mission Interministérielle pour la Protection des femmes victimes de Violences (MIPROF), lors de leurs journées professionnelles

1. Un acteur disposant de compétences :

Dans le cadre des violences familiales, le SSP est en capacité de comprendre les cycles de la violence : la situation de crise, l'ambivalence « les allers-retours », la peur, la honte de se confier, l'isolement, etc... ainsi que les différentes formes de violence : psychologique, physique, matérielle, administrative, etc... L'expertise sociale permet également de distinguer ce qui relève du conflit et ce qui relève de la violence, car dans ces 2 cas, la prise en charge proposée sera différente.

L'accompagnement des situations de violence nécessite une mobilisation permanente, à long terme, des contacts réguliers et dans le respect du rythme de la personne victime de violence.

2 Un acteur avec une expertise sociale :

- L'accueil, écoute :

Au cours de l'écoute le travailleur social évalue la situation de la victime. Lors de ce temps de parole, l'ASSP, formé(e) à la gestion de l'entretien individuel, établit une relation de confiance avec la victime, respecte le temps nécessaire pour la personne victime de devenir actrice de

sa situation. Ce temps d'écoute permet d'aider la personne à poser des mots sur ce qui est arrivé, et à rassembler ses pensées/idées. Par l'écoute active, l'ASSP soutient la personne victime dans sa démarche. L'ASP analyse la situation dans sa globalité avant de proposer un plan d'action incluant les mesures d'urgence à mettre en place, si nécessaire. Ce temps d'écoute est un préalable pour permettre, ensuite, d'engager l'accompagnement.

- L'accompagnement :

En fonction, de chaque situation de violences familiales (présence d'enfants, relais familial, démarches déjà engagées), et suite à l'évaluation globale de la situation, l'ASSP, en lien avec la victime et avec son accord va mettre en place différentes démarches, en s'appuyant sur ces connaissances et compétences :

- Une information sur les droits, par sa connaissance des dispositifs, sa connaissance des politiques sociales et du cadre de la loi,
 - Un soutien administratif et social : démarches de protection, constitution de dossiers, etc...
 - Une orientation vers d'autres services en fonction de l'évaluation de la situation : logement, structures d'hébergements, avocats, juge des affaires familiales,
 - Evaluation du risque éventuel encouru par les enfants : services de protection de l'enfance, etc....
 - Un accompagnement dans les différentes démarches : médecin, police, service social dans les commissariats, etc...
 - Un partenariat spécialisé
- Le SSP : un partenaire, pourquoi solliciter le SSP, pourquoi et comment orienter une victime vers le SSP:

La victime de violences peut faire part de sa situation à des collègues, à son service RH de proximité et/ou à son supérieur.

Les confidences de la victime peuvent être vécues comme violentes, déstabilisantes pour la personne qui va l'écouter. Cela peut entraîner un écho émotionnel important et avoir ensuite un impact dans les relations professionnelles à venir. Il ne faut pas oublier que la victime travaille, ensuite, tous les jours avec ses collègues et/ou managers, et qu'il est nécessaire que la victime puisse garder la maîtrise de sa vie privée, sans être sous l'attention permanente de son service.

Il est donc important que les collègues, les services RH et/ou le manager puissent identifier comme partenaire ressource le SSP et n'hésitent à pas à s'appuyer sur ses compétences.

Pour cela, le rôle des collègues, managers, service RH est d'accompagner la victime vers le SSP, soit en donnant les coordonnées de l'AS, soit en l'accompagnant physiquement : la victime, en situation de souffrance, n'est pas toujours en capacité de faire seule la démarche et ce soutien est essentiel.

Le sujet complexe des relations et des violences familiales nécessite une évaluation globale, que le SSP est en mesure de mettre en place, en absorbant psychologiquement la tension liée à la situation, avec empathie et sans jugement.

Le SSP est un acteur qui travaille au sein d'une chaîne de prévention et il est à la disposition de tous pour une prise en charge systémique de ce risque social.



