



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



POLE DU SERVICE SOCIAL DU PERSONNEL

**BILAN D'ACTIVITE
2015**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 3
I) BILAN DE L'ACTIVITE AUPRES DE LA POPULATION ACCUEILLIE AU SSP	p. 4
A. Modalités d'exercice du SSP	p. 4
B. Caractéristiques de la population accueillie au service social	p. 7
C. Motifs de la demande d'aide	p. 19
D. Problématiques identifiées	p. 21
E. Types d'interventions du service social	p. 28
F. Orientations proposées par le service social	p. 29
G. Bilan des actions du service social	p. 31
II) BILAN DES ACTIONS MENEES DANS LE CADRE DE LA COMMISSION DES SECOURS	p. 36
A. Profil des demandeurs	p. 38
B. Motifs de la demande de secours	p. 47
C. Moyenne journalière des demandeurs	p. 48
D. Nombre de secours attribués sur les 5 années précédant la demande	p. 49
E. Décisions de la commission des secours	p. 50
F. Préconisations de la commission des secours	p. 51
III) BILAN DES ACTIONS MENEES EN FAVEURS DES PERSONNELS AFFECTES EN REGIONS	p. 52
IV) LA PROCEDURE "ALERTE SUICIDE"	p. 53
V) ACTION COLLECTIVE	p. 54
VI) ANIMATION "FORMATION RETRAITE"	p. 54
CONCLUSION	p. 55

INTRODUCTION

Situé à Paris dans le bâtiment des Bons-Enfants, le service social du personnel du ministère de la culture et de la communication qui est rattaché au bureau de l'action sociale (BAS) au sein du service des ressources humaines (SRH), intervient auprès des agents sur le plan individuel et collectif. Il a une compétence nationale pour tous les agents du ministère, titulaires, contractuels, vacataires hormis quelques exceptions.

Le service social s'intègre à la politique d'action sociale du ministère qui œuvre à l'amélioration des conditions de vie économiques des plus précarisés grâce à un ensemble de prestations sociales. Installé au rez-de-chaussée et d'accès discret, l'accueil des agents se déroule dans un cadre convivial, propice à l'échange et à l'installation d'un climat de confiance.

Déontologiquement, l'intervention du service social est fondée sur le respect de la personne et sur l'égalité de traitement entre les agents. A disposition des agents demandeurs d'aide, les assistantes de service social, tenues au secret professionnel, privilégient l'écoute empathique qui facilite l'élaboration d'une expertise sociale. Aucune information concernant les agents ne peut être divulguée à l'extérieur du service sans l'autorisation de ces derniers. De même, le service social intervient uniquement avec l'adhésion du bénéficiaire et ne peut exercer aucune contrainte.

Le service social prend en considération l'ensemble des situations « à risque » : précarisation financière, locative (procédure d'expulsion), personnelle (isolement, violences intra familiales..), professionnelle et sur le plan de la santé (mal-être au travail, congé de longue maladie, retraite pour invalidité..). L'écoute, l'information sur les droits, l'accompagnement et l'orientation vers les dispositifs et interlocuteurs les plus adaptés font partie des missions premières du service social, ainsi que la mise sous protection des personnes vulnérables (majeures ou mineures).

Composé de 4 assistantes sociales, l'équipe a connu une période de sous-effectif en 2015 lié à un congé de maternité non remplacé.

L'équipe sociale continue d'assumer les missions de la conseillère technique sociale (en collaboration avec le chef du bureau du BAS) dont le poste est vacant depuis juillet 2011, ainsi que les fonctions administratives relatives au secrétariat (gestion de l'accueil du public sur site, permanence d'accueil téléphonique, rédaction des courriers de commission de secours, archivage des dossiers sociaux, gestion des statistiques...).

En 2015, le service social du personnel a maintenu et développé les orientations suivantes :

- traitement des demandes sociales notamment ponctuelles en constante hausse;
- poursuite des accompagnements sociaux ;
- poursuite du travail partenarial ;
- participation à différents groupes de travail ;
- travail d'archivage des dossiers sociaux ;
- formations externes en lien avec la pratique professionnelle.

Le service social reste toujours un acteur positionné dans la commission mensuelle des secours financiers. Il participe aux instances ministérielles (tel que le CNAS et les groupes de travail qui en émanent) et bi-annuellement à l'animation du stage « Préparation à la retraite ».

Pour l'année 2015, 389 agents ont été pris en charge par le service social du personnel. Ce chiffre est stable par rapport à 2014.

I) BILAN DE L'ACTIVITE AUPRES DE LA POPULATION ACCUEILLIE AU S.S.P

Comparatif de l'activité sur les années 2013-2014-2015

A. Modalités d'exercice du SSP

1) La permanence d'accueil téléphonique

Ouverte les mardis et vendredis de 10h à 12h et de 14h à 16h30 et les mercredis et jeudis de 10h à 12h, la permanence téléphonique assurée à tour de rôle par les assistantes sociales constitue la première prise de contact avec le service social.

Les assistantes sociales prennent le temps nécessaire lors de ce premier échange d'écouter, d'instaurer un climat de confiance avec l'agent et de dédramatiser la démarche vers le service social. L'objectif de l'entretien est de recueillir également un maximum d'informations sur la situation et les difficultés rencontrées par l'agent demandeur d'aide afin d'examiner les possibilités d'informations, de conseils, de soutien et/ou d'orientation en fonction des problématiques soulevées.

En dehors des horaires de permanences ou en cas de mobilisation de toute l'équipe sociale, l'agent est invité à laisser un message avec ses coordonnées et est recontacté rapidement.

2) L'adresse générique « service.social@culture.gouv.fr »

L'utilisation de la messagerie est aujourd'hui une porte d'entrée au service social de plus en plus fréquemment exploitée par les agents.

Cet outil vecteur de communication, qui se veut rapide dans la prise en compte de la demande de l'agent, ne dispense pas par la suite d'un examen approfondi de la situation des agents demandeurs d'aide et d'une prise en charge globale au même titre que l'évaluation faite lors des permanences d'accueil téléphoniques.

Nécessitant une réactivité certaine de l'équipe, ce vecteur de communication chronophage est désormais pris en compte par l'équipe sociale dans la gestion de son organisation quotidienne.

3) Les entretiens sociaux sur site et/ou téléphoniques

L'entretien sur site, hormis dans les situations d'urgence, fait suite à une évaluation téléphonique préalable. Les agents sont le plus souvent reçus lors du premier entretien sur site par un binôme d'assistantes sociales ce qui permet d'optimiser le diagnostic psychosocial en mutualisant les compétences professionnelles et d'assurer la continuité de l'accompagnement social. Ils sont également maintenus pour les situations les plus délicates nécessitant des pluri-compétences. La confiance instaurée entre les agents et les assistantes sociales permet de libérer la parole, cerner les problématiques rencontrées et formuler des propositions d'aides sur du court, moyen ou long terme.

Chaque entretien sur site peut donner lieu à une attestation de présence, si l'agent le souhaite, pour justifier de son absence à son poste de travail. Les entretiens se déroulant sur les horaires de travail, l'absence momentanée du poste de travail est soumise à l'autorisation du chef de service. Néanmoins, de nombreux agents font le choix de poser des demi-journées pour pouvoir se rendre au service social, le plus souvent pour ne pas devoir justifier le motif de leur absence auprès de leur hiérarchie.

L'entretien téléphonique, quant à lui, prend une part prépondérante dans l'activité sociale du service depuis plusieurs années. La situation de l'agent est abordée selon les mêmes modalités qu'un entretien sur site, tant au niveau de la qualité d'accueil, d'écoute, d'instauration de la relation de confiance que sur le traitement de la demande en elle-même.

4) Les visites à domicile

En 2015, 4 visites à domicile ont été effectuées dont 3 concernant un même agent.

Les visites à domicile restent rares et concernent essentiellement des agents atteints de pathologies graves et /ou invalidantes, qui ne leur permettent plus de se déplacer.

Les visites à domicile sont également effectuées pour les agents en situation d'isolement social, dont l'état de santé est dégradé et la situation financière et administrative complexe. Le service social constitue alors le seul lien et relais entre l'agent, l'employeur et les organismes extérieurs pour permettre l'avancée des démarches de l'agent et un éventuel retour vers l'emploi.

Les visites à domicile permettent grâce à l'écoute et à la disponibilité des assistantes sociales de rompre l'isolement social, prendre en compte le contexte de vie de l'agent, l'accompagner dans ses démarches d'ouverture de droits et dénouer des situations complexes et souvent dégradées.

Les visites à domicile permettent également d'étayer un rapport social lors de signalements au procureur de la République ou de demandes de tierce personne.

5) Réunion de synthèses inter-partenariales

En 2015, le service social a participé à plusieurs synthèses inter-partenariales internes ou externes au ministère pour traiter de problèmes professionnels, sociaux et /ou familiaux d'agents en difficulté et demandeurs d'aide.

Au sein du ministère, les demandes de synthèses peuvent être prises à l'initiative du service social, ou d'autres entités (service de médecine de prévention, administration) pour examiner des situations devenues complexes sur un plan administratif, professionnel, social.

Ces synthèses permettent de porter un regard global et pluridisciplinaire sur la situation de l'agent, d'apporter une visibilité et une compréhension de la situation, de réfléchir, d'échanger, et d'apporter des pistes de propositions adaptées et pertinentes en fonction de la complexité rencontrée. Ces réunions permettent de resserrer les liens interprofessionnels, mieux connaître les compétences, possibilités et limites d'intervention de chaque corps professionnel positionnés et mobilisés autour et dans l'intérêt de l'agent.

Le service social est également associé à des synthèses avec des partenaires externes, motivées dans le cadre des missions de protection d'une personne vulnérable ou de protection de l'enfance. Elles permettent d'avoir une vision globale et complémentaire de la situation exposée, de confronter les différents regards professionnels et de proposer des mesures d'aides adaptées pour pallier aux difficultés rencontrées dans la sphère personnelle, familiale et sociale de l'agent.

6) Formations

Le besoin de se former est essentiel dans le monde du travail.

Le service social s'est inscrit depuis fin 2014 dans un processus de formations externes afin d'acquérir ou de renforcer de nouvelles connaissances au regard de l'évolution permanente des textes juridiques et des phénomènes sociétaux, de maintenir et perfectionner les compétences professionnelles déjà acquises par l'équipe, de permettre de se questionner et conforter sa pratique professionnelle au quotidien sur les questions relatives à la déontologie et l'éthique.

Ces formations sont également un moyen de rencontrer des homologues d'autres entités professionnelles, de pouvoir y confronter nos pratiques et constituer un réseau professionnel externe.

Assurées gratuitement par un cabinet d'avocats spécialisés notamment dans le droit de la famille, les thématiques abordées sous un angle juridique portent sur des problématiques familiales, sociales, financières ou professionnelles. Ce cycle de formation riche et indispensable pour l'équipe sociale se poursuivra en 2016 en abordant de nouvelles thématiques : l'autorité parentale, le harcèlement au travail, les discriminations dans le travail, les pensions alimentaires.

B. Caractéristiques de la population accueillie au SSP

En 2015, la population accueillie et prise en charge par le service social se compose de 389 agents (388 agents pour l'année 2014 et 410 agents pour l'année 2013) soit une stabilisation des données.

Les 389 bénéficiaires de l'intervention du service social du personnel se composent de :

- 363 agents en activité ou en congé maladie ;
- 25 pensionnés ;
- 1 ayant-droit d'agent décédé.

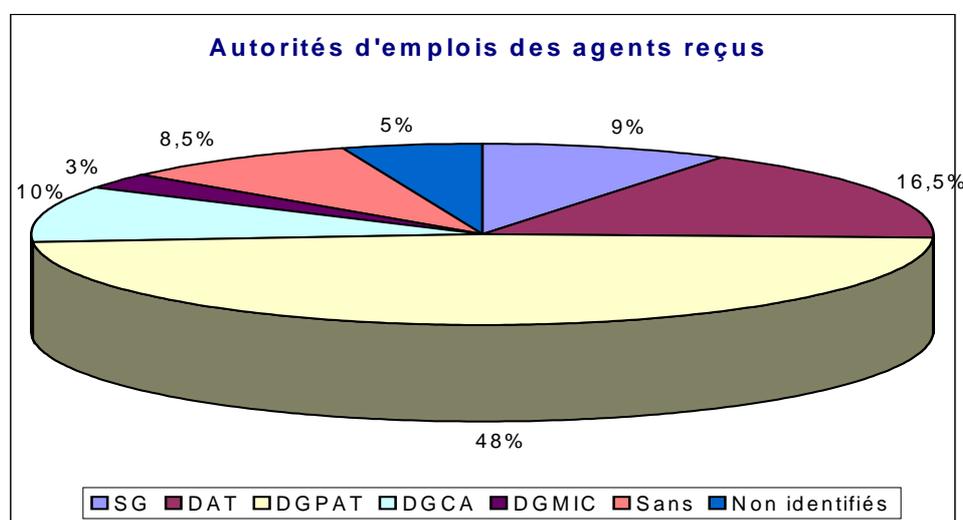
Au cours de l'année 2015, le service social du personnel a été saisi suite au décès de 6 agents, 2 de suites de maladie et 4 suite à un passage à l'acte volontaire.

1) Autorités d'emploi des agents reçus

Les différents sites d'origine n'ont volontairement pas été plus détaillés afin de garantir au maximum l'anonymat des agents.

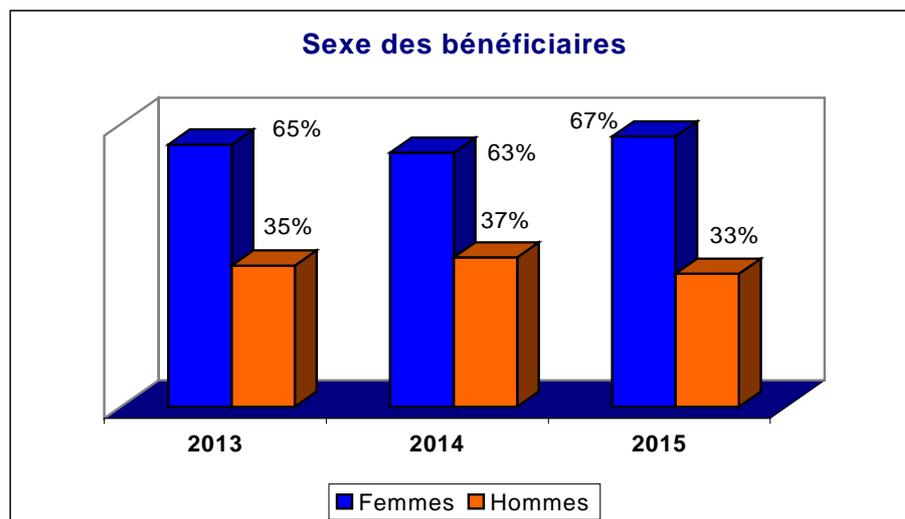
Les agents en poste en E.P.A (Etablissements Publics Administratifs) sont rattachés à l'autorité d'emploi de leur tutelle administrative.

Autorités d'emploi des agents reçus	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
SG - Cabinet - DGLFLF - Inspection	55	13%	33	8.5%	35	9%
Direction d'Action Territoriale DAT	69	17%	66	17%	63	16.5%
DGPAT	186	45%	181	47%	187	48%
DGCA	32	8%	48	12%	40	10%
DGMIC	15	4%	14	4%	12	3%
Sans (pensionnés / ayant droits)	22	5%	29	7.5%	32	8.5%
Non identifiés	31	8%	17	4%	20	5%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



2) Sexe des bénéficiaires

Sexe des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Femmes	266	65%	244	63%	259	67%
Hommes	144	35%	144	37%	130	33%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%

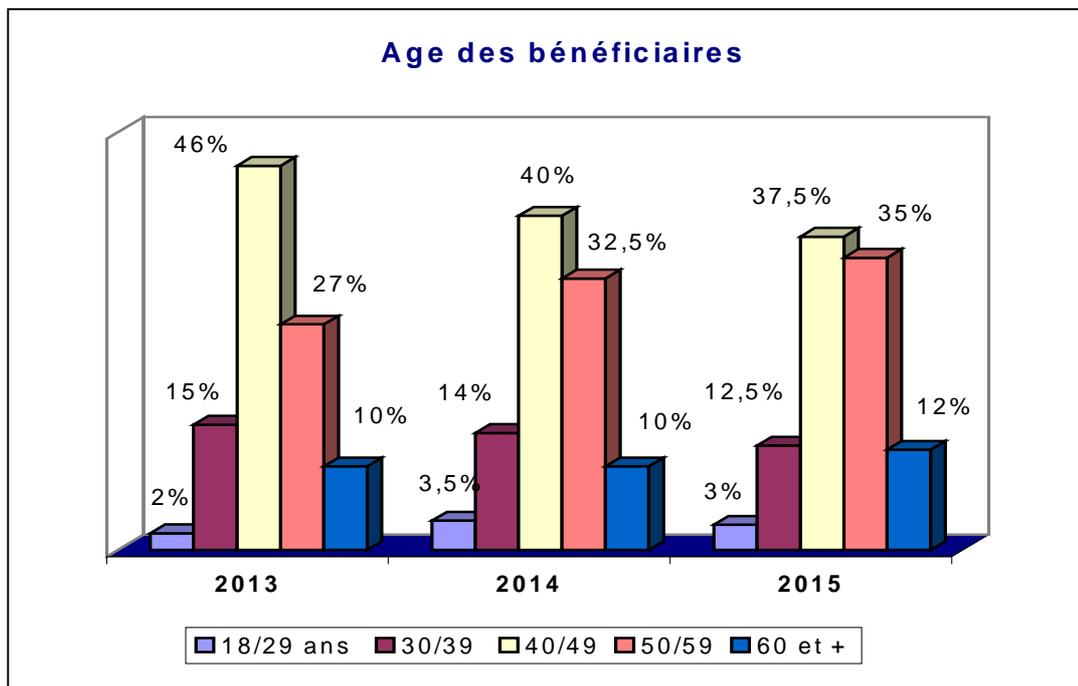


La population accueillie au service social reste majoritairement féminine (67 %), reflet de la répartition « Hommes / Femmes » au sein du ministère de la culture et de la communication (où la proportion féminine est de 52% (source : bilan social ministériel 2014).

Après une forte augmentation de la population masculine entre 2011 et 2012 (+ 41 agents, soit + 30 % de la population totale), la proportion d'agents masculins reçus au service social connaît une sensible diminution en 2015 mais reste dans des données constantes par rapport aux deux dernières années.

