

Septembre 2014

Bilan du service social pour l'année 2013



Affaire suivie par

Prénom NOM : Véronique Roussin - SG/DRH/PSPP/PSPP1
<i>Tél. : 01 40 81 75 30 Fax : 01 40 81 66 00</i>
<i>Courriel : SG/DRH/PSPP1@developpement-durable.gouv.fr</i>

Rédacteur

Véronique Roussin – PSPP1 – Pôle service social

LES FAITS MARQUANTS EN 2013

21 janvier

Signature de la convention cadre de service social entre les ministères et l'établissement public Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (IFSTTAR)

30 juillet

Signature de la convention cadre de service social entre les ministères et l'établissement public Voies navigables de France (VNF)

7 août

Présentation du projet d'instruction sur les missions et l'organisation du service social aux représentants du personnel de la filière sociale

4 octobre

Présentation du projet d'instruction sur les missions et l'organisation du service social au CHSCT-M

25 octobre

Présentation du projet d'instruction sur les missions et l'organisation du service social au CTM

31 octobre

Signature de la convention de service social entre la direction régionale de l'environnement et de l'aménagement et du logement de Corse et la direction générale de l'aviation civile organisant une prestation de service social à au profit des agents de la DGAC et de Météo France affectés en Corse

27 novembre

1^{ère} réunion du groupe de travail dédié à la définition du parcours de professionnalisation des assistants de service social

4 décembre

1^{ère} réunion du groupe de travail dédié à la conception de l'outil de collecte de données sociales

17 décembre

Décision du directeur des ressources humaines relative à l'organisation des journées nationales d'étude du service social en 2014

Participation du service social

- au groupe de travail ministériel portant sur la prévention des risques psychosociaux
- aux séances de la commission ministérielle de suivi du handicap

Les coopérations de service social

Les ministères se sont engagés, depuis plusieurs années, dans des conventions de coopération de service social au profit d'établissements publics administratifs sous tutelle.

En application de ces conventions, les ministères garantissent une prestation de service social à l'ensemble des agents, quel que soit leur statut et quelle que soit leur affectation au sein de l'établissement public.

La prestation, assurée par les assistants de service social, est coordonnée par une conseillère technique de service social référente qui assure l'interface avec l'établissement.

En 2013, le service social de nos ministères intervient au profit des établissements publics suivants : l'école nationale supérieure maritime (ENSM) ; l'institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (IFSTTAR), Voies Navigables de France (VNF), les parcs nationaux de France (PNF), l'office national des forêts (ONF), l'agence des aires marines protégées et le conservatoire du littoral.

LES EFFECTIFS DÉDIÉS

En 2013, la population des conseillers techniques et des assistants de service social, affectés en métropole et outre-mer, représente 120 agents (effectif cible 128) répartis de la façon suivante* :

- 23 postes de conseillères techniques de service social dont 1 conseillère technique nationale et 22 conseillères techniques responsables du service social régional (effectif présent : 21)
- 105 postes d'assistants de service social (effectif présent : 91 assistantes de service social et 8 assistants de service social).

*Source : SERM 2013

La direction des ressources humaines est chargée d'assurer la cohérence de cet ensemble selon un schéma d'organisation établi en concertation avec les DREAL.

Le service social est placé sous l'autorité hiérarchique du DREAL. Une conseillère technique de service social assure une mission de responsable du service social régional (encadrement technique et hiérarchique des ASS).

Pour pallier les vacances de poste, sept assistantes de service social ont été recrutées en 2013 et affectées dans les DREAL Lorraine (2 postes), Franche-Comté, Haute-Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Poitou-Charentes et Rhône-Alpes.

La formation prise de poste

Pour faciliter leur prise de fonctions, les agents nouvellement recrutés bénéficient d'une formation "prise de poste" mise en œuvre par le CVRH de Clermont-Ferrand.

Cette action, organisée sur la base de 3 modules, aborde l'environnement professionnel, la profession d'assistant de service social du travail et la prévention des risques professionnels, dont les risques psychosociaux. Elle est animée par des formateurs internes et des intervenants extérieurs.