Ministère des affaires sociales et de la santé
Ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social
Ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES
Sous-direction des ressources humaines
Bureau des conditions de travail et de l'action sociale
DRH2D

DIRECTION DE L'ADMINISTRATION GÉNÉRALE
ET DE LA MODERNISATION DES SERVICES
Sous-direction des ressources humaines
Bureau chargé de la santé au travail,
des conditions de travail et de l'action sociale
RH 5

La ministre des affaires sociales et de la santé

Le ministre du travail, de l'emploi, de la formation
professionnelle et du dialogue social

La ministre des sports, de la jeunesse,
de l'éducation populaire et de la vie associative

à
Mesdames et Messieurs les préfets de région

Directions régionales de la jeunesse des sports
et de la cohésion sociale

Directions régionales des entreprises,
de la concurrence, de la consommation,
du travail et de l'emploi

Mesdames et Messieurs les délégués,
directeurs et chefs de service de l'administration
centrale, directeur généraux des ARS, directeurs
des CREPS, directeurs des INJ et des autres
établissements publics bénéficiant de la prestation
du service social du personnel (pour information)

CIRCULAIRE N° DRH/DRH2D/DAGEMO/RH5/2013/270 du 24 mai 2013 relative aux
missions et à l'organisation du service social du personnel du ministère des affaires sociales et
de la santé, du ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue
social, du ministère des sports, de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative

NOR : AFSR1317224C

Classement thématique : Administration générale

Résumé :
Mots-clés : Missions, fonctions et organisation du service social du personnel
Textes de référence : <ul style="list-style-type: none"> • Décret n° 91-783 du 1^{er} août 1991 relatif aux dispositions communes applicables aux assistants de service social des administrations de l'État. • Circulaire n° 451 FP du 22 octobre 1959 relative à l'organisation et au fonctionnement du service social dans les administrations de l'État. • Note 1370/10/66 du 25 octobre 2010 du secrétaire général du gouvernement
Textes abrogés ou modifiés : CIRCULAIRE N°DAGPB/SRH2D/DAGEMO/BASCT/2002/636 du 31 décembre 2002
Annexes : Annexe 1 : Code du travail Annexe 2 : Code de l'action sociale et des familles Annexe 3 : Code pénal

La mise à disposition d'un service social du personnel au profit de l'ensemble des agents des ministères de la santé, de la jeunesse et des sports et du travail, engagée depuis plusieurs années, s'est notamment traduite par une extension du réseau commun des assistants de service social et a abouti à une couverture nationale du territoire en 2009.

La réforme de l'administration territoriale de l'Etat a par ailleurs conduit à faire évoluer le périmètre d'intervention du service social du personnel de notre ministère pour l'inscrire dans un cadre interministériel

Cette évolution s'est traduite d'une part par la mise en place d'une convention cadre interministérielle couvrant les directions départementales interministérielles (DDI) et d'autre part par la recherche d'une mutualisation interministérielle pour les autres services territoriaux. Celle-ci a conduit à la signature de conventions avec les ministères chargés de l'intérieur, des finances, de l'écologie et de l'agriculture.

L'objet de la présente circulaire consiste, dans ce contexte, à repreciser le cadre institutionnel et hiérarchique de l'assistant de service social du personnel (ASSP) au sein des directions et services des ministères de la santé, de la jeunesse et des sports et du travail et à rappeler les missions et l'activité à développer tant par rapport aux besoins individuels des agents qu'aux nécessités collectives de l'institution.

I - LE CONTEXTE PROFESSIONNEL ET L'ORGANISATION DU RESEAU

Les assistants de service social constituent un réseau national partagé entre les ministères chargés de la santé, de la cohésion sociale, du travail et de l'emploi.

Sous la responsabilité du bureau des conditions de travail et de la médecine de prévention de la DRH (DRH 2D) et du bureau chargé de la santé au travail, des conditions de travail et de l'action sociale de la DAGEMO (RH 5), l'animation de ce réseau est assurée conjointement par les conseillers techniques nationaux de service social (CTNSS) positionnés au sein de ces deux bureaux.

I - 1. LE PERIMETRE D'INTERVENTION

Le périmètre d'intervention des assistants de service social du personnel est arrêté au niveau national.