3) Age des bénéficiaires

Age des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
18/29 ans	6	2%	13	3.5%	13	3%
30/39	63	15%	54	14%	48	12.5%
40/49	189	46%	157	40%	145	37.5%
50/59	112	27%	126	32.5%	136	35%
60 et +	40	10%	38	10%	47	12%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



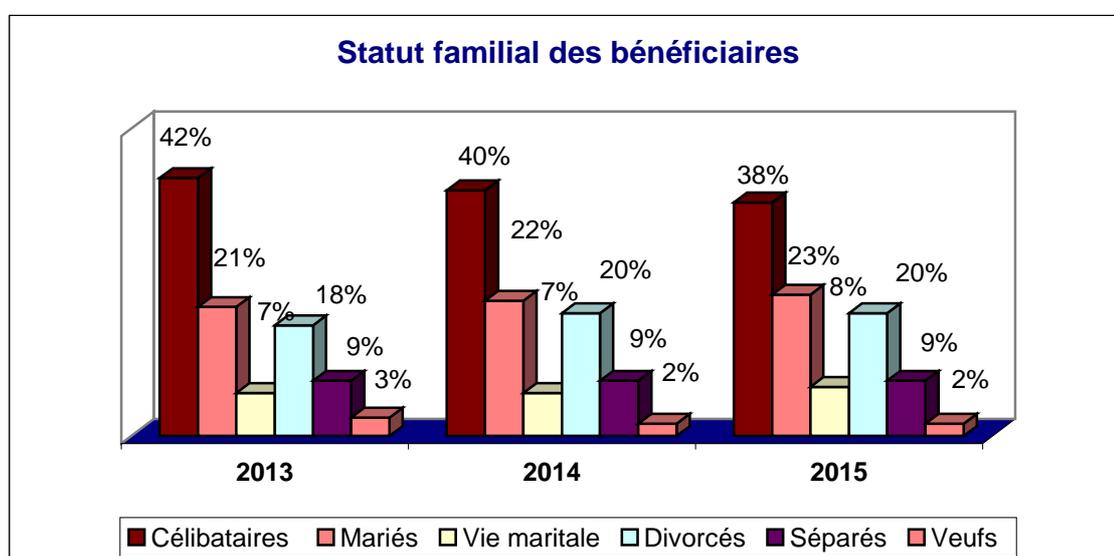
La tranche âgée de “ 40 / 49 ans” reste la part de la population majoritairement reçue au service social du personnel (37.5%). Cette tranche d’âge est en concordance avec l’âge moyen des agents du ministère de la culture et de la communication qui se situe à 48 ans en 2014 (source : bilan social ministériel 2014).

La tranche d’âge “ 50 / 59 ans” qui a connu une forte augmentation en 2014 (+5.5%) continue de croître en 2015 (+2.5%). Ces agents sollicitent le plus souvent le service social quand ils arrivent au point culminant de leur carrière avec une stagnation de leurs revenus, contrairement aux charges courantes fixes qui augmentent de façon régulière et constante.

Le service social constate un lissage entre les différentes tranches d’âges, l’écart tend à se réduire, les schémas sont plus homogènes notamment pour les agents âgés de 40 à 59 ans.

4) Statut familial des bénéficiaires

Statut familial des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Célibataires	172	42%	157	40%	150	38%
Mariés	85	21%	85	22%	89	23%
Vie maritale	27	7%	27	7%	30	8%
Divorcés	75	18%	78	20%	78	20%
Séparés	39	9%	33	9%	34	9%
Veufs	12	3%	8	2%	8	2%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



Les personnes célibataires représentent toujours la majeure partie de la population accueillie en 2015 (38 %), même si l'on observe une baisse constante depuis 2013 (- 4%).

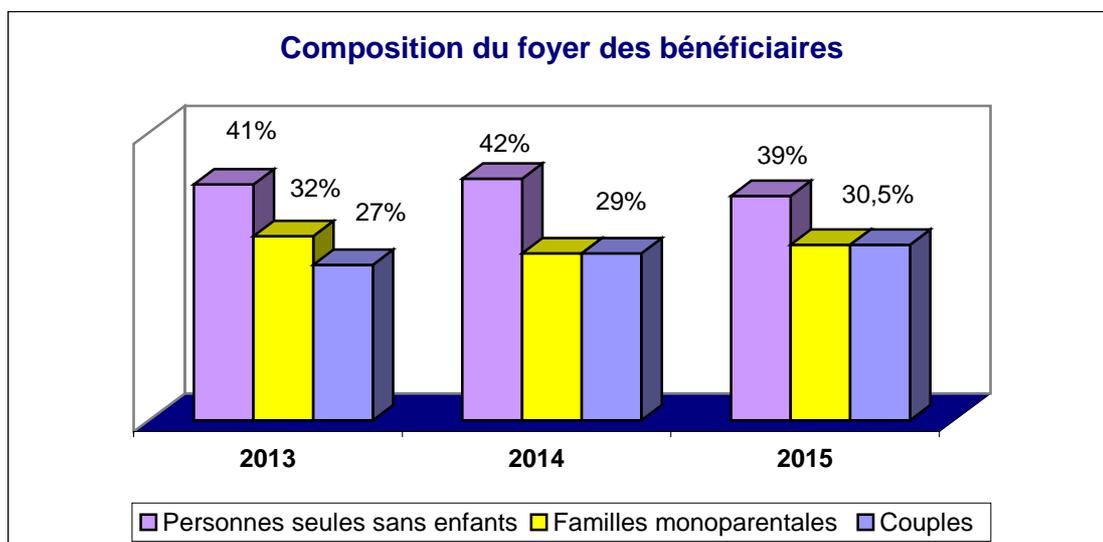
L'équipe sociale reste vigilante à ce public qui peut se trouver en situation d'isolement social et dont la situation financière peut être plus précaire du fait d'un accès plus limité à des prestations sociales et à la plus grande difficulté à devoir assumer seul un budget.

Les personnes en couple (mariage, pacs, vie maritale) constituant 31% de la population accueillie restent une donnée relativement stable depuis 2014 (29%).

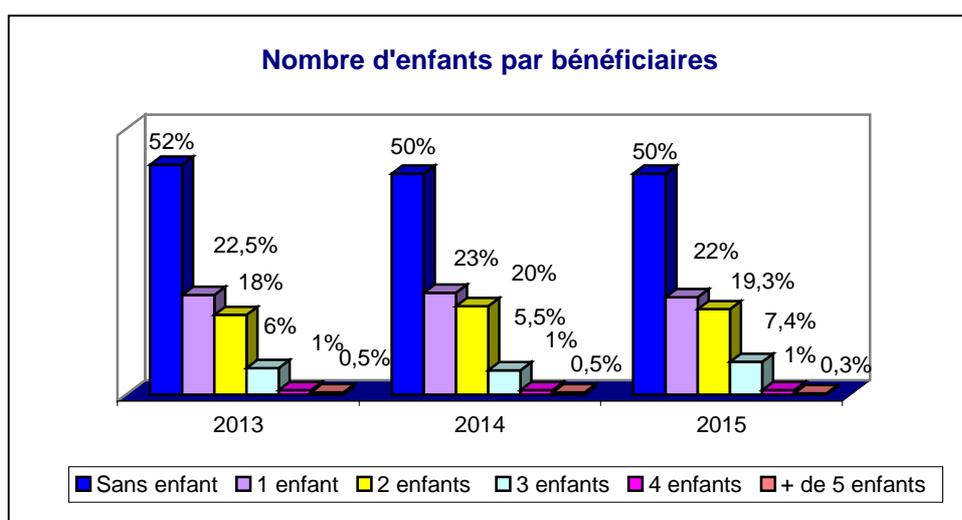
Les personnes en situation de séparation (divorce, séparation) restent également une donnée relativement stable depuis 2013 (27% en 2013 ; 29% en 2014 ; 29% en 2015).

5) Composition du foyer des bénéficiaires

Composition du foyer des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Personnes seules sans enfants	167	41%	164	42%	151	39%
Familles monoparentales	131	32%	112	29%	119	30.5%
Couples	112	27%	112	29%	119	30.5%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



Nb d'enfants par bénéficiaire	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Sans enfant	212	52%	194	50%	194	50%
1 enfant	92	22.5%	88	23%	86	22%
2 enfants	75	18%	77	20%	75	19.3%
3 enfants	25	6%	22	5.5%	29	7.4%
4 enfants	4	1%	5	1%	4	1%
+ de 5 enfants	2	0.5%	2	0.5%	1	0.3%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



En 2015, les tendances concernant la composition familiale continuent de se confirmer par rapport aux années précédentes.

Les agents célibataires n'ayant pas ou plus d'enfants à charge, représentent la moitié de la population accueillie (50 %).

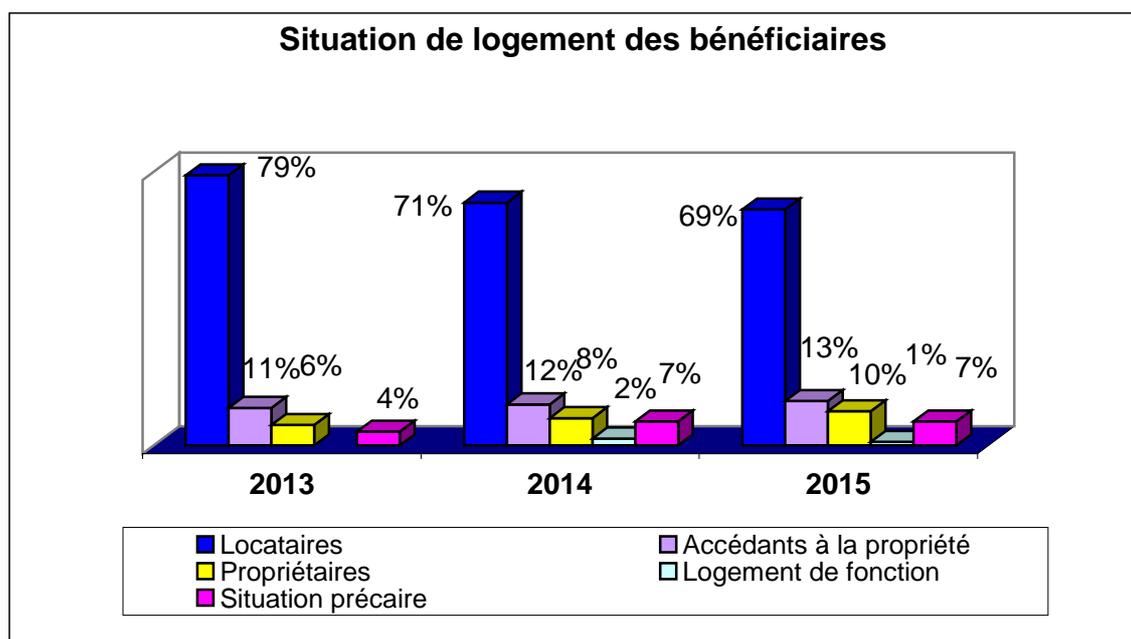
Aussi, les ouvertures de droits aux prestations ministérielles ainsi que celles de droit commun (Caisse d'Allocations Familiales, Maison Départementale pour les Personnes Handicapées, sécurité sociale, Mutuelle Générale de l'Education Nationale,...) sont systématiquement vérifiées par les assistantes sociales. Le cas échéant, le service social peut soutenir l'agent dans l'instruction de ces demandes d'ouverture de droits.

Le service social actionne autant que nécessaire tous les leviers dont il dispose pour tenter de répondre au mieux aux difficultés rencontrées par les agents. En fonction de l'autonomie de l'agent, l'aide apportée par le service social peut prendre différentes formes, allant de la délivrance d'une information simple à un accompagnement plus renforcé, où le service social peut être soutien dans l'accomplissement de certaines actions.

L'agent, quelque soit son degré d'autonomie, reste le principal acteur de sa situation. Le service social veille toujours à « faire avec » lui tout en respectant le rythme de chacun. Il peut être un relais dans l'accomplissement de certaines démarches, mais reste cependant attentif à ne pas se substituer afin de toujours développer l'autonomie de l'agent, aussi minime soit elle.

6) Situation de logement des bénéficiaires

Situation de logement des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Locataires	324	79%	277	71%	268	69%
Accédants à la propriété	43	11%	45	12%	49	13%
Propriétaires	26	6%	30	8%	39	10%
Logement de fonction	/	/	8	2%	3	1%
Situation précaire	17	4%	28	7%	30	7%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



En 2015, 268 agents sont locataires (soit 69 % de la population accueillie au service social):

- 151 logés dans le parc social public, soit 56%
- 117 dans le parc privé, soit 44%.

23% des agents sont propriétaires ou en accession.

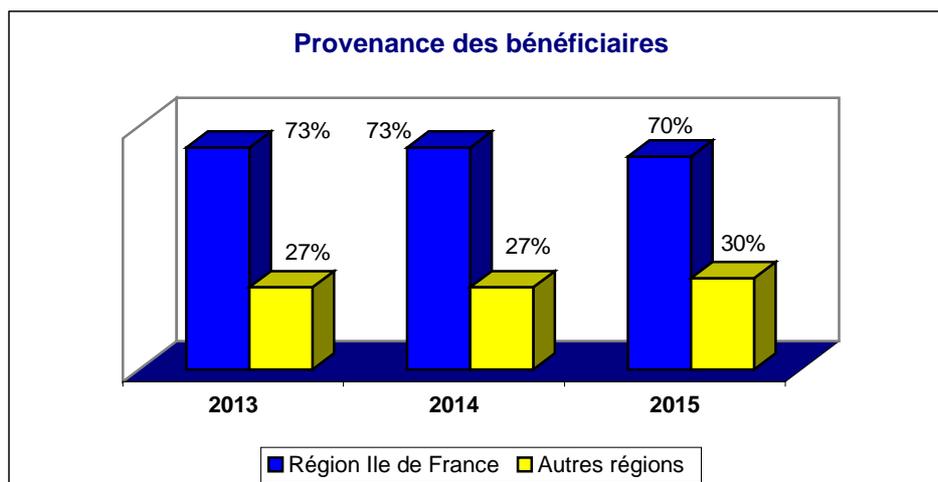
Ils sont en hausse constante depuis 2013.

Ce mode de logement permet théoriquement d'effectuer un placement financier sûr et d'organiser son avenir. Dans la pratique, un nombre croissant d'accédants suivi par le service social se retrouve en difficulté, entre autre du fait d'une accession insuffisamment préparée. Le choix de l'accession peut dans certains cas rapidement engendrer des difficultés d'ordre financier, notamment lorsque les charges non pas été estimées ou anticipées à moyen ou long terme. Dans d'autres cas, les accédants se trouvent à devoir assumer des emprunts à taux variables qui peuvent les mettre en difficulté sur le plan économique, d'autant plus lors de la survenue d'un accident de la vie (maladie, chômage d'un membre de la famille, décès..). De nombreux accédants ne parviennent pas à revendre leurs biens (ou à perte le plus souvent), et se retrouvent alors dans l'obligation de constituer un dossier de surendettement.

Les situations d'hébergements précaires restent stable entre 2014 et 2015.

7) Origine géographique des bénéficiaires

Provenance des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Région Ile de France	299	73%	283	73%	273	70%
Autres régions	111	27%	105	27%	116	30%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%

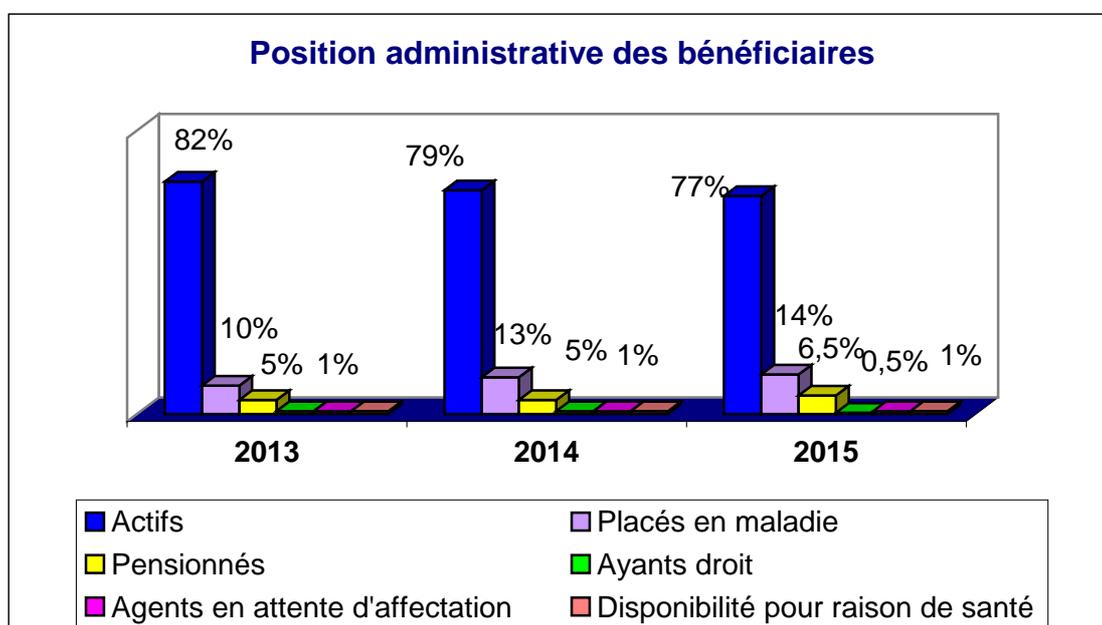


Les agents en Ile de France constituent la population majoritaire du service social (70%), en concordance avec la proportion d'agents du ministère de la culture et de la communication. En effet 60 % des agents travaillent en Ile de France (source: bilan social ministériel 2014). Cette proportion correspond comme les précédentes années au périmètre d'intervention géographique du service social.

Les agents en poste en régions (hors Ile de France) continuent de bénéficier d'une prise en charge et d'un accompagnement social de proximité par les assistantes sociales du ministère de l'intérieur qui assurent autant que de besoin, le lien avec les assistantes sociales du personnel, qui restent les personnes ressources et le relais au sein du ministère de la culture et de la communication. La sollicitation des agents en régions est en augmentation régulière chaque année.

8) Position administrative des bénéficiaires

Position administrative des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Actifs	337	82%	307	79%	301	77%
Placés en maladie	41	10%	49	13%	55	14%
Pensionnés	18	5%	20	5%	25	6.5%
Ayants droit	5	1%	3	1%	1	0.5%
Agents en attente d'affectation (instance)	4	1%	4	1%	4	1%
Disponibilité pour raison de santé	5	1%	5	1%	3	1%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



Les agents en activité restent la population majoritairement accueillie au service social (77%).