En 2013, dix assistantes de service social ont bénéficié de cette formation.

L'ANIMATION DU RÉSEAU SOCIAL

Les conseillers techniques et assistants de service social se regroupent en réseaux métier. Ces rencontres, notamment les réunions régionales, sont des moments d'échanges, d'actualisation des connaissances et de capitalisation des pratiques.

LES OBJECTIFS 2013

Pour le bureau de la prévention, de la santé au travail, du service social et des travailleurs handicapés, il s'agissait de :

Objectif 1 : consolider le positionnement du service social au sein des services et renforcer la lisibilité des actions conduites

Le contexte actuel d'évolution des services et le développement de la politique de prévention portée par nos ministères, implique de faire évoluer la stratégie d'intervention du service social.

Les nouvelles orientations, déclinées dans l'instruction gouvernementale du 27 mars 2014, ont fait l'objet d'un large processus de concertation engagé dès le mois de juin 2013.

Ce texte confirme l'ancrage institutionnel du service social et le positionne à la croisée des logiques d'accompagnement des agents et d'accompagnement des services.

Par ailleurs, il met en exergue une offre de service qui contribue à :

- **l'amélioration des conditions de vie au travail et de vie personnelle des agents**
- **l'accompagnement au changement**
- **la prévention de la désinsertion professionnelle**
- **la prévention des risques psychosociaux**

Trois principes sous-tendent l'intervention :

- x le renforcement du rôle d'acteur de prévention ;
- x le travail en partenariat ;
- x le développement d'une démarche d'expertise dans le champ des conditions de vie au travail.

Objectif 2 : se doter d'un outil de pilotage de la politique du service social

Le pilotage de la politique de service social implique de connaître précisément les problématiques exposées par les agents, de repérer les phénomènes sociaux émergents et d'analyser les réponses développées.

Pour disposer d'une connaissance formalisée, utile à tous les acteurs, la conduite du projet est confiée à un groupe de travail composé de conseillères techniques et d'assistants de service social.

Les travaux, initiés en décembre 2013, se poursuivent en 2014, le déploiement de l'outil étant prévu en janvier 2015.

Pour les services sociaux régionaux, il s'agissait, entre autres, de :

- s'impliquer dans les dispositifs d'accompagnement du changement
- poursuivre le travail d'harmonisation des pratiques
- développer la communication sur le service social (intranet de la DREAL, plaquette d'information...)

LES MISSIONS DU SERVICE SOCIAL

La circulaire n° 2007-38 du 16 mai 2007 précise l'organisation, les missions et les fonctions du service social au sein des ministères.

Le service social intervient, en faveur des agents qui le demandent, tant sur la sphère professionnelle que privée. La plupart des situations rencontrées s'inscrivent en interaction.

L'activité du service social s'exerce selon deux modes d'intervention :

L'intervention au profit des agents qui contribue à la **prévention et au traitement des situations individuelles et collectives** en leur apportant une aide qui permet d'améliorer et de surmonter les difficultés dans leur vie professionnelle et/ou personnelle.

Cette intervention s'établit, dans le cadre d'une relation de confiance, dans le respect de la déontologie et du secret professionnel imposé par la loi.

L'intervention au profit des services et des collectifs de travail, centrée sur la fonction de conseil.

Dans ce cadre, **l'assistant de service social aide à l'organisation du travail**. Il participe au repérage et à l'analyse des possibles dysfonctionnements individuels et organisationnels. Il peut, le cas échéant, alerter sur leurs conséquences, formuler un diagnostic qui rende compte de la complexité des situations et proposer des préconisations.