Les assistants de service social placés sous la responsabilité des DRJSCS, DJSCS ou des DIRECCTE, DIECCTE exercent leurs fonctions au bénéfice de l'ensemble des agents de ces services quel que soit leur lieu d'affectation.

Toutefois, leur périmètre peut varier sur la base de conventions passées avec d'autres structures.

Ainsi et sur la base de conventions interministérielles signées en 2011, les ASSP couvrent les agents d'autres ministères exerçant en DDI. La note du secrétaire général du gouvernement du 25 octobre 2010 précise les assistants sociaux des réseaux ministériels référents pour ces directions.

Les ASSP exercent également leur activité pour les agents des agences régionales de santé sur la base de conventions locales passées entre la DR et l'ARS. Il peut en être de même pour les autres établissements publics relevant des ministères de la santé, de la jeunesse et des sports et du travail.

En région Ile-de-France, les ASSP ont un champ de compétence couvrant, selon leur ministère de rattachement, les agents de la DRJSCS, de l'ARS et des DDI ou ceux de la DIRECCTE.

Par ailleurs, les ASSP affectés à la DRH et à la DAGEMO sont compétents pour les agents d'administration centrale de leur ministère respectif. Toutefois, un ASSP positionné à la DRH est en charge de la continuité de service et a, de ce fait, une compétence nationale sur les services déconcentrés des ministères de la santé et du travail.

Outre leur compétence sur les agents en activité, les ASSP accompagnent également les agents retraités de nos ministères. Dans ce cas, c'est l'ASSP de la région de résidence du retraité qui est compétent et l'intervention est limitée à la transmission d'informations, à un soutien ponctuel ou à une orientation vers les structures adaptées aux besoins exprimés.

Les coordonnées des assistants de service social figurent dans les annuaires nationaux qui peuvent être consultés sur l'intranet des ministères ou établissements publics où ils interviennent par conventionnement.

A titre d'illustration, vous trouverez en pièce jointe, l'état actuel de l'organisation de la couverture des services. Toutefois, cette cartographie réalisée sur la base des travaux de mutualisation effectués en 2010, fera l'objet d'un bilan et est donc susceptible de modification.

I - 2. COORDINATION ET ANIMATION DU RESEAU NATIONAL

Les conseillers techniques nationaux de service social (CTNSS) sont plus particulièrement chargés d'assurer l'unité, la cohésion et la dynamique du réseau des assistants de service social du personnel.

Les CTNSS contribuent à l'élaboration du programme annuel d'orientations et d'actions à mettre en œuvre par le réseau.

A ce titre, ils doivent :

- animer et organiser des regroupements trimestriels et assurer la réflexion sur les pratiques professionnelles ;
- apporter un appui technique aux assistants de service social ;
- évaluer les besoins de formation collective : élaboration du plan annuel de formation en liaison avec les services compétents ;
- diffuser des informations qui intéressent le service social et assurer une veille réglementaire ;
- développer des relations de partenariat entre le service social, les services de ressources humaines et les acteurs de l'action sociale et mettre en œuvre des actions communes ;
- participer aux groupes de travail et assister aux instances ministérielles de concertation ;
- rédiger, selon les besoins et sur la base des constats effectués par les assistants de service social sur le terrain, un diagnostic accompagné de propositions ;
- élaborer le rapport annuel d'activité du service social du personnel. Ce rapport, qui est présenté aux instances nationales de concertation, constitue un élément du bilan social ministériel.

Les journées professionnelles trimestrielles et les réunions thématiques

Des journées professionnelles, animées par les CTNSS, sont organisées, trimestriellement, pour permettre aux assistants de service social de recevoir des informations institutionnelles et techniques, d'échanger sur leurs pratiques d'intervention et de bénéficier d'actions de formation prévues dans le plan annuel de formation d'initiative nationale.

La présence à ces regroupements trimestriels est obligatoire.

En complément, des réunions nationales thématiques peuvent être organisées pour le réseau deux fois par an.

I - 3. MODALITES D'EVALUATION

Les assistants de service social du personnel en poste dans les directions régionales font partie des effectifs de ces directions et sont directement placés sous l'autorité hiérarchique du directeur régional.