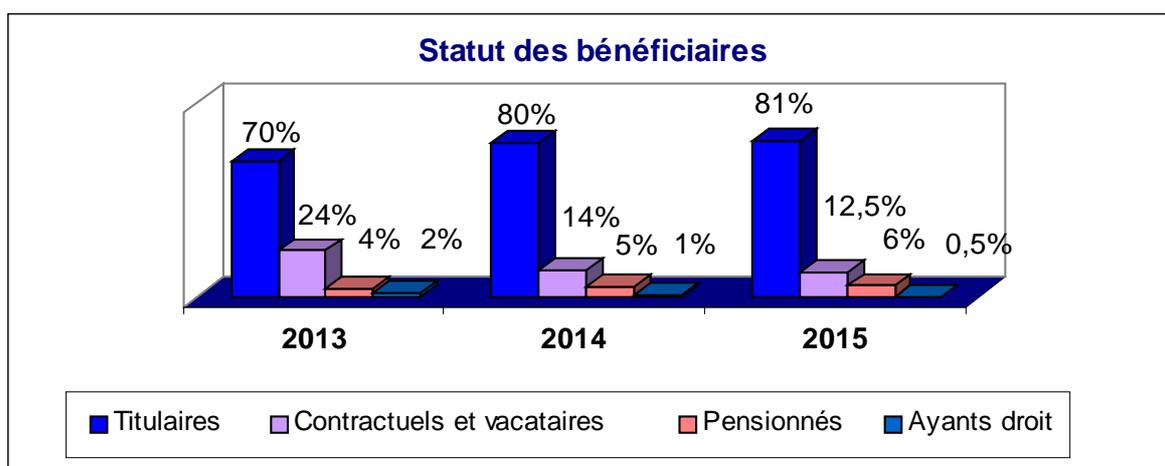
La hausse régulière des agents placés en situation de maladie entre 2013 et 2015 est constatée. Parmi les 55 agents placés en situation de maladie:

- 13 sont en position de congé de maladie ordinaire (CMO),
- 20 en congé de longue maladie (CLM),
- 15 sont placés en position de congé longue durée (CLD),
- 4 en congé de grave maladie (CGM)
- 1 en accident du travail (AT).

Le service social, un des seul service positionné pour assurer le lien avec ces agents, reste vigilant face à ce public, déjà fragilisé par une pathologie lourde, plus enclin à l'isolement social et à une précarisation de leur situation budgétaire.

9) Statut des bénéficiaires

Statut des bénéficiaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Titulaires	286	70%	312	80%	315	81%
Contractuels et vacataires	100	24%	53	14%	48	12.5%
Pensionnés	18	4%	20	5%	25	6%
Ayants droit	6	2%	3	1%	1	0.5%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



La fréquentation des agents titulaires, représentant la population majoritairement reçue au service social, est maintenue à un niveau élevé (81% de la population accueillie).

A l'inverse, les agents "contractuels et vacataires" continuent de diminuer par rapport aux années précédentes (- 50 % par rapport à 2013).

Comme l'a déjà soulevé le service social dans son précédent bilan, il semblerait pouvoir s'agir en terme d'hypothèses d'une :

- possible conséquence de la loi Sauvadet permettant la résorption de l'emploi précaire par la titularisation de nombreux agents;
- volonté du ministère de la culture et de la communication d'un moindre recours à l'emploi d'agents contractuels.

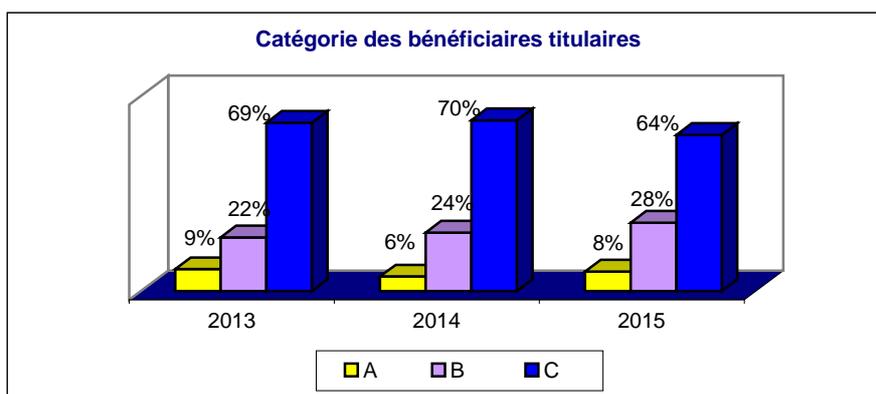
Cette baisse est en corrélation avec celle de la population du ministère de la culture et de la communication, où les agents contractuels représentent 15% des effectifs globaux du ministère de la culture et de la communication et 27% en administration centrale (source: bilan social ministériel 2014).

Cette population fait appel au service social le plus fréquemment pour des difficultés essentiellement financières liées à des contrats de travail souvent précaires et/ou à temps partiel qui peuvent faire de ces agents des travailleurs en voie de paupérisation.

Le service social vérifie systématiquement l'ouverture de droits potentiels car leur situation précarisée relève le plus souvent des minimas sociaux.

10) Catégorie des bénéficiaires titulaires

Catégorie des bénéficiaires titulaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
A	25	9%	19	6%	26	8%
B	64	22%	75	24%	87	28%
C	197	69%	218	70%	202	64%
Totaux	286	100%	312	100%	315	100%

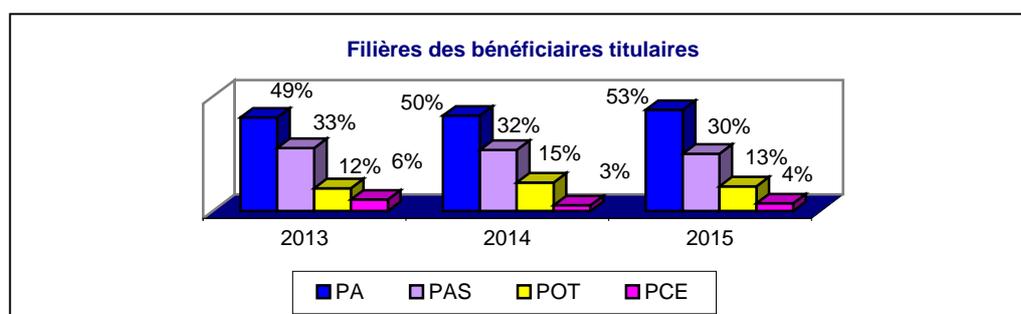


Les agents de catégorie « A » bien que peu nombreux, augmentent en 2015 (+2%) et restent représentés dans la population accueillie au sein du service social.

On constate aussi une augmentation continue des agents de catégorie « B » de plus en plus en proie à des difficultés d'ordre sociales, familiales et matérielles.

11) Filières des bénéficiaires titulaires

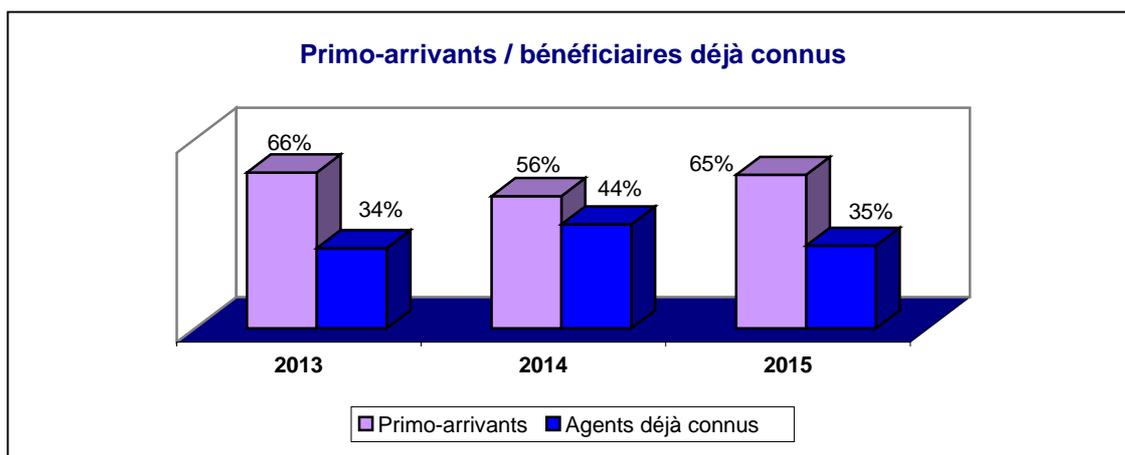
Filières des bénéficiaires titulaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Personnel administratif PA	141	49%	156	50%	166	53%
Personnel d'accueil et de surveillance PAS	94	33%	99	32%	95	30%
Personnel ouvrier technique POT	35	12%	46	15%	41	13%
Personnel de conservation et d'enseignement PCE	16	6%	11	3%	13	4%
Totaux	286	100%	312	100%	315	100%



La répartition entre les différentes catégories des bénéficiaires reste stable par rapport aux années précédentes, même si on observe une augmentation continue des personnels administratifs, catégorie la plus représentée (+3%) et une diminution légère des personnels d'accueil et de surveillance (-2%).

12) Primo arrivants – bénéficiaires déjà connus

Primo-arrivants/ bénéficiaires déjà connus	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Primo-arrivants	269	66%	219	56%	253	65%
Agents déjà connus	141	34%	169	44%	136	35%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



La répartition entre primo-arrivants et agents déjà connus se rapproche des données de 2013.

Parmi les 253 bénéficiaires primo-arrivants :

- 226 agents sollicitent le service social pour des demandes d'aides ponctuelles en premier lieu ;
- 115 agents ont sollicité une demande de secours financier.

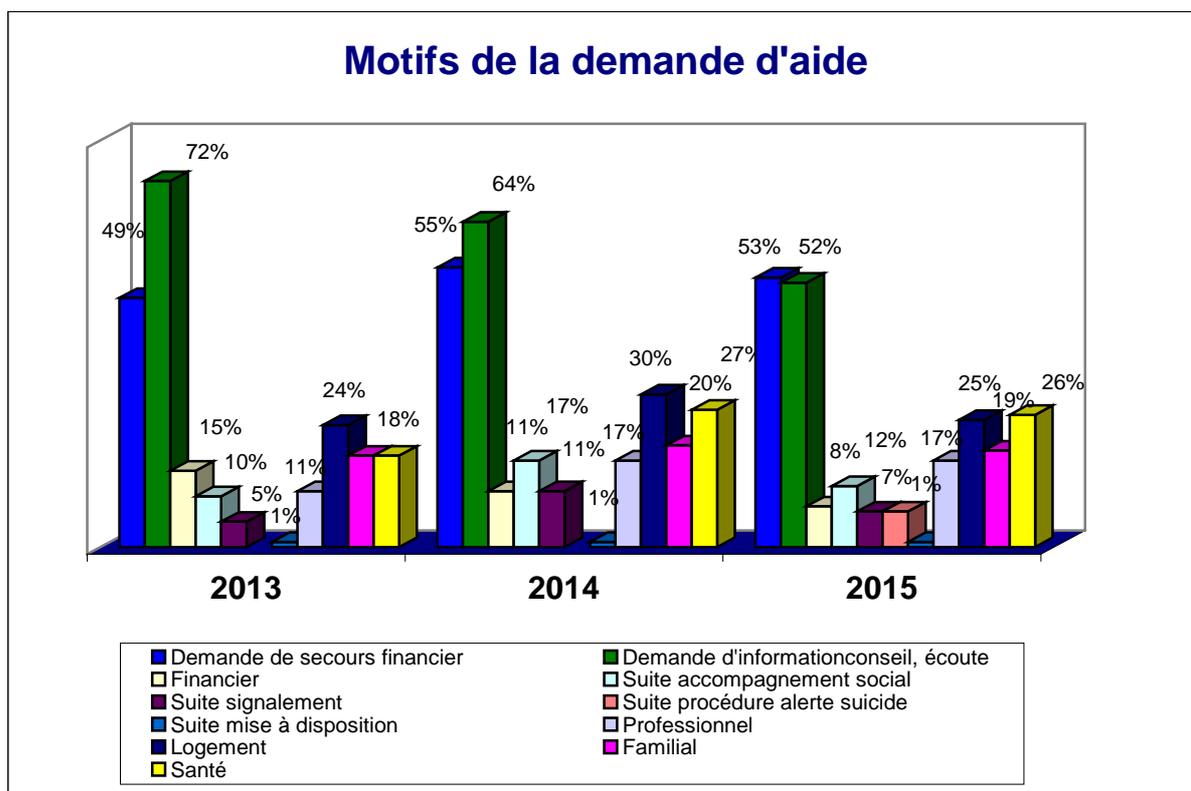
Parmi les 136 bénéficiaires déjà connus du service social :

- 90 agents sont revenus vers le service social dans le cadre d'interventions ponctuelles ;
- 36 agents bénéficient d'un accompagnement social et 10 d'un accompagnement social et budgétaire ;
- 91 agents ont sollicité une demande de secours financier.

Les situations sociales continuent à se complexifier et se dégrader sur les différents plans (financier, social, professionnel). Ce qui amène les agents lorsqu'ils souhaitent véritablement s'y engager, à entamer ou poursuivre un accompagnement social de façon durable sur du moyen ou long terme.

C. Motifs de la demande d'aide

Motif(s) de la demande	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Demande de secours financier	203	49%	213	55%	206	53%
Demande d'informations, conseils, écoute	296	72%	249	64%	202	52%
Financier (<i>hors demande de secours</i>)	60	15%	42	11%	31	8%
Suite accompagnement social	42	10%	67	17%	47	12%
Suite signalement	19	5%	42	11%	28	7%
Suite procédure alerte suicide	/	/	/	/	27	7%
Suite mise à disposition	3	1%	4	1%	3	1%
Professionnel	45	11%	65	17%	69	17%
Logement	97	24%	116	30%	96	25%
Familial	73	18%	79	20%	73	19%
Santé	75	18%	105	27%	102	26%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/



Le motif de la demande d'aide est celui exprimé par l'agent lors de la prise de contact avec le service social. Ce motif exprimé qui constitue le "passeport d'entrée" de l'agent au service social, diffère souvent de la situation réelle et des multiples problèmes rencontrés et cumulés.

Les demandes « d'information, de conseil et d'écoute » (53%) ainsi que l'expression d'un soutien financier (52%) sont les 2 motifs prioritairement et spontanément évoqués.

Ces motifs exprimés dénotent souvent d'une méconnaissance des agents de leurs droits, des dispositifs existants et d'un sentiment d'être démunis pour effectuer certaines démarches. Le rôle d'écoute, d'information et de conseil prend alors toute sa dimension pour répondre à cette demande.

La motivation d'une demande de secours financier, second motif de contact avec le service social, est l'expression de difficultés financières prégnantes pour lesquelles l'agent n'est plus en mesure de faire face par lui-même.

La problématique logement est un motif fréquemment évoqué par les agents dans leur demande de soutien auprès du service social. L'agent est redirigé en priorité vers la cellule-logement dont c'est le champ d'intervention.

Lorsqu'il s'agit d'une procédure d'expulsion, le service social peut intervenir dans la mesure de ses possibilités et en fonction de l'avancée de la procédure.

Une vigilance accrue est maintenue en fin d'année (octobre-novembre) et en amont de la levée de la trêve hivernale (mars-avril) sur les situations d'expulsion locative, le service social se met à disposition des agents concernés pour tenter de trouver des solutions lorsque cela est encore possible et éviter que l'expulsion n'arrive à son terme.

L'item "Suite Alerte suicide " est créée dans le bilan social 2015, suite à la finalisation de la procédure "Alerte suicide" et sa présentation en séminaire RRH fin novembre 2014.

Un parallèle peut-être établi entre le nombre d'alertes suicides posées et ceux des signalements en baisse. En effet, depuis que les alertes suicides sont clairement identifiées, les signalements connaissent eux une baisse entre 2014 et 2015 (-4%). Les situations qui faisaient auparavant l'objet de signalements (faute d'autres moyens existants pour transmettre l'information d'une situation inquiétante) sont moins nombreuses. La procédure "Alerte suicide" semble avoir été entendue, comprise et intégrée par les services, qui n'hésitent plus à la déclencher dès qu'une situation semble en relever.

Les demandes de soutien "suite à mises à disposition" restent marginales (1%). Elles sont majoritairement suite au signalement, le plus souvent bienveillant, de la situation d'un agent. Le service social envoie systématiquement un courrier de mise à disposition à l'agent concerné, mais peu s'en saisissent.

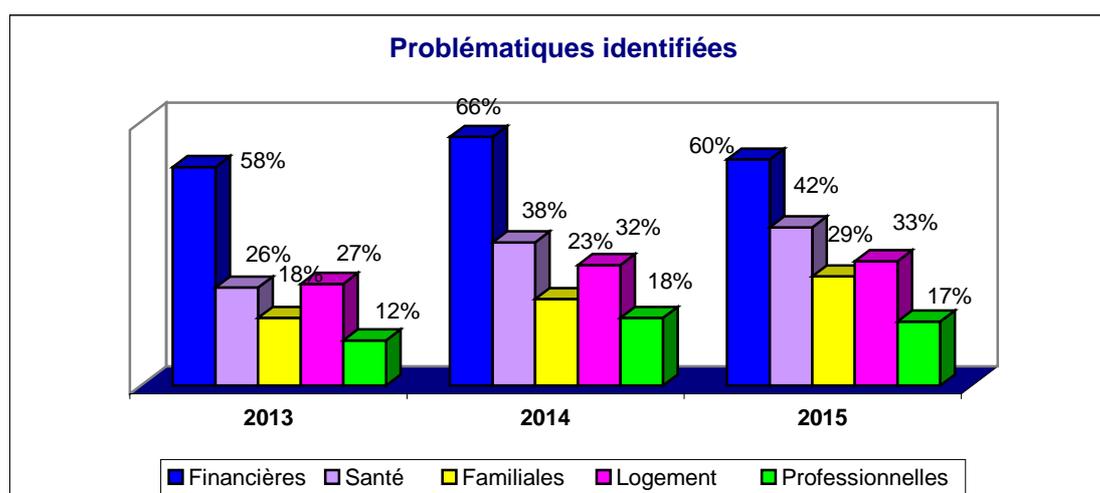
Cela réaffirme et renforce le constat de la nécessaire adhésion de l'agent dans un processus de rétablissement de sa situation personnelle.

D. Problématiques identifiées

Les problématiques identifiées sont le fruit du diagnostic social établi lors des entretiens sociaux. Elles sont catégorisées en plusieurs items généraux : financier, santé, familial, logement et professionnel.

Certains bénéficiaires peuvent relever d'une pluralité de problématiques, comme les chiffres et les pourcentages l'indiquent. Elles sont souvent imbriquées.

Problématiques identifiées	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Financières	237	58%	257	66%	235	60%
Santé	107	26%	148	38%	165	42%
Familiales	74	18%	91	23%	112	29%
Logement	112	27%	123	32%	128	33%
Professionnelles	48	12%	71	18%	69	17%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/



La sphère financière demeure dominante dans 60 % des cas même si elle a baissé de 6% par rapport à 2014. Elle reste prégnante et facteur d'angoisse pour l'agent et prédomine le plus souvent sur les autres difficultés néanmoins existantes. Le contexte économique est à prendre en considération. Les ressources de certains agents leur permettent à peine de faire face aux dépenses de la vie courante en particulier en région parisienne, mais également dans d'autres régions dont le niveau de vie se rapproche de celui de l'Île de France (PACA..)