Pour réaliser leurs missions, les assistants de services social :

- proposent une offre de proximité en assurant une présence régulière sur les différents sites de travail (permanences et/ou visites de site),
- reçoivent en entretien individuel les agents qui le demandent ou qui l'ont accepté lorsqu'ils sont signalés ou orientés par des collègues ou des partenaires,
- sensibilisent et informent individuellement et collectivement les agents sur l'action sociale
- participent aux instances consultatives (CLAS, CHSCT) et aux groupes de travail, dont les groupes RH
- participent à la mise en place et aux actions des cellules d'écoute
- alertent la ligne managériale des situations relationnelles constituant des foyers potentiels de conflits
- assurent une fonction de médiation entre les agents et les chefs de services et/ou les collectifs de travail
- participent à la veille sociale

Le service social travaille de manière privilégiée avec de nombreux acteurs institutionnels et de manière renforcée avec l'ensemble des acteurs de la prévention.

LA POLITIQUE DU SERVICE SOCIAL : apporter une réponse adaptée aux agents et aux services

Le service social accompagne les agents des ministères et des services liés par convention tout au long de leur carrière en fonction de leurs besoins.

Les activités 2013 se déclinent dans la continuité du travail mené depuis plusieurs années.

L'activité du service social¹

Près de 10 000
personnes reçues

Près de 18 000
problématiques exprimées

Les actifs représentent 95 % de la population totale rencontrée. Les retraités et les ayants droits représentent 5% de la population rencontrée².

Près de 15 % de la population soutenue a bénéficié d'au moins un entretien avec l'assistant de service social au cours de l'année 2013. Le taux de fréquentation varie de 6 à 20 % selon le service considéré.

On peut légitimement penser que les sollicitations sont bien supérieures aux chiffres affichés. En effet, le service social constate une nette progression des entretiens téléphoniques. Par ailleurs, le courriel représente un outil de communication de plus en plus fréquemment utilisé par les agents.

Dans la majorité des situations, les assistants de service social interviennent à la demande directe de l'agent et en moindre mesure après signalement de la hiérarchie directe, des services RH ou des collègues.

1 S'agissant d'un premier bilan, les données commentées doivent être considérées sous l'angle de constats provisoires. L'absence de grille statistique commune ne permet pas d'effectuer un recueil homogène d'indicateurs. Ce document considère uniquement les données comparables. Par ailleurs, les résultats sont partiels car le taux de retour est de l'ordre de 75 %.

2 Seuls les actifs sont pris en compte dans ce bilan, les interventions auprès des retraités ont consisté à faire valoir leurs droits (prestations sociales ministérielles et/ou interministérielles, orientation vers les dispositifs de droit commun

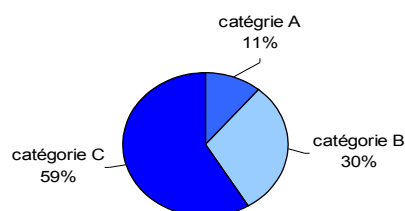
Les caractéristiques de la demande sociale des agents

Un taux de sollicitation qui varie selon le macrograde des agents

Le service social est plus largement saisi par les agents de catégorie C (près de 60%) qui sont également les plus nombreux dans la population de référence.

Toutefois, une tendance semble se dégager concernant les agents de catégorie A. Ces derniers sollicitent plus facilement le service social, notamment sur des problématiques personnelles en lien avec le travail.

Répartition de la population active rencontrée



Plusieurs facteurs contribuent à cette évolution.

D'une part, les contraintes professionnelles (surcharge, travail dans l'urgence...) pèsent fortement sur les cadres qui s'en ouvrent plus facilement auprès du service social, sachant pouvoir compter sur une écoute bienveillante et respectueuse de la confidentialité.

D'autre part, en situation de management, confrontés parfois à des situations complexes, les cadres sollicitent le service social qui propose une prise de recul et peut aider à la médiation entre les parties.

Les problématiques liées au travail sont majoritairement à l'origine du contact

Sur l'ensemble des motifs exprimés par les agents :

- 55% relèvent d'une problématique professionnelle
- 40% relèvent d'une problématique personnelle
- 5% relèvent de l'articulation vie personnelle et vie professionnelle

Les éléments statistiques disponibles mettent en évidence l'importance et la fréquence des difficultés liées au travail.