En conséquence, leur gestion de proximité est assurée par la DRJSCS, la DJSCS ou la DIRECCTE.

En particulier, pour ce qui est de l'entretien professionnel, celui-ci doit être mené par le directeur régional, ou son représentant qui a le pouvoir d'évaluation et non par le responsable RH qui travaille de manière quotidienne en transversalité avec l'ASSP.

L'entretien professionnel est donc mené par le directeur régional qui pourra, à cette occasion, aborder les questions portant sur la participation à la vie institutionnelle, la manière de servir, et la qualité de l'appui technique apporté aux services, et les axes de travail prioritaires proposés par l'ASSP en fonction des observations contenues dans le rapport annuel d'activité.

Le directeur régional recueillera au préalable l'avis du CTNSS.

Compte tenu du caractère spécifique de la fonction et de l'animation nationale du réseau, les conseillers techniques nationaux contribuent à la procédure d'évaluation des ASSP en donnant un avis technique de leurs activités. Cet avis prend également en compte la participation de l'ASSP à l'activité du réseau.

Le compte rendu de cet entretien qui peut se dérouler par téléphone, est signé par l'intéressé et le CTNSS et est transmis au responsable hiérarchique pour être joint au dossier d'évaluation. Le CTNSS peut à cette occasion donner un avis sur les agents promouvables dans le cadre prévu par la note de service DRH/DAGEMO n°95 du 21 février 2012 relative à l'entretien professionnel.

L'évaluation professionnelle prévue par la note de service DRH/DRH3-DAGEMO n° 2012-95 du 21 février 2012 reste de la compétence du DRJSCS, DJSCS, du DIRECCTE ou du.DIECCTE.

Il pourra, le cas échéant, recueillir l'avis des autres directeurs ou responsables d'établissements où l'ASSP exerce également son activité.

Pour les ASSP de l'administration centrale, les conseillers techniques apportent un avis technique selon les mêmes principes. Le compte rendu est ensuite transmis aux chefs de bureau concernés qui réalisent l'entretien.

II - LES MISSIONS, MOYENS ET MODALITES D'INTERVENTION DE L'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

II -1 LES MISSIONS

Les missions de l'ASSP se définissent autour de deux axes complémentaires : la prévention et l'aide à la personne. Dans le cadre de leur métier, les ASSP peuvent repérer et prévenir les difficultés socio-professionnelles. Leur expertise permet d'accompagner les changements, d'analyser les situations individuelles et/ou collectives à risque et de contribuer à la veille sociale.

L'accompagnement social des changements

La participation du service social, le plus en amont possible, aux projets de service permet d'anticiper les incidences du changement. L'assistant social est en effet à même d'appréhender les éventuelles conséquences individuelles et collectives provoquées par les évolutions rapides, qu'elles soient techniques, organisationnelles ou culturelles.

N'exerçant pas de responsabilité hiérarchique, l'ASSP est un interlocuteur privilégié qui offre aux agents une liberté d'expression souvent nécessaire dans des situations de changements qui provoquent des interrogations personnelles ou professionnelles.

L'analyse des risques psychosociaux

L'analyse des risques psychosociaux vise à prévenir la dégradation de situations individuelles ou collectives. Pour cela, l'approche individuelle et le travail partenarial avec les responsables RH, les cadres de terrain, les experts du domaine médico-social, la médecine de prévention et les organisations syndicales contribuent à cette mission de prévention.

Ainsi, le rôle de l'ASSP est essentiel dans l'analyse et la prévention des risques psychosociaux.

Une mission de veille, d'alerte et d'expertise sociale

Observateur privilégié du fait de sa connaissance des services et des personnels, l'assistant de service social du personnel, sur la base des constats effectués dans leur pratique, procède à l'analyse des principales difficultés sociales et professionnelles que rencontrent les agents et que les responsables hiérarchiques ont à gérer.

Son activité lui permet de contribuer à l'amélioration de situations professionnelles et à exercer un rôle d'alerte auprès de la direction dans le respect de sa déontologie professionnelle.

Dans le cadre d'un travail pluridisciplinaire concerté, l'ASSP peut jouer un rôle de médiateur et apporter un appui technique auprès des acteurs institutionnels en charge des ressources humaines sur les questions liées à la qualité de vie au travail.