La problématique santé, qui est en hausse constante, fait l'objet d'une attention particulière. Elle concerne 42% de la population accueillie et constitue la 2nde problématique identifiée par le service social lors des entretiens. Cette population se caractérise par une fragilité physique (état de santé très dégradé), psychologique (isolement, rupture avec l'environnement professionnel) et économique en raison de la diminution des revenus (perte de primes, passage à demi-traitement).

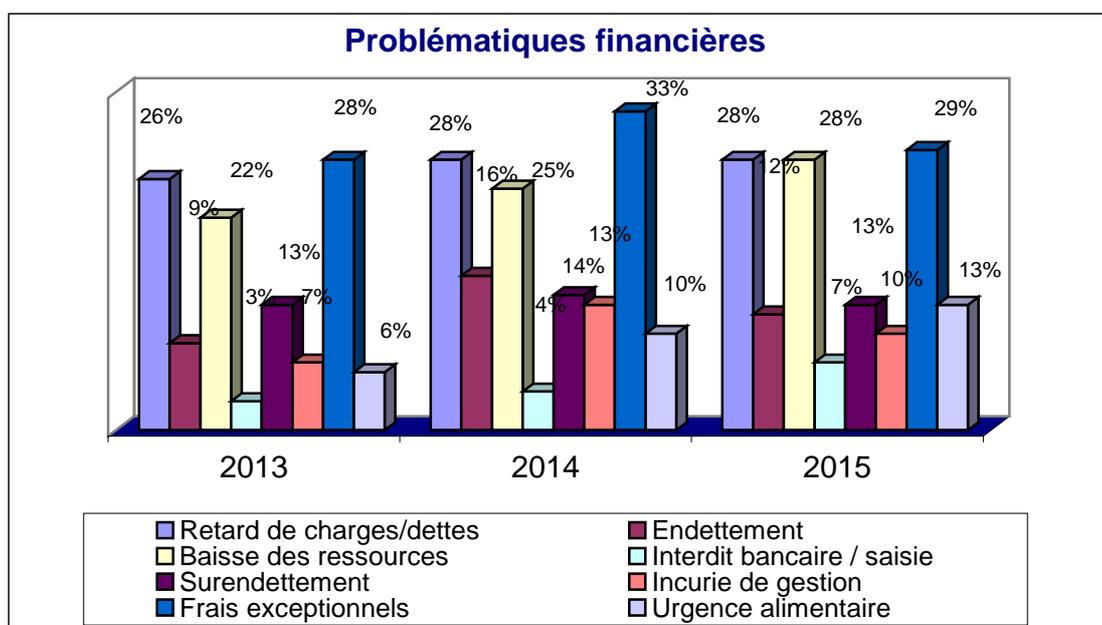
Le partenariat avec le service de médecine de prévention est indispensable, les problématiques sociales et médicales étant liées dans certaines situations.

Les problématiques professionnelles, stables entre 2014 et 2015, concernent 17% de la population accueillie. Elles peuvent aussi bien être administratives que liées à une situation de mal-être au travail. Sensibilisé aux difficultés professionnelles évoquées, le service social oriente systématiquement vers le service de médecine de prévention lorsqu'une souffrance au travail est identifiée (mal-être individuel ou collectif).

Le service social travaille en collaboration avec les bureaux de gestions pour les situations bloquées administrativement ou nécessitant un regard social.

1) Problématiques financières

Problématiques financières	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Retard de charges/dettes	106	26%	110	28%	110	28%
Endettement	38	9%	64	16%	46	12%
Baisse des ressources	91	22%	99	25%	110	28%
Interdit bancaire / saisie	12	3%	14	4%	27	7%
Surendettement	54	13%	56	14%	52	13%
Incurie de gestion	29	7%	52	13%	37	10%
Frais exceptionnels	115	28%	127	33%	114	29%
Urgence alimentaire	25	6%	40	10%	49	13%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/



En 2015, les frais exceptionnels (29%), la baisse de ressource (28%) et les retards de charges (28%) sont les 3 problématiques financières majoritairement identifiées par le service social lors des évaluations et entretiens.

Les urgences alimentaires sont en constante augmentation depuis 2013. Elles peuvent être mises en corrélation avec les saisies sur salaire.

La saisie sur rémunération permet d'obtenir le versement de sommes dûes par un débiteur salarié. Une partie des rémunérations du salarié est retenue sous certaines conditions. La saisie ne tient pas compte des charges courantes que l'agent doit régler. Il se trouve alors en situation d'urgence alimentaire pour faire face à ses besoins, d'autant plus que la saisie qui obéit à des règles comptables bien définies, est en droit de ne laisser en cas d'application maximale, qu'une somme égale au montant forfaitaire du RSA pour une personne seule (soit 524 €68 en 2015).

Le service social observe que les agents recourent toujours régulièrement aux crédits à la consommation et revolving, ce qui conduit inexorablement à des situations d'endettement et de surendettement. Ces pratiques s'inscrivent de plus en plus fréquemment dans une démarche de « consommation alimentaire» (avec l'utilisation des cartes Pass, Accord, Aurore..) et non plus dans une simple consommation « matérielle ou de loisirs ».

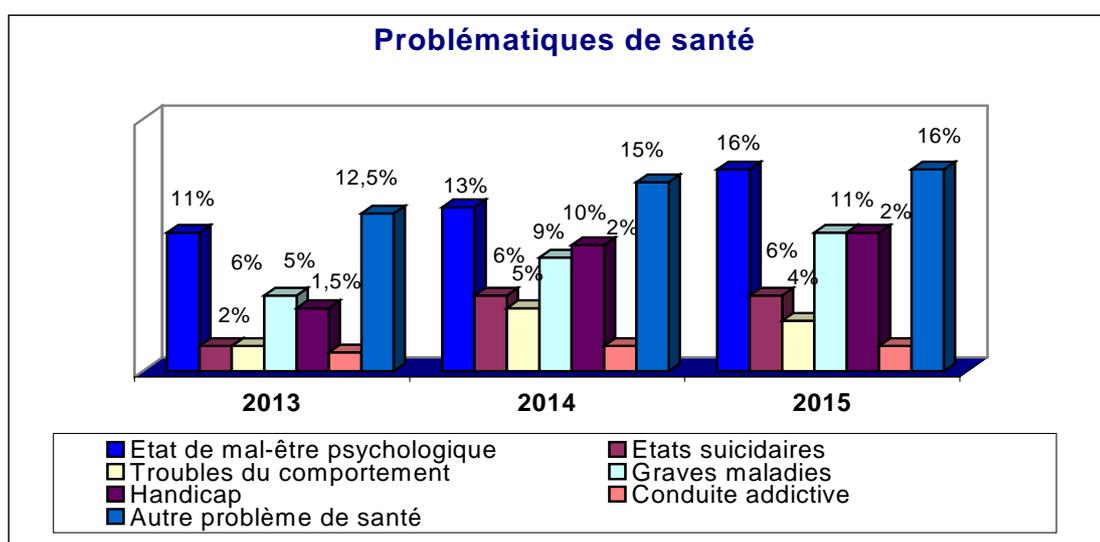
Les situations d'incurie de gestion restent une donnée constante, révélatrice de déséquilibres financiers récurrents nécessitant un important travail avec l'agent, notamment sur la prise de conscience de son dysfonctionnement budgétaire et sur de réelles et profondes modifications dans son rapport à l'argent. « Consommer » était d'ailleurs le thème de l'action collective 2013 peu investie par les agents, pourtant sujet toujours d'actualité.

Les assistantes sociales ne font que le constat renouvelé d'agents présentant des situations sociales fortement dégradées. Ces situations ne relèvent généralement plus seulement d'une demande d'aide mais font état de situations de surendettement avéré. Les bénéficiaires endettés et surendettés se caractérisent dans bien des cas par une gestion anarchique du budget et la transition de l'endettement vers le surendettement se fait de façon plus rapide.

Le travail préventif n'est alors plus suffisant ou adapté pour enrayer les difficultés rencontrées. Seul un travail curatif (le plus souvent initié dans l'urgence), de fond et dans la durée peut permettre de restaurer ces situations enkystées. Néanmoins, nous constatons que moins d'agents souhaitent ou parviennent à s'y investir durablement.

2) Problématiques de santé

Problématiques de santé	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Etat de mal-être psychologique	45	11%	50	13%	62	16%
Etats suicidaires	8	2%	23	6%	23	6%
Troubles du comportement	9	2%	21	5%	14	4%
Graves maladies	24	6%	34	9%	42	11%
Handicap	20	5%	39	10%	42	11%
Conduite addictive	6	1,5%	9	2%	7	2%
Autre problème de santé	51	12,5%	57	15%	62	16%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/



Les agents contactant le service social uniquement pour des sujets “Santé” représentent un quart des demandeurs d’aides, mais ce domaine reste néanmoins identifié par le service social dans 42% des situations.

Les agents atteints de grave maladie et de handicap sont en constante augmentation depuis 2013.

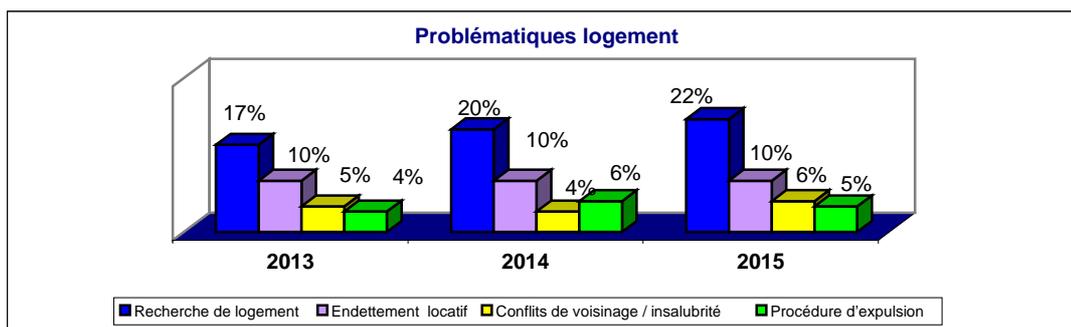
La sphère “Santé” se greffe le plus souvent à d’autres difficultés notamment financières et professionnelles (maintien et/ou retour dans l’emploi).

Les agents sont demandeurs de conseils et renseignements sur leurs droits, ou sur les aides financières lors d’un passage à demi-traitement, d’une ouverture de droits aux allocations journalières de la MGEN ou à l’occasion de la récupération d’un trop-perçu sur rémunération.

Le nombre d’agents en situation de handicap est toujours en concordance avec la politique ministérielle qui s’engage en faveur de l’embauche de personnes handicapées sur des emplois réservés. Ces dernières sollicitent le service social dans le cadre d’un aménagement de poste ou d’appareillage spécifique afin de favoriser l’axe travail / maladie. Le travail partenarial et la mobilisation collective avec le service de médecine de prévention, la correspondante handicap du ministère et la cellule mobilité prend toute sa dimension pour la recherche de solutions préventives et favoriser des conditions de travail satisfaisantes et adaptées tant pour l’agent que le service dans lequel il évolue.

3) Problématiques logement

Problématiques logement	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Recherche de logement	69	17%	79	20%	84	22%
Endettement locatif	40	10%	39	10%	41	10%
Conflits de voisinage / insalubrité	22	5%	17	4%	25	6%
Procédure d'expulsion	16	4%	23	6%	18	5%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/



Malgré une bonne identification de la cellule-logement, le soutien dans le cadre d'une recherche de logement est une demande fortement exprimée auprès du service social (33% des problématiques identifiées).

La recherche de logement est le principal motif énoncé par les agents. Egalement demandeurs d'informations sur les dispositifs locatifs et d'explications sur les démarches de recherche de logement, ils peuvent appréhender le service social comme un relais ou un interlocuteur privilégié de la cellule-logement (malgré le champ d'intervention très limité du service social dans ce domaine). Depuis la mise en place du dispositif BALAE (Bourse Au Logement des Agents de l'Etat) en avril 2015 par la DRIHL (Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement), le service social note une amélioration dans les relogements des agents. Ils sont désormais acteurs de leur propre situation et plus autonomes dans leurs démarches de relogement. Le traitement des demandes de logement par la préfecture semble être plus transparent, égalitaire et efficient. Le dispositif Balae permet une meilleure visibilité de la procédure et de l'offre locative en temps réel.

Les situations d'endettement locatif restent constantes (5%).

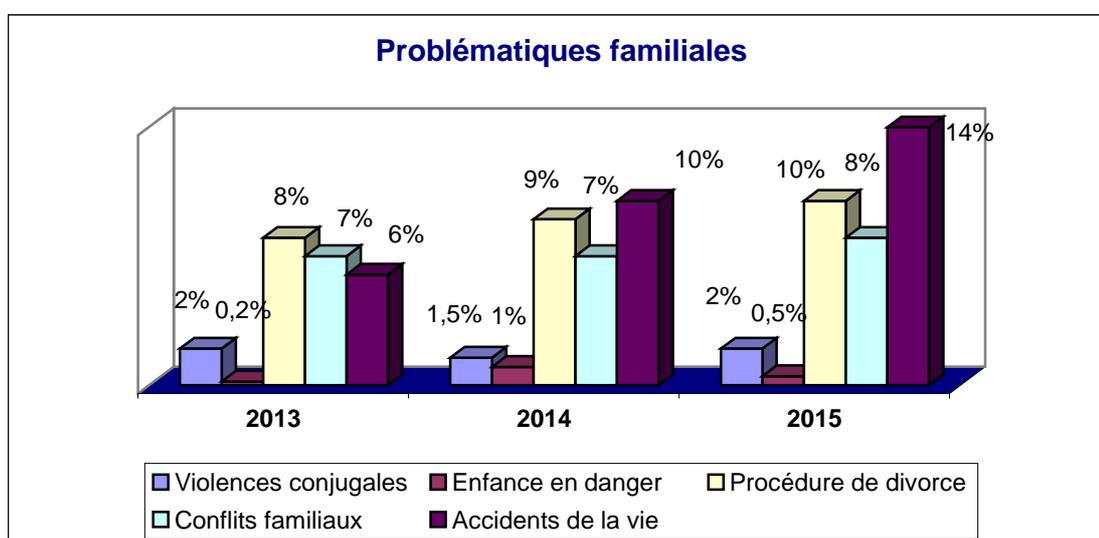
Elles sont préoccupantes car un processus d'endettement locatif peut à terme aboutir à une procédure d'expulsion locative. Ces situations relèvent d'une urgence sociale. Le service social accorde une vigilance particulière pour ces situations le plus souvent très dégradées. Leurs prises en charge peuvent être problématiques car les agents concernés sollicitent le service social trop tardivement, et les marges de manœuvres et les leviers potentiellement activables sont minimes voire nulles.

Le service social observe parfois une faible mobilisation de certains agents dans la mise en place de solutions amiables et/ou alternatives pour tenter d'enrayer le processus d'expulsion en cours. Lorsque les expulsions sont effectives, les possibilités de relogement sont fortement compromises (l'endettement locatif étant un motif de refus d'accès à un relogement).

Les agents sans alternative de relogement ni de solution de repli, glissent vers une situation d'hébergement précaire ou sans domicile fixe.

4) Problématiques familiales

Problématiques familiales	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Violences conjugales	8	2%	6	1,5%	9	2%
Enfance en danger	1	0,2%	3	1%	2	0,5%
Procédure de divorce	34	8%	37	9%	40	10%
Conflits familiaux	30	7%	28	7%	33	8%
Accidents de la vie d'un membre de la famille (maladie, chômage, décès)	24	6%	38	10%	55	14%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/



La problématique familiale concerne 29% de la population accueillie.

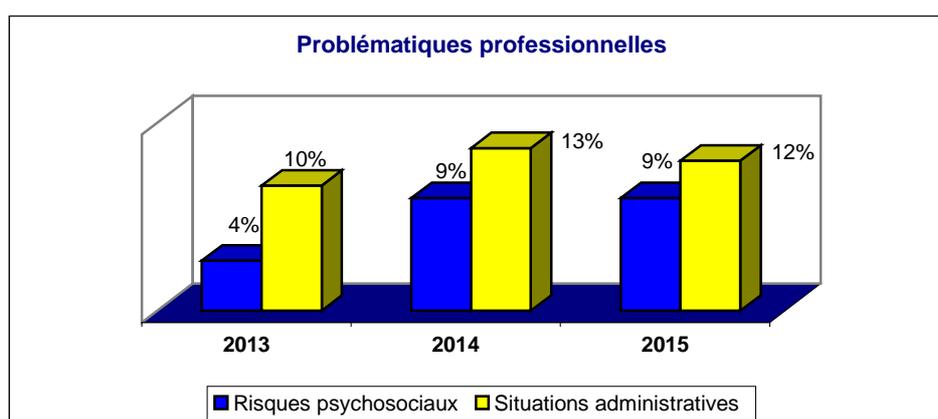
Les agents confrontés à un accident de la vie est la première sphère identifiée en 2015 et représente 14% de la population. Il s'agit essentiellement de situations de maladie, de chômage du conjoint ou de décès d'un proche. Le service social sensibilisé aux situations de décès, se met à disposition et peut constituer un relais dans l'accomplissement des démarches administratives et d'ouverture de droits.

Les situations de séparation ou de divorce restent significatives et entraînent le plus souvent un bouleversement et une nécessaire réorganisation de la sphère privée et économique.

Dans ce cadre, la demande exprimée est souvent financière et fait souvent l'objet d'une demande de secours motivé par des frais d'avocats dans le cadre de la procédure de divorce ou des frais inhérents à un relogement.

5) Problématiques professionnelles

Problématiques professionnelles	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Risques psychosociaux	15	4%	36	9%	36	9%
Situations administratives	40	10%	50	13%	48	12%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/



La sphère professionnelle concerne 17 % de la population accueillie.

12% concernent des situations administratives complexes et 9% relèvent d'un risque psychosocial.

La question « travail » est systématiquement posée à l'agent. Cette prise en compte de l'environnement professionnel permet à la fois d'évaluer l'intégration de l'agent dans son espace professionnel, de cerner des difficultés personnelles qui peuvent interagir sur l'environnement professionnel, ou au contraire de détecter des difficultés sur le lieu de travail, fait générateur dans un processus de désengagement social.

Les agents abordent parfois d'eux-mêmes ce sujet sous un angle individuel ou collectif. En accord avec l'agent, la situation est signalée au service de médecine de prévention et le travail partenarial prend tout son sens dans le traitement conjoint de ces situations.