Lors des entretiens, les assistants de service social sont systématiquement vigilants à la qualité de la vie professionnelle des agents.

Les conditions de travail (organisation, rythme de travail, charge de travail, relations interpersonnelles et hiérarchiques) sont majoritairement à l'origine des sollicitations.

Les difficultés d'insertion professionnelle (santé, handicap, adaptation au poste, maintien dans l'emploi ou retour à l'emploi pour les agents temporairement éloignés) arrivent en deuxième position.

La présence dans les unités et la veille assurée par les assistants de service social permettent d'alerter les chefs de service sur des difficultés individuelles ou des situations concernant des collectifs de travail.

Par ailleurs, de nombreuses demandes sont en lien avec un congé de longue maladie ou de longue durée. En effet, le traitement administratif des demandes de congés maladie par les bureaux du personnel et/ou le comité médical est très long. Les assistants de service social sont souvent le relais entre ces deux structures et les agents.

Des agents fragilisés par des difficultés relevant de la vie personnelle

Les motifs d'intervention sont majoritairement :

- d'origine administrative et visent à faciliter l'accès aux droits (prestations, rémunération, accès au logement...).
- en lien avec des difficultés familiales : séparation, décès...
- d'ordre financier, en lien avec des accidents de la vie et/ou des difficultés de gestion. Dans ces situations, les assistants de service social peuvent instruire des dossiers d'aides matérielles et de prêts sociaux. Pour 2013, 40 % des dossiers d'aides matérielles concernent un déséquilibre budgétaire (455 dossiers). Les bénéficiaires relèvent majoritairement de la catégorie C.

Une articulation difficile entre vie professionnelle et vie personnelle

Dans la période actuelle de réorganisation des services, de suppression ou de transfert de missions, les agents expriment des difficultés qui

relèvent notamment de :

- l'organisation familiale imposée par les mobilités fonctionnelles et/ou géographiques, qui même choisies, peuvent s'avérer difficilement supportables (célibat géographique, double loyer...)
- l'impact des réorganisations des services qui peuvent aboutir à un déséquilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle.

L'intervention sociale au profit des agents et des services

Le service social renforce son rôle d'acteur de la prévention

La prévention est un axe majeur de l'activité du service social, tant dans la définition de l'offre de service que dans les actions partenariales menées dans les services.

L'assistant de service social contribue à la prévention et/ou l'accompagnement des situations individuelles et collectives, pouvant générer de l'inadaptation ou de la désinsertion professionnelle et des risques psychosociaux. Il intervient en synergie avec les autres acteurs institutionnels engagés sur ces sujets et des partenaires externes.

Grâce à sa connaissance globale du contexte dans lequel les problèmes se situent, il est à même de repérer et d'analyser les difficultés des agents dans les interférences vie personnelle/vie professionnelle.

Il apporte un éclairage social dans la gestion des situations de fragilité, dans l'accompagnement des agents face à un contexte professionnel de changement et dans l'intervention en situation de crise.

Son action au profit des agents, quels que soient leur statut et leur grade, et des collectifs consiste à offrir un espace de paroles où chacun peut exprimer ses difficultés en toute confiance.

Les objectifs sous-tendant l'intervention sociale participent à :

L'amélioration des conditions de vie au travail et de vie personnelle des agents

Les interventions conduites par les assistants de service social, relatives aux problématiques personnelles et/ou d'articulation avec la sphère professionnelle, se déclinent autour de l'écoute, l'information, l'orientation et l'intervention auprès de services internes ou externes et l'intervention budgétaire.

A partir de sa connaissance de l'environnement, des partenaires et des dispositifs existants, l'assistant de service social peut proposer une orientation vers les services compétents au regard de la situation. Dans certains cas, un travail de partenariat peut être mis en œuvre.

L'intervention peut être ponctuelle ou donner lieu à un accompagnement social sur du moyen terme, en fonction de la situation.

La prévention de la désinsertion professionnelle

L'objectif du service social est de faciliter l'intégration des agents ou le retour durable dans l'emploi des agents temporairement éloignés.