L'expertise sociale réalisée contribue aussi aux actions menées en vue de l'amélioration des conditions de travail.

L'aide à la personne

Le champ d'intervention de l'ASSP se situe, pour les agents, à l'articulation de leur vie personnelle et professionnelle. Les interventions ont pour objet de les accompagner au mieux lors des différentes étapes de leur vie professionnelle.

L'ASSP exerce ses fonctions dans le respect du secret professionnel et dans un cadre d'autonomie technique. Le service social est un lieu privilégié où les personnes peuvent s'exprimer en toute liberté, dans le respect de l'individu et en dehors de toute hiérarchie.

La confidentialité est garantie par le secret professionnel auquel l'assistant de service social est soumis ; il est précisé dans l'article L411-3 du code de l'action sociale et des familles (cf. annexe 2), dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles L. 226-13 et L. 226-14 du code pénal (annexe 3).

L'assistant de service social accompagne la personne dans la recherche des solutions adaptées, en tenant compte des besoins et des potentialités de la personne, mais aussi des exigences et des contraintes de l'environnement professionnel et/ou personnel. Il articule son action avec les autres services en interne (DRH, médecine de prévention, comité médical, etc.) et/ou en externe (CAF, hôpitaux, Banque de France etc.) en accord avec l'agent.

Ses interventions ont pour objet le développement et l'autonomie des personnes. L'accompagnement social réalisé facilite l'intégration, l'adaptation, ou la réadaptation au poste de travail et permet le maintien du lien social.

II - 2. LES MOYENS

L'administration centrale, la DRJSCS, DJSCS, la DIRECCTE ou la DIECCTE dans laquelle est affecté l'assistant de service social a la responsabilité de la mise en œuvre des supports administratifs et logistiques nécessaires à l'exercice de sa mission. Les charges liées à l'activité de l'assistant de service social régional s'imputent sur le budget de sa direction de rattachement.

Les ASSP doivent disposer des moyens nécessaires à l'exercice de leurs fonctions dans le respect des particularités de leurs missions.

C'est pourquoi, afin de garantir un service social efficient, nous vous rappelons que les assistants de service social doivent disposer :

- d'un temps de secrétariat pour apporter le soutien logistique ;
- d'un bureau situé dans les locaux, librement accessible et garantissant la confidentialité des entretiens ;
- d'un véhicule pour les déplacements régionaux. Dans le cas de situations d'urgence, la priorité devra être donnée aux ASSP pour disposer d'un véhicule ou de tout autre moyen de déplacement. Pour ce qui concerne les déplacements avec un véhicule, la direction de rattachement de l'ASSP veillera à ce que l'ASSP puisse disposer d'un accès au parking sur les autres sites de permanence ;
- des moyens de communication permettant de joindre et d'être joint rapidement, y compris en déplacement (fax dédié, PC portable, accès aux Intranet/Internet et téléphone portable) ;
- d'abonnements aux documentations techniques et d'un accès aux moyens de reprographie ;

Par ailleurs, nous vous signalons la nécessité de veiller au remboursement, dans les meilleurs délais, des frais de mission qui peuvent être avancés par les ASSP dont les fonctions impliquent de nombreux déplacements.

Pour ce qui concerne les formations, les ASSP ont accès aux formations organisées au plan local en cohérence avec le plan national de formation. La prise en charge des formations est assurée par la direction dont relève l'agent.

Dans le cas de la mise en place d'actions collectives d'information et de sensibilisation à l'intention de l'ensemble des personnels (info retraite, surendettement, etc.), le financement est assuré par la direction concernée.

II – 3 Les modalités de l'intervention de l'ASSP

L'assistant de service social du personnel a accès aux sites sur lesquels il est conduit à intervenir et peut y organiser, en tant que de besoin, des permanences pour recevoir les agents.

II – 3- 1. Interventions Sociales d'Aide à la Personne (ISAP)

L'assistant de service social du personnel intervient à la demande de l'agent, de son entourage ou de l'administration.

Il peut recevoir toute personne qui le souhaite pendant son temps de travail. Il peut également effectuer des visites au domicile de l'agent en cas de besoin et à sa demande.