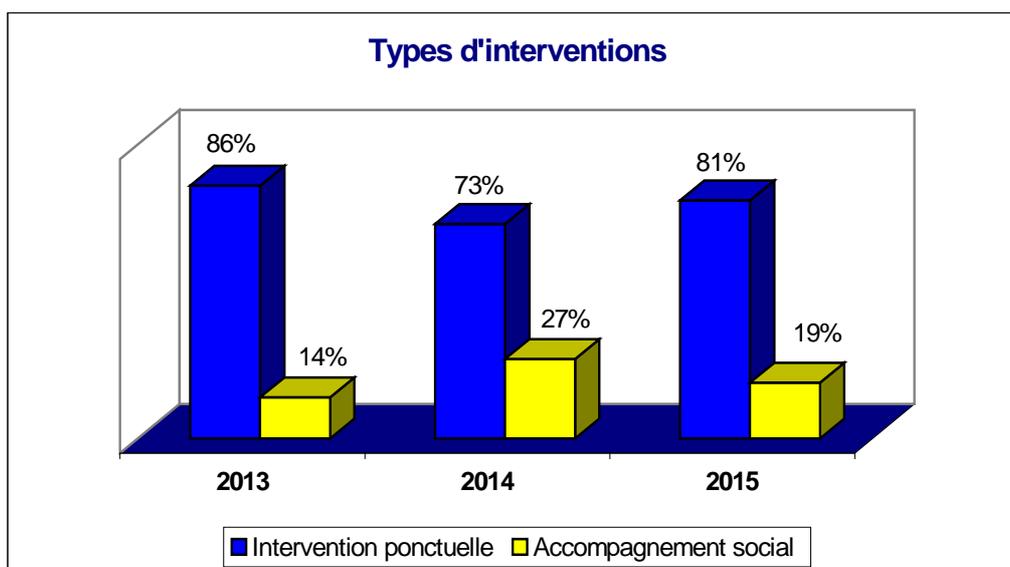
Les problématiques professionnelles d'ordre administratif restent constantes. Le travail partenarial mis en place avec les différents interlocuteurs du ministère pour soutenir les agents en difficulté permet le plus souvent de résoudre les points d'ancrages identifiés.

Le service social est de plus en plus sollicité directement par les agents et/ou les bureaux de gestion afin de débloquent des situations administratives complexes. Ces situations particulières qui restent marginales, mais difficiles à traiter, sont le plus souvent la conséquence de dysfonctionnements entre services internes et externes, et de décisions prises de façon unilatérales, sans concertation et sans que le droit premier de l'agent n'ait toujours été respecté.

Les situations relevant d'un risque psycho-social ont fortement augmenté. La procédure « Alerte suicide » a en effet systématisé leurs signalements.

E. Types d'interventions du service social

Types d'interventions	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Intervention ponctuelle	352	86%	284	73%	316	81%
Accompagnement social	58	14%	104	27%	73	19%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



Les difficultés rencontrées peuvent être ponctuelles ou chroniques, et recouvrent différents registres de la vie (familial, économique, social, professionnel).

Les interventions ponctuelles restent largement prédominantes sur les accompagnements sociaux (81% contre 19%).

L'intervention ponctuelle est une intervention de courte durée (1 à 2 entretiens), ciblée sur une résolution immédiate des difficultés rencontrées. L'augmentation des interventions ponctuelles peut être mise en corrélation avec la hausse des demandeurs primo-arrivants.

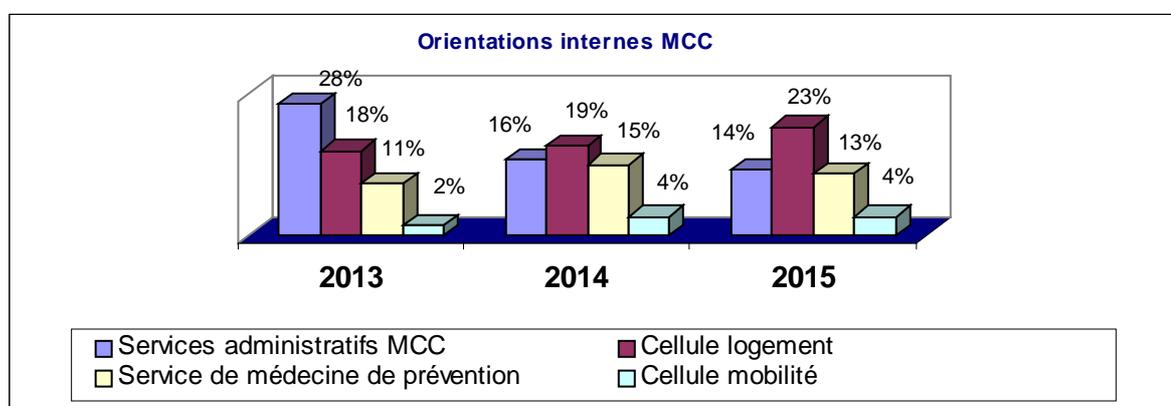
L'accompagnement social est un accompagnement global du bénéficiaire sur du moyen ou long terme en fonction du diagnostic établi de la situation. Ils sont le reflet de situations particulièrement dégradées, avec de multiples problématiques identifiées. Les agents s'engageant dans un accompagnement social restent les principaux acteurs de la résolution de leurs difficultés et acceptent, grâce à une prise de conscience de leur situation, d'entamer des démarches jusqu'à présent inenvisageables pour eux : démarches de soins, résolution de conflits, changement de logement, rétablissement financier..

Certains agents expriment cependant ne pas ou ne plus disposer de la disponibilité temporelle nécessaire pour s'engager dans un accompagnement social. Aussi, les modalités d'intervention sociale évoluent et s'adaptent à ces nouveaux modes de fonctionnement.

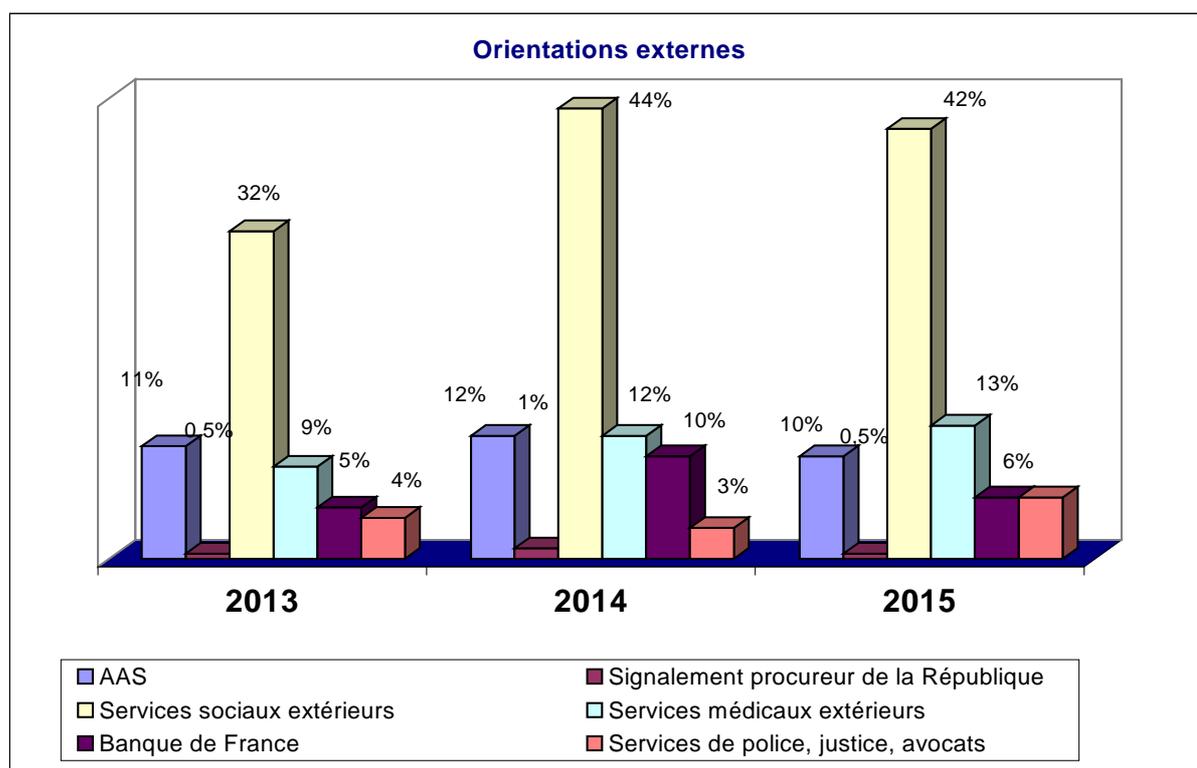
F. Orientations proposées par le service social

Orientations du service social	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Services administratifs MCC	114	28%	62	16%	55	14%
Cellule logement	75	18%	75	19%	89	23%
Service de médecine de prévention	43	11%	58	15%	52	13%
Cellule mobilité	7	2%	15	4%	16	4%
AAS	44	11%	47	12%	38	10%
Signalement procureur de la République	2	0.5%	5	1%	2	0.5%
Services sociaux extérieurs	131	32%	170	44%	163	42%
Services médicaux extérieurs	36	9%	46	12%	50	13%
Banque de France	20	5%	38	10%	22	6%
Services de police, justice, avocats	15	4%	14	3%	23	6%
Population référentielle	410	/	388	/	389	/

1) Les orientations internes MCC



2) Les orientations externes au M.C.C



La mission d'orientation du service social est primordiale dans le soutien et l'aide apportés aux agents car cela permet de concourir à la résolution d'une problématique sociale, familiale, financière.

Les orientations vers les autres services sociaux principalement de secteur restent majoritaires (42%).

Elles permettent d'optimiser certaines prises en charge car ces entités possèdent des outils, des moyens d'actions et des dispositifs de proximité que le service social du personnel du ministère (notamment dans certaines situations d'urgence) ne peut activer seul.

Les agents pensionnés sont également orientés vers leur service social de secteur référent pour la gestion de situations multi-problématiques.

Cependant, l'appui sur ces relais externes et la mise en place d'un travail partenarial devient de plus en plus limité et compliqué à mettre en place.

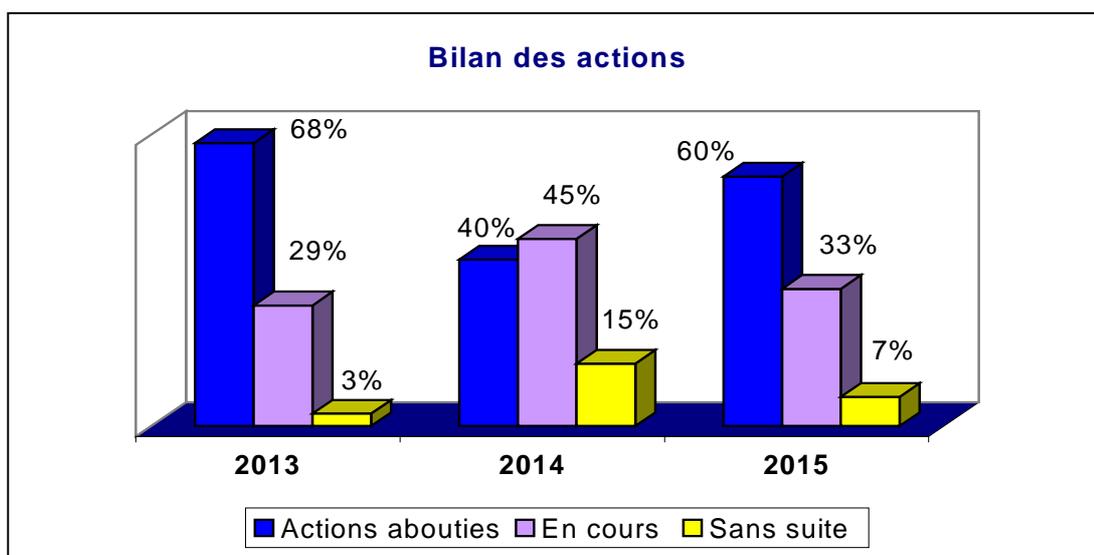
En cas d'orientation vers d'autres services sociaux spécialisés (hospitalier, scolaire, addictologie...) il est primordial pour le service d'établir un travail partenarial avec ces structures afin de mutualiser les compétences, de travailler en complémentarité et en cohérence.

L'orientation des agents vers l'A.A.S (10%) concerne prioritairement les demandes relevant du prêt social et/ou de la nécessité d'engager un accompagnement budgétaire spécifique comme première étape de résolution des difficultés.

Les réunions hebdomadaires entre la conseillère en économie sociale et familiale de l'AAS et le service social du personnel renforcent le travail partenarial et favorisent l'échange sur les situations communément suivies. Les assistantes sociales participent depuis fin 2014 en qualité d'experts à la commission des prêts sociaux, en miroir à la participation de la CESF de l'AAS à la commission des secours ministérielle.

G. Bilan des actions du service social

Bilan des actions	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Actions abouties	279	68%	156	40%	234	60%
En cours	120	29%	175	45%	129	33%
Sans suite	11	3%	57	15%	26	7%
Totaux	410	100%	388	100%	389	100%



- 60% des actions sont considérées comme abouties. Le service social évalue qu'une action est arrivée à terme lorsque le travail et les démarches accomplis avec l'agent demandeur d'aide ont permis de résoudre les difficultés rencontrées lors de la prise de contact avec le service social. En 2015, les actions abouties sont en forte hausse (+20%), conséquence de demandes sociales majoritairement ponctuelles mais également concrétisation de la fin d'un certain nombre d'accompagnements sociaux arrivés à terme.

- 33 % des actions sont toujours en cours.

- 7% d'agents n'ont pas donné suite ou n'ont pas suivi les orientations et préconisations proposées par le service social sont souvent d'agents n'adhérant pas aux propositions faites par le service social.

SITUATIONS SOCIALES

Le service social du personnel présente cette année plusieurs situations anonymes pour donner une photographie des agents faisant appel au service, les moyens pouvant être mis en œuvre et les suites données à ces accompagnements.

SITUATION 1

Situation signalée par le service de médecine de prévention (sollicité lui-même par le collectif de travail de l'agent). Ce dernier, célibataire sans enfants, en activité, se trouve en situation d'urgence alimentaire et très affaibli physiquement.

La priorité du service social est de pouvoir répondre à l'urgence alimentaire puis de proposer par la suite un accompagnement social afin de travailler sur les différentes difficultés rencontrées par l'agent. Lors de la première prise de contact, ce dernier évoque des difficultés financières générées par la dégradation de sa situation personnelle. L'agent exprime avoir abandonné tant sa situation globale que la prise en charge de sa santé.

De suite, l'agent semble adhérer à la proposition d'accompagnement social qui a pour objectif le rééquilibrage de la situation financière, l'engagement de démarches de relogement et le maintien dans le travail.

L'agent revient vers le service social avec des demandes de secours financiers récurrentes et rapprochées, souvent suivies d'effet, la situation évaluée étant toujours dégradée sur le plan alimentaire.

L'examen et la récurrence des demandes de soutien financier mettent cependant en lumière une mise en danger sur le plan de la santé, une potentielle vulnérabilité, une inadéquation dans les priorités et un fort dysfonctionnement budgétaire.

En vigilance constante sur cette situation, des préconisations de travail budgétaire sont formulées à plusieurs reprises à l'agent, qui refuse de s'en saisir (en adoptant une attitude passive et de fuite) mais qui continue de formuler des demandes d'aides financières de façon directe ou détournée auprès de tiers.

Le maintien au travail constitue par ailleurs une donnée essentielle pour l'agent. Une reconnaissance RQTH (Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé) ainsi qu'un réaménagement du temps de travail permettront de favoriser le maintien de l'agent sur le plan professionnel.

La non-adhésion de l'agent dans le rétablissement de sa situation financière et de forts éléments d'inquiétudes déboucheront sur la demande de mise sous protection d'une personne vulnérable initiée par le service social du ministère, qui sera entérinée par le juge des tutelles. Le relais est pris en charge par le mandataire judiciaire, qui tente de rétablir au mieux la situation.

Le travail partenarial avec le mandataire permet un recours amoindri de l'agent dans la sollicitation de secours financier, et la poursuite du maintien au travail. Néanmoins l'agent manifeste le souhait de la levée de la mesure de protection, la considérant trop contraignante.

Cette situation met en lumière la difficulté que peut rencontrer le service social dans certaines situations entre la non-adhésion de l'agent qui se rend acteur de sa propre mise en danger. Le devoir de protection du service social doit conserver un cadre et une cohérence dans ses interventions sociales pour ne pas entretenir un dysfonctionnement majeur. La coordination et la coopération des différents services est absolument nécessaire pour maintenir l'axe travail.

SITUATION 2

L'agent âgé de 52 ans, séparé, 1 enfant à charge de 19 ans, prend contact pour la première fois par le biais de la permanence téléphonique. Il explique avoir une dette locative de 6000 € auprès de son bailleur public.

Une procédure d'expulsion est en cours. La conseillère sociale du bailleur lui a conseillé de prendre rv avec le service social du personnel.

Un rv sur site est proposé dans le courant de la semaine : l'agent est « fermé », pleure et est fataliste quant à son devenir.

Le recueil de données fait apparaître :

Sur le plan locatif, la dette est en réalité de 7900 €. Le concours de la force publique est requis, une date d'expulsion est fixée et semble imminente. Son enfant n'est pas au courant de la procédure d'expulsion. L'origine de la dette faite suite à une succession d'évènements et difficultés : ATD depuis plusieurs mois générant une baisse de revenus, recours à des crédits à la consommation, suspension d'APL, DB récurrent, et des frais médicaux cumulés à une augmentation des charges courantes contribuent à déséquilibrer le budget.

L'agent, très angoissé, prend conscience de la gravité de sa situation financière (état de surendettement) et locative (concrétisation imminente de la procédure d'expulsion). Il accepte de s'engager dans un accompagnement social pour rétablir sa situation financière et locative de façon globale et durable.

Le service social propose le plan d'action suivant :

- temporiser le bailleur le temps de la saisine des différentes possibilités d'aides ;
- engager un accompagnement social avec le service social du personnel ;
- instruire un dossier FSL urgence, l'agent étant éligible aux critères de ressources ;
- instruire un dossier Banque de France pour enrayer sa situation financière et avoir des mensualités de remboursements plus adaptées à sa situation actuelle ;
- solliciter le dispositif du secours financier du ministère pour solder une partie de la dette locative et permettre une médiation avec le bailleur social;
- ouvrir les droits aux prestations ministérielles AFM et ARS.

L'agent honore les rv fixés avec le service social sur plusieurs mois qui permettent de solliciter le FSL, déposer le dossier BDF, ouvrir les prestations ministérielles, faire une veille sur la situation budgétaire. L'agent est plus détendu et serein au fur et à mesure des entretiens et de l'évolution de sa situation.

L'accompagnement social et l'investissement actif de l'agent dans sa situation aboutira à une résolution des difficultés en 5 mois : accord du FSL, proposition d'un plan BDF adapté, ouverture des droits MCC et CAF. Le dispositif du secours ne sera pas sollicité, la situation ayant été rétablie par d'autres leviers.

L'agent a repris son autonomie et est plus rigoureux dans sa gestion budgétaire. Il tient régulièrement informé le service social de l'évolution de sa situation.