Les assistants de service social interviennent pour :

- maintenir le lien avec l'agent éloigné du service,
- repérer et alerter sur les inadaptations professionnelles et prévenir les risques de rupture professionnelle,
- soutenir les agents dans la mise en œuvre d'un projet de maintien dans l'emploi,
- accompagner les services dans le processus d'accueil d'un agent en situation de handicap et/ou à la réintégration d'un agent, à la suite d'une maladie ou d'un accident,
- assister les chefs de service dans la mise en œuvre de dispositifs de maintien ou de retour dans l'emploi.

L'intervention du service social s'inscrit dans **une démarche partenariale et dans une logique de prise en charge coordonnée** des actions non seulement en interne avec les acteurs de la prévention et le supérieur hiérarchique, mais aussi avec les acteurs extérieurs et notamment les opérateurs spécialisés sur les champs du handicap et du travail (MDPH, Cap emploi,...)

La réussite d'un maintien ou d'un retour dans l'emploi nécessite une intervention précoce et la coordination des interventions.

L'intervention au profit des agents en situation de handicap

Le service social prend une part active dans la mise en œuvre de la politique de d'insertion et de maintien dans l'emploi.

Les conseillères techniques de service social assurent majoritairement la fonction de personne ressource handicap régionale.

À ce titre, elles assurent un rôle de conseil dans les services, proposent des orientations régionales et veillent à leur mise en œuvre.

Les assistants de service social assurent également une présence vigilante auprès de cette catégorie d'agents pour les accompagner dans les démarches auprès de la MDPH ou activer les dispositifs de prise en charge tels que le FIPHP.

La prévention des risques psychosociaux

La présence régulière sur les sites de travail par le biais de permanences planifiées, faisant l'objet d'une information préalable dans les services, permet d'appréhender les problématiques d'ambiance et de conditions de travail.

La connaissance des collectifs de travail tend à favoriser le traitement en amont des situations à risques. Le service social à vocation à investir les trois champs de la prévention, mais inscrit encore majoritairement ces actions en prévention secondaire ou tertiaire.

Les actions qui relèvent de la prévention primaire sont essentiellement à mettre en lien avec leur implication dans les cellules de veille, réactivées dans un grand nombre de directions départementales des territoires.

Un exemple d'action innovante

Une équipe sociale est à l'origine de la création d'un observatoire des risques psychosociaux au sein de la direction régionale.

L'objectif est d'enregistrer, mesurer, évaluer le niveau et les facteurs de risque à partir d'indicateurs préalablement établis

S'agissant de la prévention tertiaire, les assistants ont participé à la prise en compte du phénomène de souffrance au travail. Au cours des entretiens, les agents ont pu exprimer :

- leur isolement lié au manque de soutien hiérarchique lorsque l'encadrement est éloigné,
- leur insatisfaction quant au contenu de poste (décalage entre la fiche de poste et le travail réel) qui produit une perte de sens au travail,
- leur sentiment d'inutilité liée à la sous charge de travail voire à l'inactivité pour certains,
- une surcharge de travail liée à la réduction des effectifs, au partage des tâches perçu comme inéquitable,
- la présence excessive au travail, notamment pour les cadres
- l'épuisement professionnel plus fréquent chez les agents de terrain, notamment ceux en fin de carrière qui doivent se maintenir en activité du fait du report de l'âge à la retraite, leur lassitude qui suscite de l'amertume et de la démotivation,
- une forte inquiétude liée aux réorganisations actuelles et à venir, au manque de perspectives professionnelles, notamment pour les cadres.

Dans ce type d'intervention, l'accompagnement de l'agent doit être concerté avec les différents acteurs concernés et particulièrement le médecin de prévention.

En l'absence de médecin, les assistants de service social ont orienté les agents, en première intention, vers le médecin traitant et/ou une consultation spécialisée.

De même, l'absence ou l'irrégularité des réunions partenariales RH, dans certains services, ne permet pas toujours une prise en charge optimale des situations dégradées.