Il a toute liberté d'action dans ses modes d'intervention et d'appréciation des situations. Il dispose du libre choix de ses techniques professionnelles.

Il apporte, le cas échéant un appui technique à l'encadrement (analyse et évaluation des situations individuelles), dans le respect des personnes, des responsabilités imparties à chacun et des règles déontologiques.

Il est chargé d'instruire, dans le respect de la confidentialité, les demandes d'aides financières des agents qui sont présentées en commission nationale ou régionale d'attribution des aides et des prêts. Il est compétent pour évaluer la situation globale de l'agent et donner son avis sur l'opportunité de l'aide et ses modalités.

Pour les agents du ministère affectés en DDI, les demandes d'aides sont instruites par l'ASSP référent de la structure. Dans le cas d'une instruction par un ASSP d'un autre ministère, les demandes d'aides sont présentées par l'ASSP de la DRJSCS ou de la DIRECCTE à la commission régionale et interdépartementale d'action sociale de la DRJSCS.

Les demandes instruites par l'ASSP positionné en DRJSCS ou en DIRECCTE pour les agents d'autres ministères, sont transmises à l'ASSP du ministère concerné qui les présentera devant la commission du dit ministère.

Pour ce qui relève des demandes de prêts, celles-ci sont présentées aux commissions nationales (commission consultative d'attribution des aides et des prêts pour les ministères de la santé, de la jeunesse et des sports et commission d'attribution des secours et des prêts « CASEP » pour le ministère du travail). Les demandes de prêts présentées à la CASEP doivent faire l'objet d'un rapport social.

II – 3- 2. Interventions Sociales d'Intérêt Collectif (ISIC)

A partir de sa connaissance du terrain, des besoins émergents et en accord avec les directions, l'assistant de service social du personnel participe à la mise en place des interventions sociales d'intérêt collectif (ISIC). Les ISIC visent à favoriser le développement des personnes et des collectifs de travail par des sessions d'information et/ou d'échange d'expériences et des actions en faveur de l'accompagnement social.

II – 3- 3. La place de l'ASSP au sein des directions et services

L'ASSP est également amené à développer des relations partenariales avec les différents acteurs institutionnels que sont : les responsables RH, les médecins de prévention, les correspondants handicap, les conseillers mobilité carrière, les organisations syndicales, les associations du personnel, et les assistants et/ou conseillers de prévention. Pour conduire son action, il peut s'appuyer sur les dynamiques locales externes proposées par des partenaires institutionnels.

Afin de permettre à l'assistant de service social du personnel d'assurer ces différentes missions dans des conditions optimales et d'apporter des réponses de qualité aux agents, vous veillerez à ce que l'ensemble des services de votre direction favorise son action. Aussi, y a-t'il lieu :

- de communiquer à l'ASSP toutes les informations susceptibles d'avoir des répercussions sur la vie des agents afin qu'il puisse développer une action préventive ;
- de mettre en œuvre une coopération régulière avec les services chargés de la gestion du personnel afin que l'ASSP ait connaissance des changements dans la situation des agents (absences pour maladie, mutations...);

- de donner accès aux informations utiles pour le traitement de la situation des agents ;
- d'étudier de façon pluridisciplinaire les situations de conditions de travail sur lesquelles une alerte est donnée
- d'encourager la mise en place, au sein de vos services, d'actions d'informations portant sur l'action sociale ;
- d'inviter l'ASSP à participer aux travaux de la SRIAS (section régionale interministérielle d'action sociale).

L'ASSP dispose d'un capital d'informations recueillies lors de ses entretiens avec les agents, au cours de ses visites dans les services et plus généralement par son action transversale et ses contacts sur le terrain.

Il sera donc associé, comme expert, en tant que de besoin aux réunions de service, pour signaler les difficultés rencontrées dans les services et attirer l'attention sur les conséquences humaines et sociales des décisions prises.

Il devra assister aux instances de dialogue social comme les comités d'hygiène et sécurité et des conditions de travail et les commissions d'action sociale et , en tant que de besoin en qualité d'expert, aux comités techniques (CT) ou aux comités d'agence lorsque l'ordre du jour le requiert.