SITUATION 3

L'agent qui est âgé de 51 ans, célibataire sans enfant, en congé de longue maladie depuis 6 mois, prend contact pour la première fois avec le service social (après avoir beaucoup hésité à faire cette démarche) relatant une séparation et une rupture d'hébergement. L'agent exprime une difficulté pour accomplir les démarches, fait état de difficultés financières, de conflits familiaux et de problèmes d'ordre professionnel. L'agent se montre sur la défensive et dans une extrême pudeur face à sa situation actuelle qu'il considère honteuse.

La priorité s'axe autour de la mise à l'abri de l'agent qui intègre un foyer, solution d'hébergement temporaire en parallèle des démarches de relogement qu'il devra entamer.

L'agent accepte de s'engager dans un accompagnement social renforcé avec le service social, adhère à l'ensemble des préconisations qui lui sont faites au fur et à mesure de l'évolution de sa situation personnelle, et coopère malgré certaines réticences.

Pour tenter d'assainir la situation financière, un dossier de surendettement est instruit mais déclaré non-recevable par la banque de France. Le service social avec l'implication de l'agent mettra en place des solutions de rétablissement alternatives pour enrayer au mieux les difficultés financières.

Les démarches de relogement sont engagées, mais l'hébergement en foyer constitue un frein, l'agent n'étant plus considéré comme prioritaire. Arrivé au terme de la durée maximale de la possibilité d'accueil en foyer (3 ans) et la situation financière s'étant dégradé (suite à un passage à demi traitement), l'agent devra intégrer un second foyer d'hébergement faute de mieux.

Il parvient à accéder à un logement autonome au bout de plusieurs années de démarches.

Sur le plan de la santé, l'agent engage des démarches de soins auxquelles il se tient, malgré de nombreux préjugés de sa part.

Au niveau professionnel, il s'investira également dans une perspective de changement de poste mais ne parviendra pas concrétiser ce projet du fait d'un état de santé incompatible avec une reprise de fonctions.

Dans le cadre de l'accompagnement social et budgétaire, il ouvre l'ensemble de ses droits : Allocations Journalières Mgen, RSA différentiel, allocation logement, aide complémentaire santé.. La commission des secours est intervenue autant de fois que nécessaire en fonction de la situation globale afin de soutenir l'agent soit en urgence alimentaire ou dans le cadre du rétablissement durable de sa situation.

Arrivé au terme de ses droits maladie, il est placé en retraite pour invalidité.

L'accompagnement social a duré 8 ans, de façon très intensive et sur plusieurs années consécutives dans un premier temps, puis plus distancées mais toujours maintenu lors de la mise en retraite pour invalidité. Le relais est instauré avec le service social de secteur, désormais référent principal sur la situation de l'agent.

Ce dernier se manifeste au service pour donner de ses nouvelles. La réussite de cet accompagnement tient en majeure partie dans l'instauration de la relation de confiance qui s'est établie entre l'agent et les travailleurs sociaux, et la force de caractère de l'agent qui n'a jamais abandonné malgré les difficultés multiples.

SITUATION 4

L'agent prend contact avec le service social pour la première fois en 2000 dans le cadre d'une demande de soutien financier. Cette situation est signalée plusieurs années après par sa hiérarchie, extrêmement inquiète par l'état de santé de l'agent qui évoque des idées suicidaires.

L'instauration d'une relation de confiance avec le service social met du temps à s'installer.

Le recueil de données fait état d'une situation dégradée sur le plan social, familial, locatif, financier, et de la santé. Tous ces éléments interagissent les uns sur les autres.

La situation est l'écho d'un lourd parcours de vie et d'un contexte familial de violences.

Séparé et ayant accédé à un logement autonome, l'agent et ses enfants tentent de se reconstruire.

L'évaluation sociale met rapidement en visibilité la cherté du loyer, principal objet à l'origine des difficultés financières. Le relogement constitue pour le service social une priorité de travail, mais bien que conscient de cette nécessité, l'agent explique de façon récurrente ne pas pouvoir se résoudre à partir, du fait du passif familial et des réseaux de proximité mis en place pour soutenir chacun des membres de la famille.

La nécessité du relogement sera systématiquement pointée à l'agent lors des différentes demandes de secours récurrentes et régulières.

La tenue des entretiens est également rendue difficile par la personnalité volubile et éparpillée de l'agent. Un recadrage permanent est nécessaire pour centrer l'objet du rv sur le traitement d'une problématique donnée.

L'agent est demandeur de soutien financier de façon répétée auprès du service social exprimant des difficultés financières le plus souvent à caractère alimentaire et découverts bancaires récurrents liés à des frais de santé divers et des dépenses annexes exceptionnelles.

Soutenue par la commission des secours, cette dernière préconisera à l'agent des démarches d'ouverture de droits annexes pouvant être sollicités ainsi que la nécessité de changer de logement tout en pointant à l'agent le fait que l'aide financière ne peut pallier à des choix personnels qui mettent en péril la situation budgétaire.

Une des principales difficultés rencontrées par le service social dans cette configuration est liée à une multiplicité, une chronicité et une imbrication des problématiques rencontrées les unes aux autres.

Les propositions faites par le service social et les démarches concrètes d'ouverture de droits non suivies par l'agent ne permettent pas l'avancée et la résolution progressive des difficultés. L'agent et la cellule familiale qui persistent à se maintenir dans des choix de vie sont contre-productifs et mettent en péril la situation budgétaire.

Au delà de la prise de conscience, seul un changement de fonctionnement global permettrait à la situation de s'assainir durablement et de façon pérenne.

L'accompagnement social se poursuit avec les mêmes objectifs à moyen et long terme.

II) BILAN DES ACTIONS MENEES DANS LE CADRE DE LA COMMISSION DES SECOURS Comparatif 2013 – 2014 – 2015

Cette partie présente l'activité du service social dans le cadre de la commission des secours.

Les demandes de secours sont instruites par le service social du ministère pour les agents en Ile de France et par les services sociaux du ministère de l'intérieur pour les agents basés en régions. Concernant les agents pensionnés, la demande est dans la mesure du possible instruite par le service social de secteur dont il relève.

Chaque formulation de demande de secours fait l'objet d'une évaluation sociale et financière obligatoire, où sont clarifiés la situation de l'agent et sa demande d'aide, l'information et la sollicitation sur les autres dispositifs existants et/ou l'ouverture de droits à prestations, enfin les perspectives de résolution à court, moyen, ou long terme en fonction de chaque problématique. Présentées de manière anonyme, toutes les situations font l'objet d'un échange et d'une concertation avec l'agent sur la motivation de sa demande.

Le recours au secours financier du ministère de la culture et de la communication doit rester une mesure exceptionnelle qui doit concourir à une démarche globale de rétablissement d'une situation financière.

La commission des secours qui a lieu tous les mois se compose des membres décisionnaires (représentants de l'administration dont le président de commission, représentants des instances syndicales), des membres participatifs (service social présentant les demandes d'aide), de membre consultatif (conseillère en économie sociale et familiale de l'AAS) et en présence du régisseur d'avance du Bureau de l'Action Sociale et de la Prévention.

A l'issue de la présentation des demandes par le service social, un échange avec les membres de la commission permet d'éclaircir certains éléments pour aboutir à une délibération : accord, ajournement ou refus.

Chargé du secrétariat de la commission des secours, le service social assure la gestion des courriers adressés aux agents motivant la décision prise par les membres assortie de préconisations selon les cas.

Depuis 2008, un arrêté a fixé le plafond des secours à 2000 € pour permettre de soutenir le plus efficacement possible les agents dans le besoin.

Bien qu'étant une instance importante et représentant un travail significatif, la commission des secours n'est qu'une porte d'entrée au service social. Même si elle donne une visibilité et un éclairage sur certaines situations rencontrées par l'équipe sociale, elle ne reflète cependant pas l'activité globale du service social.

Les demandes comptabilisées dans ce bilan concernent :

- les demandes d'agents titulaires, contractuels et vacataires du ministère situés en Ile de France,
- les demandes des agents titulaires, contractuels et vacataires du ministère situés en Régions (instruites par le réseau d'assistantes sociales du ministère de l'intérieur).
- les demandes d'agents pensionnés et des ayants-droits.

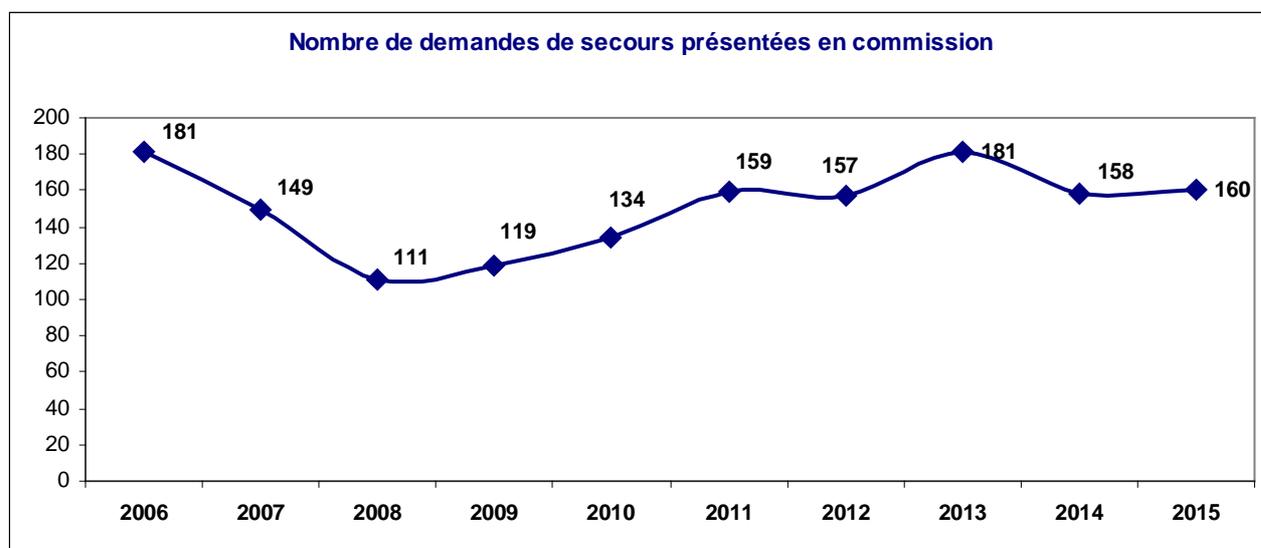
En 2015, 177 dossiers d'aides financières ont été adressées au service social.

160 demandes de secours ont été instruites et présentées pour 149 demandeurs distincts.

Les 17 dossiers non présentés en commission des secours ont fait soit l'objet d'une réorientation en amont vers d'autres dispositifs plus adaptés (prêt AAS, dossier de surendettement), soit n'ont pas été finalisés du fait d'une absence de justificatifs, ou de l'abandon par l'agent ne souhaitant pas donner suite à sa demande.

Les services sociaux de Versailles, Orsay et de l'Ensad sont également présents aux commissions des secours et présentent leurs propres dossiers d'agents relevant de leur établissement (15 dossiers en 2015 pour les 3 services).

Ne sont indiquées dans ces statistiques que le nombre de demandes de secours présentées par le service social en commission des secours.



Après avoir subi une forte baisse entre 2013 et 2014 (13% de diminution), le nombre de demandes de secours est stable entre 2014 et 2015 (+ 2 demandes).

87 demandes de secours émanent directement du service social du personnel et 73 demandes ont été instruites par les assistantes sociales du ministère de l'intérieur puis relayées au service social pour leur présentation en commission des secours.

La précarisation des situations familiales, financières et professionnelles, l'augmentation du coût de la vie, la complexité et la multiplicité des problèmes rencontrés sont plus difficiles à résoudre de façon immédiate et pérenne. Les demandes de secours récurrentes sont aussi plus fréquentes. L'objectif premier du secours financier qui revêt un caractère exceptionnel et qui vise à rétablir de façon durable une situation peine à être atteint.

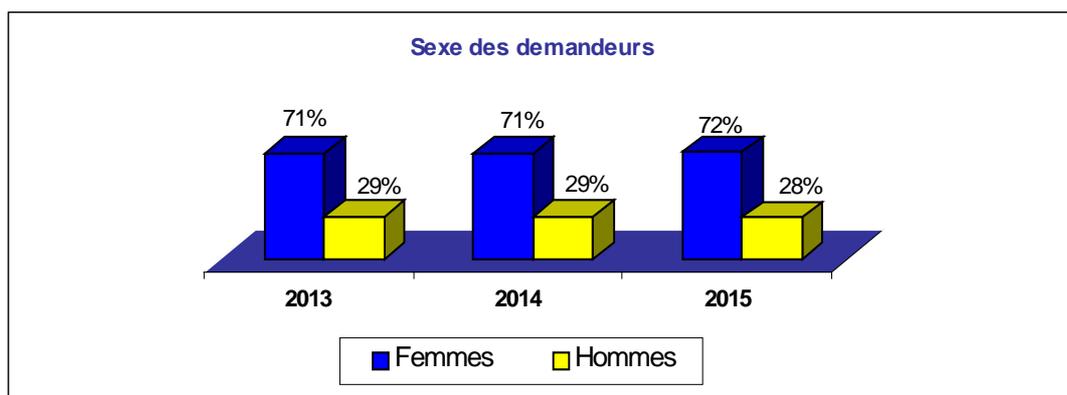
En 2015, 6 secours sont présentés dans le cadre d'une procédure d'urgence (passage entre deux commissions des secours ensuite régularisés lors de la commission des secours suivante) dont 4 régularisés en commission des secours de janvier 2015. Majoritairement, les secours présentés en urgence visent à répondre à des situations d'urgences alimentaires. Ce qui ne fait que confirmer cette année encore l'état fortement détérioré des situations des agents demandeurs d'aide ainsi qu'un dénuement budgétaire. La part consacrée à l'alimentaire ne parvient même plus à être préservée.

Des secours ont été également présentés en procédure d'urgence pour répondre à des situations exceptionnelles ou à titre humanitaire.

A. Profil des demandeurs

1) Sexe des demandeurs

Sexe des demandeurs	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Femmes	115	71%	101	71%	108	72%
Hommes	48	29%	41	29%	41	28%
Totaux	163	100%	142	100%	149	100%

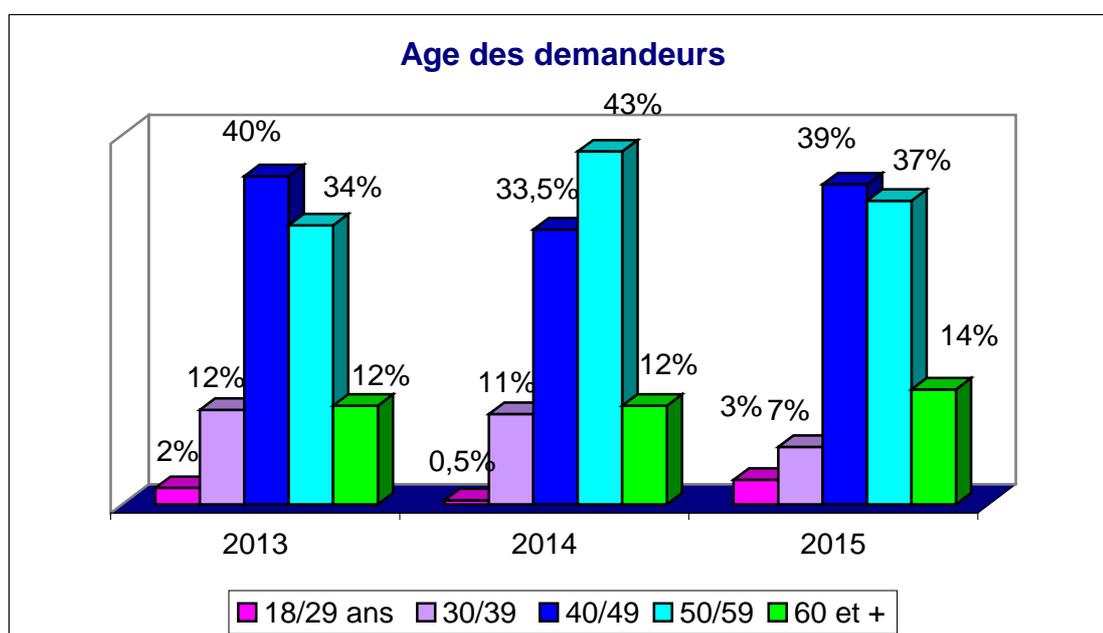


La population féminine reste majoritaire dans la sollicitation d'une demande de secours financier comme les précédentes années (72 % des demandeurs). Ces données sont en corrélation avec la population des agents suivis par le service et du ministère dans sa globalité.

La proportion d'hommes demandeurs d'aide est une donnée qui demeure stable. Comme évoqué dans le précédent bilan, la caractéristique de la population masculine est le plus souvent une personne célibataire sans enfant, isolé, demandeur d'écoute, d'informations, de conseils et d'ouverture de droits et qui s'inscrit, de prime abord, dans une démarche de suivi avec le service social sans formulation de demande de secours, qui peut être par la suite proposée dans le cadre de l'accompagnement social par les travailleurs sociaux.

2) Age des demandeurs

Age des demandeurs	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
18/29 ans	4	2%	1	0,5%	4	3%
30/39	20	12%	16	11%	10	7%
40/49	65	40%	48	33,5%	58	39%
50/59	55	34%	61	43%	56	37%
60 et +	19	12%	16	12%	21	14%
Totaux	163	100%	142	100%	149	100%



En 2015, la tranche d'âge « 40/49 ans » prédomine dans la catégorie sollicitant majoritairement un secours financier, à l'inverse de l'année précédente où la tranche des « 50/59 ans » était majoritaire.