En 2013, le service social a également contribué à la gestion de **situations de crise se produisant sur le lieu de travail**, signalées par l'encadrement direct ou les collègues. Il s'agissait :

- de l'expression de risques suicidaires
- de troubles du comportement
- d'altercations verbales ou physiques
- d'addictions sur le lieu de travail

L'intervention du service social a pour objectif d'évaluer l'urgence de la situation et d'organiser une prise en charge immédiate par les services de secours en concertation avec l'encadrement.

Au-delà de la prise en charge de l'agent, des actions d'accompagnement sont organisées au profit du collectif de travail et de l'encadrement direct qui peuvent avoir été impactés par l'événement.

Après la crise, le service social poursuit, à plus ou moins long terme, l'accompagnement des personnes concernées. Des partenariats avec des psychologues du travail participent à l'évolution favorable de la situation.

L'accompagnement au changement

Tout au long de l'année 2013, le service social est resté attentif aux évolutions des services. Il a **apporté sa contribution** à l'accompagnement des changements (déménagements, création d'établissements publics, projet de transfert des IPCSR au ministère de l'intérieur, mutualisation des fonctions supports, réforme de l'ADS-ATESAT).

Ces réorganisations ont un impact sur les agents (cadres compris) et sur les collectifs de travail.

Elles entraînent parfois de l'inquiétude, de la démotivation, des conflits, des ambiances de travail dégradées, des incompréhensions et un sentiment de manque de reconnaissance au travail.

Les finalités de l'intervention sociale dans l'accompagnement du changement

- ✓ favoriser l'expression de l'agent pour l'aider à se projeter dans la nouvelle organisation
- ✓ identifier les facteurs de risques et sensibiliser l'encadrement en formulant des propositions quant aux actions à mener au regard des besoins évalués
- ✓ faciliter l'intégration dans la vie locale et le nouvel environnement professionnel

Le service social contribue à l'accompagnement de ces situations en :

- assurant une écoute et un accompagnement individuel aux agents et à l'encadrement concerné par les changements et les évolutions,

- travaillant en partenariat avec d'autres acteurs (SG, DRH, médecin de prévention...) au sein des cellules de veille ou d'écoute et des groupes de travail initiés dans le cadre des réorganisations des services.
- alertant les directions des services sur les situations les plus délicates.

Leur immersion et leur connaissance des services permettent aux assistants de service social d'être à l'interface entre l'agent et l'institution, favorisant ainsi l'apport d'un éclairage psychosocial souvent nécessaire à la recherche de solutions.

Conclusion

Le service social intervient tant sur la sphère professionnelle que privée. La plupart des situations rencontrées s'inscrivent en interaction.

Les actions menées visent à la fois à améliorer la vie personnelle et la vie professionnelle, à soutenir les agents durant les périodes de changement, à lutter contre les risques de fragilisation sociale et d'exclusion professionnelle.

L'action du service social s'articule autour de trois niveaux d'intervention.

- **Informier et conseiller**
- **Sensibiliser l'encadrement et les collectifs de travail sur les questions des conditions de vie au travail**
- **Accompagner les agents fragilisés**

La prise en compte des besoins humains implique une approche pluridisciplinaire mobilisée, avec plus ou moins de succès selon les services, en fonction de la disponibilité de chacun des acteurs et de leur volonté de coopérer.

Veillant à concilier les besoins individuels et collectifs aux contraintes des services et aux orientations de la politique des ressources humaines, le service social s'appuiera sur l'observation et l'analyse des difficultés et des besoins repérés sur le terrain pour contribuer à l'identification des facteurs de risques et proposer l'élaboration de réponses concertées.

Perspectives 2014

- ✓ se doter d'un outil de pilotage qui apporte un meilleur éclairage sur les besoins de la population concernée par l'offre et les modes d'intervention du service social
- ✓ organiser les journées nationales d'étude du service social
- ✓ proposer un parcours de professionnalisation pour accompagner les professionnels dans la mise en œuvre des nouvelles orientations de la politique du service social