L'assistant de service social du personnel présente une fois par an, en CHSCT régional ou en commissions régionales et interdépartementales d'action sociale (CRIAS) (secteur jeunesse et sports/cohésion sociale), au Comité d'agence (ARS) ou à la direction de la structure dans laquelle il intervient, un rapport d'activité relatif à son action pour l'année écoulée. Les projets d'actions collectives (information, sensibilisation, prévention) sont soumis à ces mêmes instances ou au directeur. Ces rapports sont consolidés au niveau national sous la forme d'un bilan général qui est ensuite présenté devant la CNCAS (ministère du travail), la CNAS et le CHSCT (ministère de la jeunesse des sport et de la cohésion sociale) et le CNC (pour les ARS).

Nous vous remercions de bien vouloir veiller à l'application des dispositions et recommandations de la présente circulaire. Il est indispensable de donner à l'assistant de service social du personnel l'écoute et l'information qui lui sont nécessaires pour exercer ses missions dans des conditions favorables aux agents.

Si votre direction n'est pas couverte par un ASSP du réseau DRH/DAGEMO, vous veillerez à communiquer cette circulaire mission à la structure ou au service dont relève l'assistant de service social du personnel qui intervient auprès de vos agents.

Vous voudrez bien nous faire connaître les difficultés de mise en œuvre que vous pourriez rencontrer.

Pour le ministre et par délégation,

Le directeur de l'administration générale
et de la modernisation des services

signé

Joël BLONDEL

Pour les ministres et par délégation

Le directeur des ressources humaines
Par intérim

signé

Philippe SANSON

Annexe 1

[Code du travail](#)

Article L4631-1

Un service social du travail est organisé dans tout établissement employant habituellement au moins deux cent cinquante salariés.

Article L4631-2

Le service social du travail agit sur les lieux mêmes du travail pour suivre et faciliter la vie personnelle des travailleurs.

Il collabore étroitement avec le service de santé au travail. Il se tient en liaison constante avec les organismes de prévoyance, d'assistance et de placement en vue de faciliter aux travailleurs l'exercice des droits que leur confère la législation sociale.

Annexe 2

[Code de l'action sociale et des familles](#)

Article L411-3

Les assistants de service social et les étudiants des écoles se préparant à l'exercice de cette profession sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

La communication par ces personnes à l'autorité judiciaire ou aux services administratifs chargés de la protection de l'enfance, en vue de ladite protection, d'indications concernant des mineurs dont la santé, la sécurité, la moralité ou l'éducation sont compromises n'expose pas, de ce fait, les intéressés aux peines fixées par l'article 226-13 du code pénal.

Annexe 3

[Code pénal](#)

Article 226-13

La révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par état ou par profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15000 euros d'amende