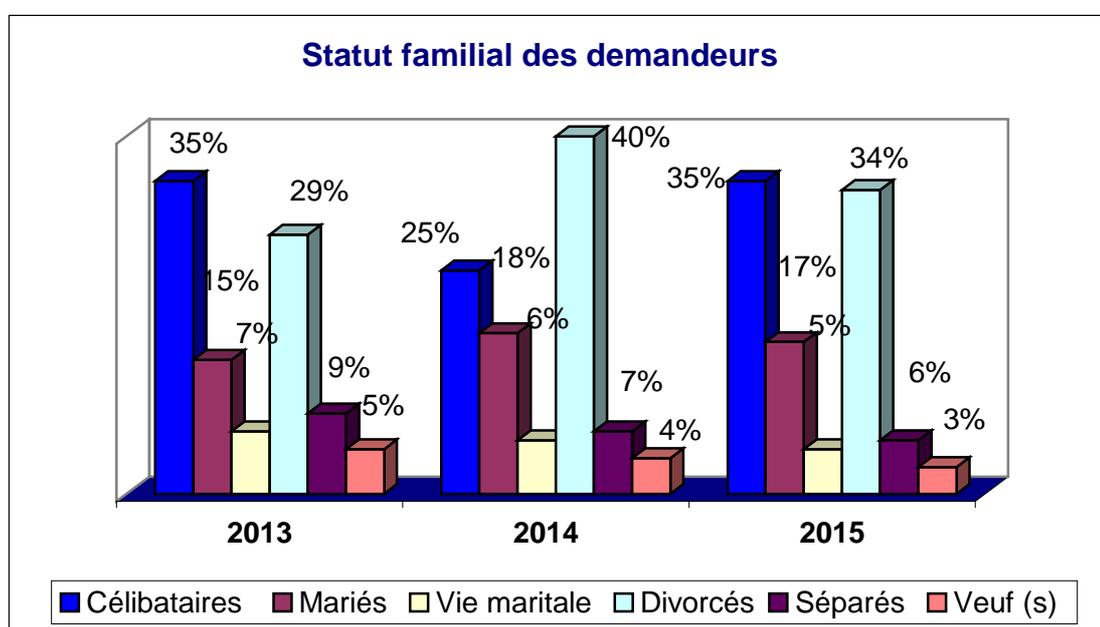
La tranche « 40/49 ans » est largement représentée dans les commissions des secours. Cette population plus exposée à des situations de séparation, avec le plus souvent des enfants encore à charge doit faire face à la difficulté majeure d'assumer seul le foyer familial. On retrouve cette catégorie qui se trouve confrontée à une impossibilité à faire face à tout imprévu dans les commissions de secours à ce titre (honoraires d'avocat, frais d'emménagement..).

La tranche « 50/59 ans » reste une population demandeuse d'aide importante qui confirme la paupérisation de cette dernière devant notamment faire face à des soins médicaux le plus souvent onéreux et peu remboursés par la sécurité sociale et les mutuelles (soins dentaires, optique..) et en incapacité du fait de faibles revenus d'assumer les frais restant à leur charge.

Ces données sont en phase avec le vieillissement global de la population des agents du ministère.

3) Statut familial des demandeurs

Statut familial des demandeurs	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Célibataires	57	35%	36	25%	52	35%
Mariés	25	15%	26	18%	25	17%
Vie maritale	11	7%	9	6%	8	5%
Divorcés	47	29%	56	40%	51	34%
Séparés	15	9%	10	7%	9	6%
Veuf (s)	8	5%	5	4%	4	3%
Totaux	163	100%	142	100%	149	100%



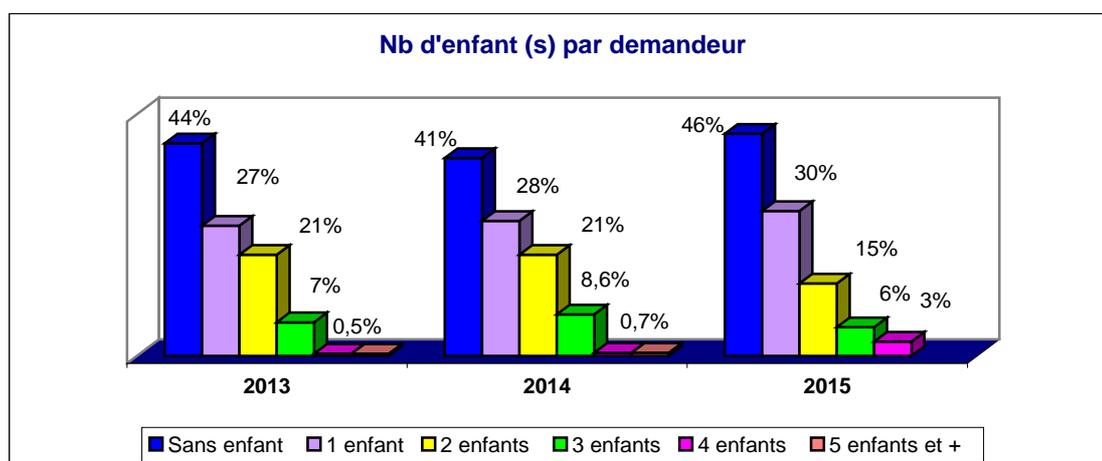
En 2015, les profils de demandeurs divorcés et séparés sont toujours majoritairement représentés (40%), et les profils d'agents célibataires connaissent une forte hausse (+10%).

Le service social reste particulièrement vigilant vis à vis des agents célibataires, population vulnérable au niveau financier qui semble se précariser et se fragiliser au fil du temps. Devant assumer seuls l'ensemble des charges incompressibles, ils ne peuvent par ailleurs bénéficier que d'un nombre restreint d'aides légales ou prestations ministérielles.

Le service social vérifie systématiquement les droits potentiels pouvant être ouverts par tout agent demandeur d'aide. Les situations ne cessent de se précariser et de plus en plus régulièrement les agents peuvent prétendre à un R.S.A activité, ou à une aide à la complémentaire santé, ce qui était plus rare les années précédentes.

4) Nombre d'enfants par demandeur

Statut familial des demandeurs	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Sans enfant	72	44%	58	41%	69	46%
1 enfant	44	27%	40	28%	44	30%
2 enfants	34	21%	30	21%	23	15%
3 enfants	11	7%	12	8,6%	9	6%
4 enfants	1	0,5%	1	0,7%	4	3%
5 enfants et +	1	0,5%	1	0,7%	/	/
Totaux	163	100%	142	100%	149	100%

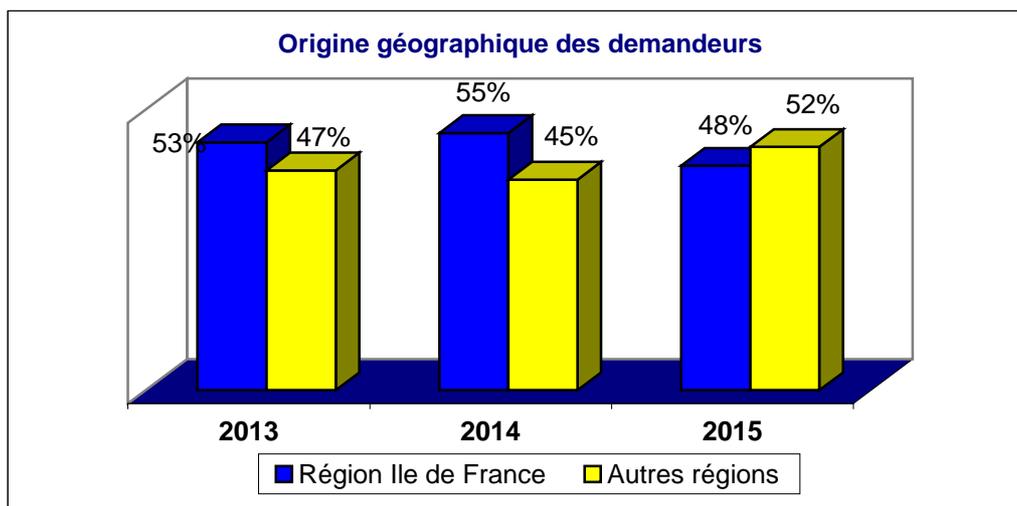


En 2015, les tendances restent relativement stables par rapport à 2014. Les profils de demandeurs sans enfant restent majoritaires, les demandeurs ayant 2 enfants à charge sont en baisse (-6%). Les demandeurs sans enfant concernent des agents célibataires, des couples sans enfants ou n'ayant plus d'enfant à charge (enfants en autonomie complète, ou vivant chez l'autre parent).

En 2015, 62 familles monoparentales ont sollicité un secours financier soit 41% de l'ensemble des demandeurs d'aide. Les ouvertures de droits aux prestations ministérielles et de droits commun sont systématiquement vérifiées par le service social.

5) Origine géographique des demandeurs

Origine géographique des demandeurs	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Région IDF	87	53%	78	55%	71	48%
Autres régions	76	47%	64	45%	78	52%
Totaux	163	100%	142	100%	149	100%

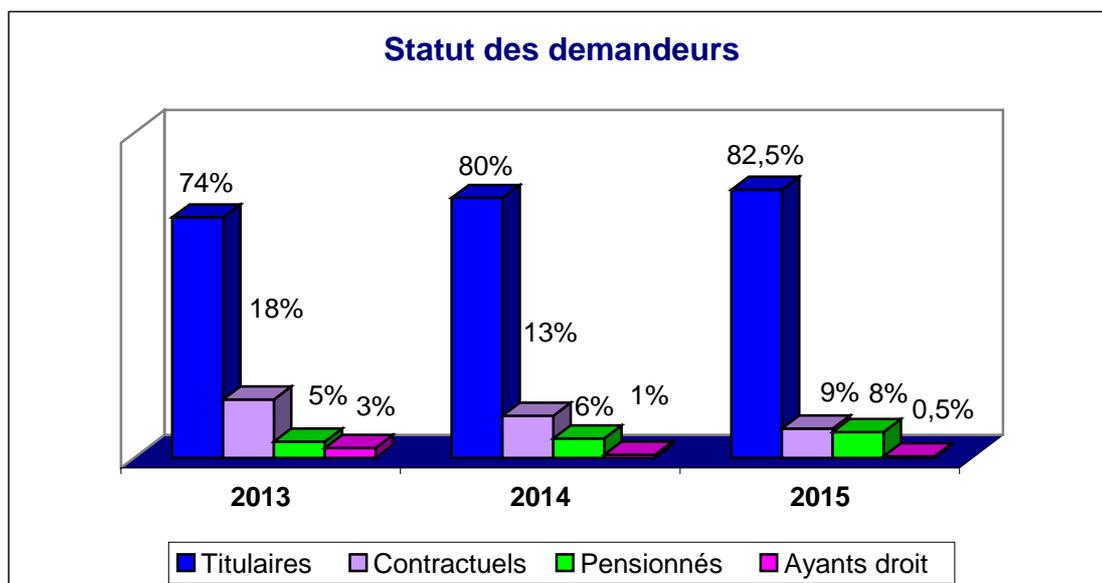


Pour la première fois, la tendance s'inverse en 2015, avec des agents demandeurs d'aide en province plus nombreux que ceux basés en Ile de France. Le réseau des assistantes sociales du ministère de l'intérieur est désormais bien identifié en région ce qui explique cette augmentation.

Sur les 17 dossiers non présentés un seul dossier provient de région (demande prématurée). D'une manière générale les assistantes sociales du ministère de l'intérieur demandent que leurs dossiers soient systématiquement présentés en commission des secours afin d'avoir un retour écrit de la part des membres de la commissions et de pouvoir retravailler par la suite avec les agents à partir des préconisations.

6) Statut des demandeurs

Statut des demandeurs	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Titulaires	120	74%	115	80%	123	82.5%
Contractuels	30	18%	18	13%	13	9%
Pensionnés	9	5%	7	6%	12	8%
Ayants droit	4	3%	2	1%	1	0.5%
Totaux	163	100%	142	100%	149	100%



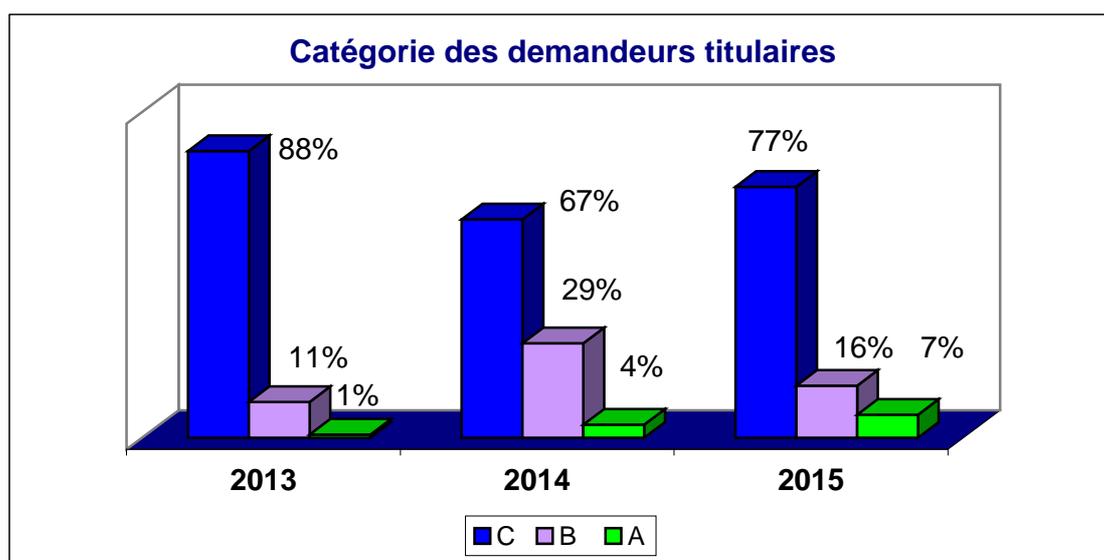
Les agents titulaires restent en 2015 les principaux demandeurs de secours financier (82.5%).

Les agents contractuels sollicitant la commission des secours confortent la paupérisation de cette catégorie au niveau financier du fait de contrats de travail précaires (temps partiels) sans forcément avoir la possibilité d'augmenter le nombre d'heures travaillées au sein de leur structure.

Les pensionnés demandeurs d'aide ne cessent d'augmenter depuis 2013 et confirment également la précarisation de cette catégorie. Le recours des pensionnés sur le plan financier au service social du personnel montre la bonne identification du service notamment lors de ses interventions aux formations retraite.

7) Catégorie des demandeurs titulaires

Catégorie des demandeurs titulaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
C	106	88%	77	67%	95	77%
B	13	11%	33	29%	20	16%
A	1	1%	5	4%	8	7%
Totaux	120	100%	115	100%	149	100%



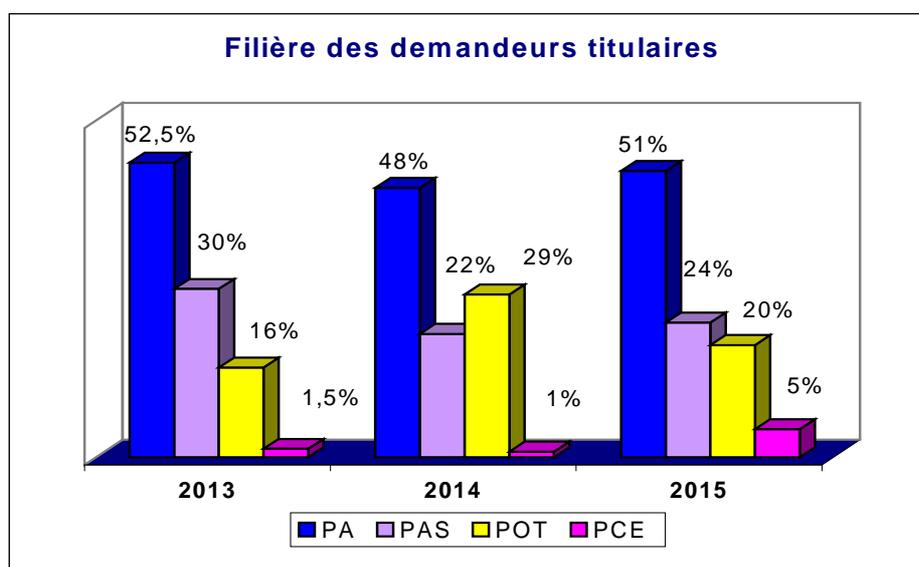
La tendance se confirme à nouveau avec la représentation majoritaire de la catégorie C qui est de surcroît en forte augmentation en 2015 (+ 10% par rapport à 2014). Du fait de ressources moins élevées, les agents de cette catégorie connaissent un équilibre financier plus fragile.

La catégorie B qui connaît une baisse significative des demandeurs d'aide (- 13% par rapport à 2014) reste le reflet de situations qui, malgré des revenus "médiants", ne parvient plus à faire face à des frais exceptionnels ou tout simplement au règlement de leurs charges courantes. Cette catégorie n'ouvre droit qu'à peu ou pas de prestations car elle dépasse les plafonds de ressources des dispositifs du droit commun et /ou prestations ministérielles. Et bien qu'ayant des revenus supérieurs, cette catégorie d'agents se trouve parfois à niveau de revenus équivalents de la catégorie C (qui peut cumuler certaines prestations au salaire).

La catégorie A est une population demandeuse d'aide en hausse constante depuis 2013 (+6% entre 2013 et 2015). Dans le cadre de la commission des secours, les profils des agents de catégorie A relèvent souvent de situations d'incurie de gestion. Le motif principal de la demande est un endettement avéré proche du surendettement. Cette population habituée à un certain niveau de revenus financiers, se trouve plus fragilisée lorsque qu'elle est confrontée à la difficulté de devoir se réorganiser sur le plan budgétaire dans le cas d'un changement de situation personnelle ou professionnelle. Le réflexe de modification de certains postes budgétaires (loisirs, scolarisation des enfants) est dans un premier temps souvent difficile à faire évoluer. Ces modifications interviennent lorsque tous les recours possibles ont été par ailleurs épuisés (relais familial) ou qu'il y a prise de conscience de la situation financière.

8) Filière des demandeurs titulaires

Filière des demandeurs titulaires	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
PA	63	52.5%	55	48%	63	51%
PAS	36	30%	26	22%	30	24%
POT	19	16%	33	29%	24	20%
PCE	2	1.5%	1	1%	6	5%
Totaux	120	100%	115	100%	149	100%

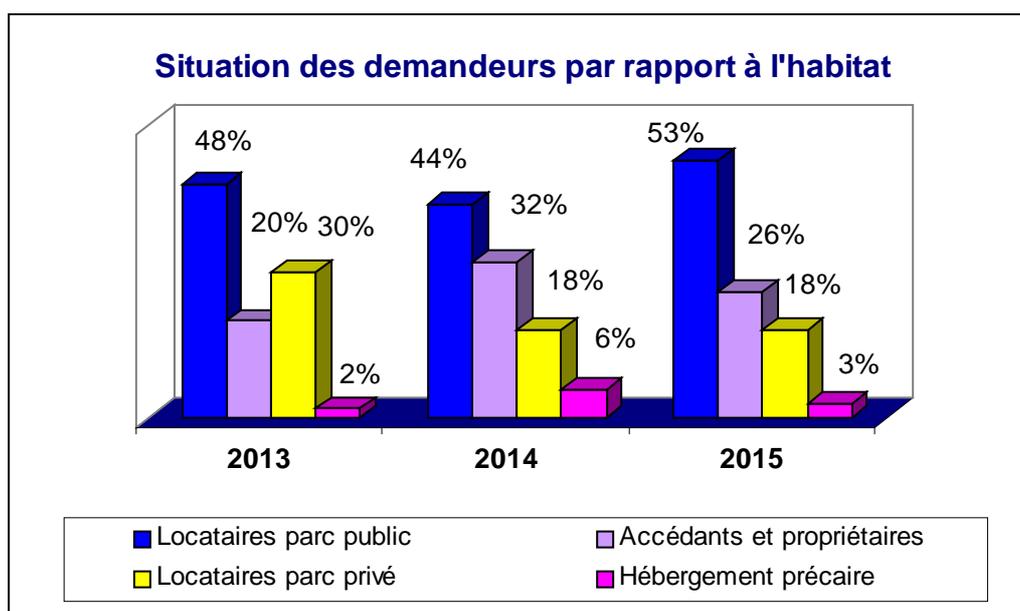


Les personnels administratifs restent en 2015 majoritairement demandeurs d'un soutien financier.