Article 226-14

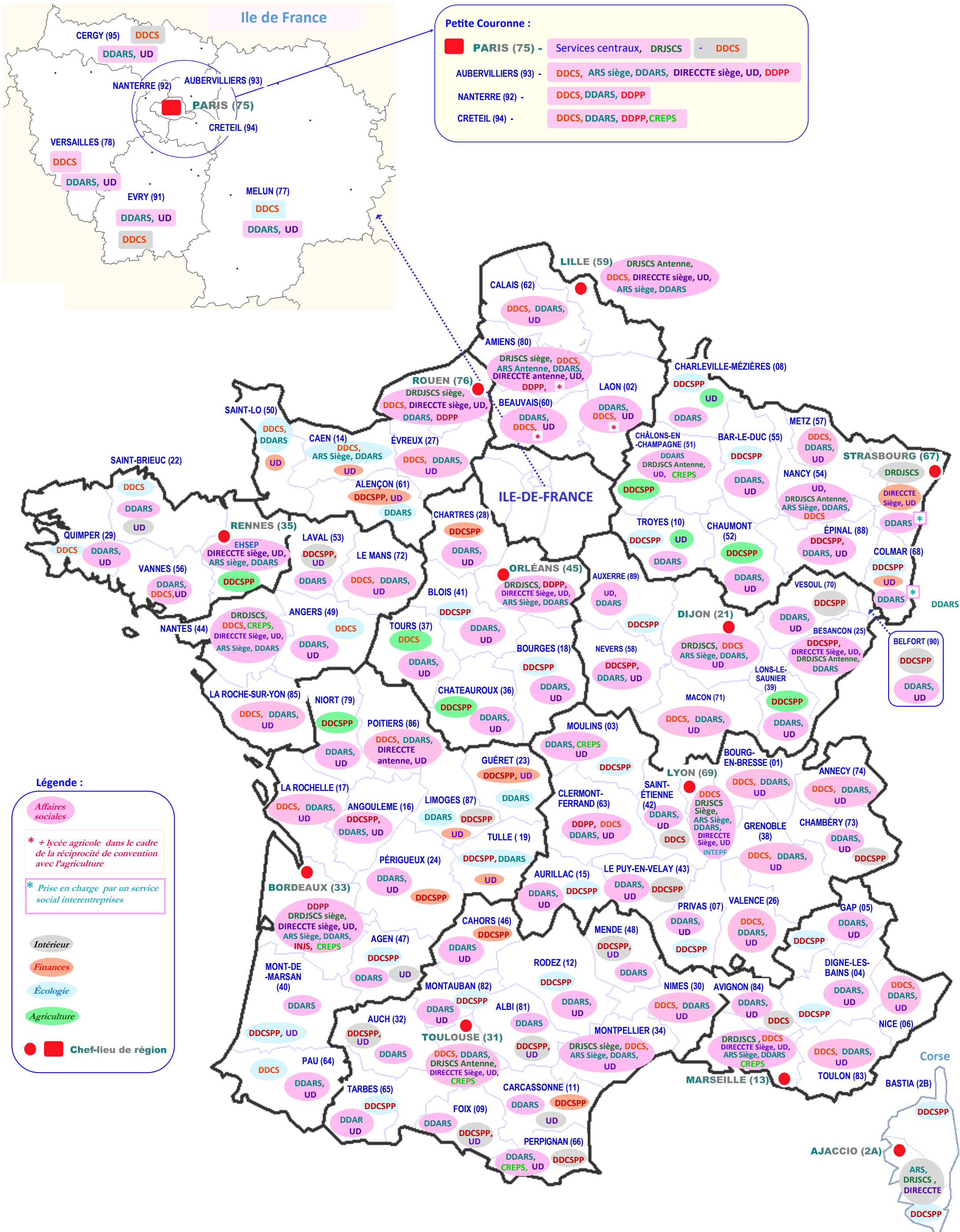
L'article 226-13 n'est pas applicable dans les cas où la loi impose ou autorise la révélation du secret. En outre, il n'est pas applicable :

1° A celui qui informe les autorités judiciaires, médicales ou administratives de privations ou de sévices, y compris lorsqu'il s'agit d'atteintes ou mutilations sexuelles, dont il a eu connaissance et qui ont été infligées à un mineur ou à une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique ;

2° Au médecin qui, avec l'accord de la victime, porte à la connaissance du procureur de la République les sévices ou privations qu'il a constatés, sur le plan physique ou psychique, dans l'exercice de sa profession et qui lui permettent de présumer que des violences physiques, sexuelles ou psychiques de toute nature ont été commises. Lorsque la victime est un mineur ou une personne qui n'est pas en mesure de se protéger en raison de son âge ou de son incapacité physique ou psychique, son accord n'est pas nécessaire ;

3° Aux professionnels de la santé ou de l'action sociale qui informent le préfet et, à Paris, le préfet de police du caractère dangereux pour elles-mêmes ou pour autrui des personnes qui les consultent et dont ils savent qu'elles détiennent une arme ou qu'elles ont manifesté leur intention d'en acquérir une.

Le signalement aux autorités compétentes effectué dans les conditions prévues au présent article ne peut faire l'objet d'aucune sanction





Légende :

Affaires sociales

* + lycée agricole dans le cadre de la réciprocité de convention avec l'agriculture

* Prise en charge par un service social interentreprises

Intérieur

Finances

Écologie

Agriculture

● ■ Chef-lieu de région