Bien que demeurant une catégorie peu demandeuse de soutien, la filière PCE connaît une hausse en 2015 de + 4% des profils de demandeurs d'aide en corrélation avec l'augmentation des agents de catégorie A.

9) Situation des demandeurs par rapport à l'habitat

Situation des demandeurs par rapport à l'habitat	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Locataires parc public	79	48%	63	44%	79	53%
Accédants à la propriété et propriétaires	32	20%	46	32%	39	26%
Locataires parc privé	48	30%	25	18%	27	18%
Hébergement précaire	4	2%	8	6%	4	3%
Totaux	163	100%	142	100%	149	100%



En 2015, l'écart s'intensifie entre les agents locataires du parc public et les autres situations locatives.

Les agents locataires du parc social restent majoritaires. La part consacrée au loyer dépasse souvent les 33% d'endettement souvent notamment du fait de charges locatives qui augmentent annuellement, de l'obligation d'un parking annexé au logement et/ou de la non perception d'aides au logement.

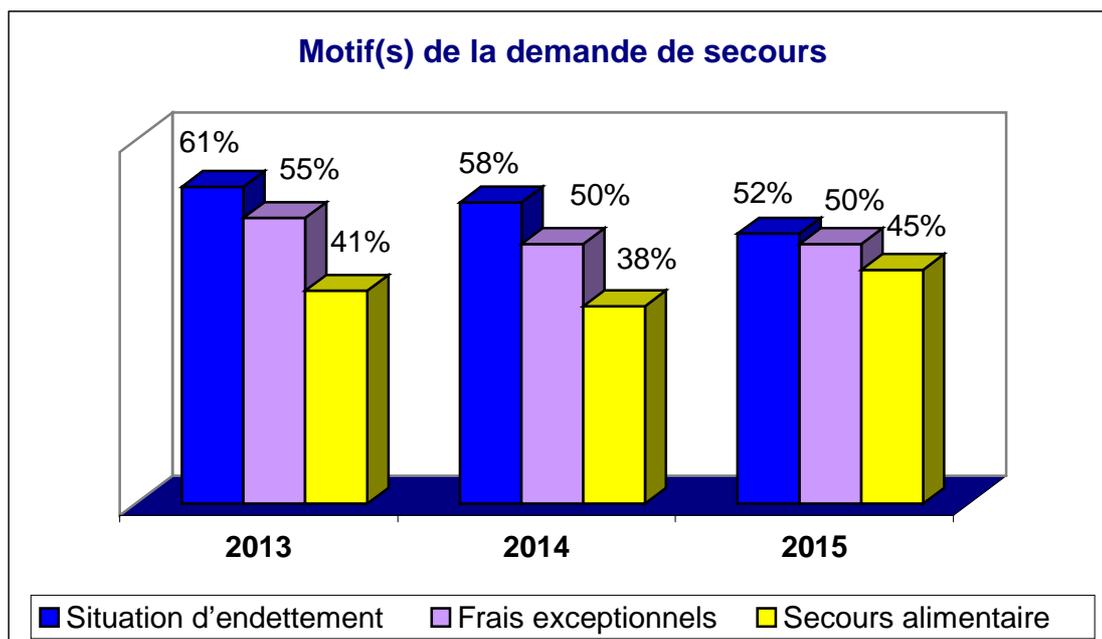
Comme les années précédentes, les agents accédants à la propriété ou propriétaires sollicitent le dispositif de secours financier le plus souvent pour des régularisations de charges ou des travaux de copropriétés importants qu'ils ne peuvent assumer, ou encore des frais exceptionnels tels que le remplacement de chaudière défectueuse ou l'approvisionnement de fuel, charges financières devenues trop lourdes à honorer.

Le service social continue d'observer que les montants de remboursement des prêts à l'accession constituent une part souvent trop pesante dans un budget où toutes les charges augmentent.

Les agents en situation d'hébergements précaires diminuent en 2015. Il s'agit le plus souvent d'agents en rupture d'hébergement, en hôtel au mois et pour lesquels le secours est formulé dans le cadre d'un accès à un logement ou le paiement de nuitées d'hôtel.

B. Motifs de la demande de secours

Motif(s) de la demande de secours	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Situation d'endettement	111	61%	92	58%	83	52%
Frais exceptionnels	99	55%	79	50%	80	50%
Secours alimentaire	75	41%	60	38%	72	45%
Population de référence	181	/	158	/	160	/



En 2015 et pour la première fois, le service social observe une homogénéisation entre les 3 motifs de demandes de secours. Le motif de demande d'aide à titre alimentaire a fortement augmenté par rapport à 2014.

Les situations d'endettement et de surendettement confirment les explications déjà soulevées depuis plusieurs années, à savoir :

- des situations sociales dégradées, conséquence directe d'une conjoncture financière difficile ;
- une impossibilité pour les agents à constituer ou conserver une épargne induisant l'impossibilité à faire face à l'avance de frais exceptionnels ;
- un ratio « charges de logement/ressources » disproportionné.

L'engrenage de l'endettement vers la spirale du surendettement semble se faire de façon plus insidieuse, notamment dans le cas des accessions à la propriété. Bien que le processus de surendettement se joue dans le temps, il est a contrario le plus souvent révélé de façon brutale.

Les secours alimentaires augmentent entre 2014 et 2015 (+7%). Souvent octroyés dans le cadre d'un dépôt de dossier de surendettement lorsque la moyenne journalière est négative, ils reflètent la précarisation des situations des agents demandeurs d'aide.

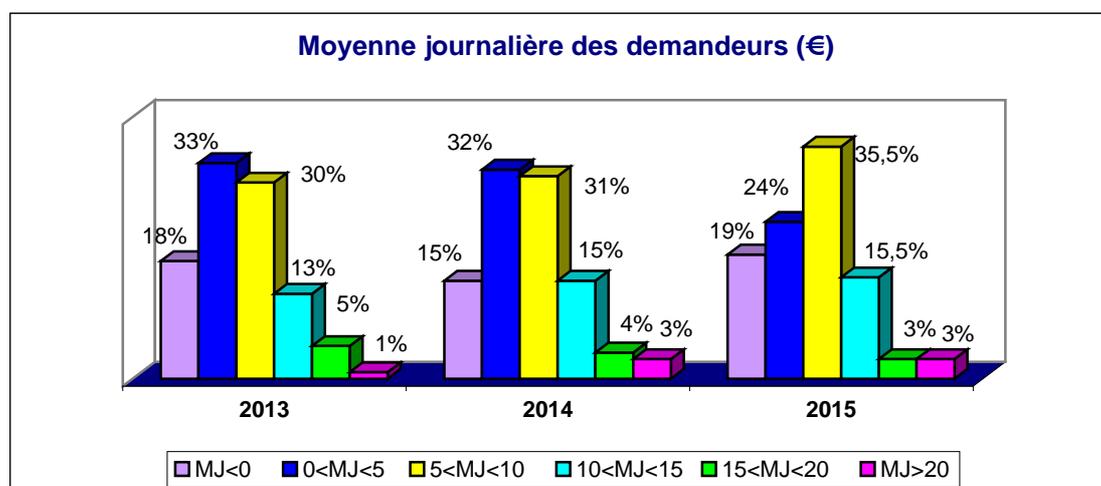
Dans le cas de moyenne journalière très faible, il s'agit le plus souvent de situations en instance d'ouvertures de droits.

C. Moyenne journalière des demandeurs

La moyenne journalière représente le disponible financier journalier par personne au foyer, pour vivre (se nourrir, se vêtir, frais d'hygiène, loisirs, impondérables). Elle est calculée à partir du disponible mensuel (somme restante après soustraction des charges incompressibles, divisée par le nombre de personnes au foyer et par 30 jours).

A partir d'un disponible mensuel supérieur à 300€ par adulte et 150€ par enfant mineur et lorsqu'une capacité de remboursement se dessine, les demandeurs sont orientés en priorité vers le dispositif du prêt social à taux 0 géré par la conseillère en économie sociale et familiale de l'A.A.S. Néanmoins, certains agents refusent de suivre cette orientation et demandent l'examen de leur dossier en commission des secours.

Moyenne journalière des demandeurs (€)	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
MJ<0	32	18%	23	15%	30	19%
0<MJ<5	60	33%	51	32%	38	24%
5<MJ<10	54	30%	50	31%	57	35.5%
10<MJ<15	24	13%	22	15%	25	15.5%
15<MJ<20	9	5%	7	4%	5	3%
MJ>20	2	1%	5	3%	5	3%
Totaux	181	100%	158	100%	160	100%



En 2015, la tendance majoritaire des profils demandeurs d'aide concerne les agents ayant une moyenne journalière comprise entre 5 et 10 €. Malgré une moyenne journalière « positive », cela demeure insuffisant pour faire face à l'ensemble des besoins qu'ils soient d'ordre alimentaire, exceptionnels ou autre.

Les situations dont la moyenne journalière est négative connaît une hausse en 2015 (+ 4%) et constituent les situations les plus dégradées sur le plan financier et font l'objet des demandes formulées à titre alimentaire.

L'alimentation est un besoin primaire, une moyenne journalière négative reflète une incapacité totale à satisfaire ce besoin. Nous sommes ici confrontés à des situations de survie.

21.5% des demandeurs d'aides ont une moyenne journalière supérieure à 10€, et relèvent prioritairement du dispositif du prêt social du ministère.

Sur les 10 agents demandeurs d'aide dont la moyenne journalière est supérieure à 15€, il y a 9 refus avec réorientation vers le prêt social et 1 accord dans le cadre d'un montage financier secours / prêt social de l'AAS. 9 des 10 demandes émanent des assistants sociaux du ministère de l'intérieur concernant des agents en région qui ont souhaité la présentation de leur demande en commission des secours.

Certains agents se dirigent vers le dispositif du secours car ils ont déjà contracté un prêt social auprès de l'A.A.S qui est en cours de remboursement, ou ont un avis à tiers détenteur sur salaire (ATD) qui les empêchent de solliciter ce dispositif.

D. Nombre de secours attribués sur les 5 années précédents la demande

Nb de secours attribués sur les 5 années précédents la demande	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Aucun secours	112	62%	80	51%	94	59%
1 secours	58	32%	52	33%	37	23%
2 secours	7	4%	21	13%	20	12.5%
3 secours	1	0.5%	5	3%	7	5%
4 secours	1	0.5%	/	/	2	0.5%
5 secours et +	2	1%	/	/	/	/
Totaux	181	100%	158	100%	160	100%

Les membres de la commission des secours sont informés des secours accordés au cours des 5 dernières années précédant la demande, ainsi que des motifs et du montant accordé. Ils sont également informés des précédentes demandes ayant fait l'objet d'une réponse négative.

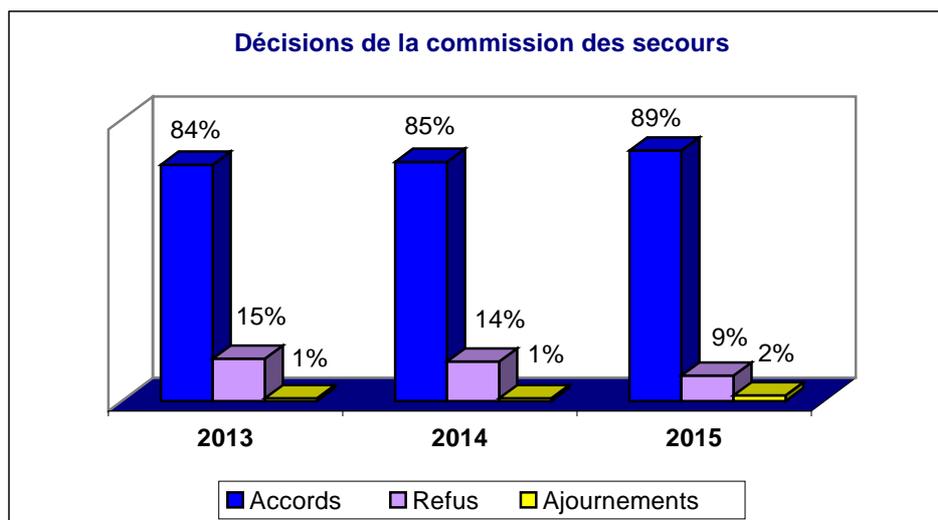
59% des agents sont des primo-demandeurs d'un secours financier, donnée en hausse par rapport à 2014 (+8 %). Cette donnée est en corrélation avec l'augmentation des primo-arrivants.

41 % des agents demandeurs ont déjà obtenu entre un et quatre secours sur les 5 années précédentes. 23% d'entre eux ont sollicité antérieurement le dispositif du secours une fois, et 18% des demandeurs ont sollicité la commission des secours entre deux et quatre reprises.

Cette récurrence s'explique en partie du fait de situations financières enkystées, mais aussi de la multiplicité des difficultés rencontrées par un même agent sur une même année (problématiques financières, de santé, accident de la vie, frais exceptionnels..). Elle peut être la résultante de lenteurs administratives externes ou internes (ouverture de prestations de droit commun, ou non-prise en compte de la situation de l'agent en temps réel: absence de rémunération, dossiers AJ mgen en attente..).

E. Décisions de la commission des secours

Décisions de la commission des secours	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Accords	153	84%	135	85%	142	89%
Refus	27	15%	21	14%	14	9%
Ajournements	1	1%	2	1%	4	2%
Totaux	181	100%	158	100%	160	100%



Revêtant un caractère ponctuel, exceptionnel et d'urgence sociale, l'objectif final du secours financier est d'enrayer une situation dégradée et rétablir un équilibre financier de façon durable. L'examen attentif des demandes et le travail préparatoire en amont des commissions des secours (évaluation financière, analyse et diagnostic social) permettent d'identifier les problématiques majeures, de présenter des dossiers complets et d'utiliser de façon pertinente le dispositif dans son champ de compétence.

En 2015, les accords restent nettement majoritaires (89%) et en hausse constante par rapport aux années précédentes. En cas d'accord, la destination du secours est toujours spécifiée et le demandeur doit sous 30 jours justifier de la bonne utilisation de ce dernier.

Les refus (9%) concernent essentiellement des dossiers pour lesquels le secours financier n'est pas la solution la plus pertinente, la demande en elle-même n'étant pas justifiée (la motivation du secours n'a pas de caractère social), ou parce que la situation de l'agent ne relève pas ou plus de ce dispositif d'aide. Sur les 14 refus, 11 concernent des situations d'agents en région.

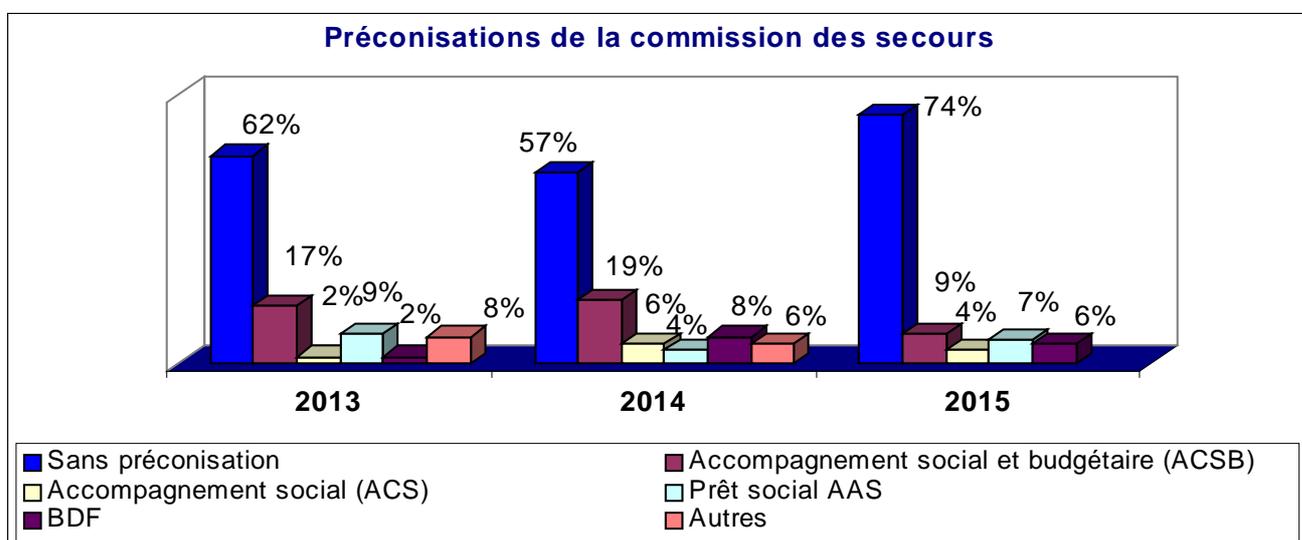
Toute notification de refus est assortie de préconisations et d'orientations plus adaptées à la situation de l'agent: engagement dans un accompagnement social et/ou budgétaire, orientation vers le dispositif du prêt social à taux 0 de l'AAS, sollicitation d'autres dispositifs de droits communs, etc...

Dans l'hypothèse d'un ajournement, le demandeur est invité à fournir des compléments d'informations nécessaires à la compréhension de sa situation en vue d'un passage ultérieur en commission de sa demande s'il le souhaite. Les 4 ajournements concernent des agents en région.

A titre d'information, le montant moyen des secours accordés en 2015 est de 1510€ (ce chiffre s'élevait à 1537€ en 2014).

F. Préconisations de la commission des secours

Orientations / Préconisations de la commission	2013		2014		2015	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
Sans préconisation	113	62%	91	57%	118	74%
Accompagnement social et budgétaire (ACSB)	30	17%	29	19%	15	9%
Accompagnement social (ACS)	4	2%	10	6%	6	4%
Prêt social AAS	16	9%	6	4%	12	7%
BDF	4	2%	13	8%	9	6%
Autres	14	8%	9	6%	/	/
Total des préconisations	181	100%	158	100%	160	100%



Après passage en commission des secours, un courrier de notification d'accord, refus ou d'ajournement est systématiquement envoyé à l'agent demandeur d'aide financière ainsi qu'à tout service instructeur (service social ministère de l'intérieur, service social de secteur, mandataire tutélaire..).

En cas d'accord, une préconisation n'est pas systématiquement mentionnée dans le courrier. Le service social instructeur reformule systématiquement oralement à l'agent la décision émise par la commission des secours ainsi que les propositions d'actions et pistes de résolution de la situation.

En 2015, 7% des demandes de secours sont orientées vers le dispositif du prêt social, 6% vers la Banque de France pour le dépôt d'un dossier de surendettement. Ces orientations sont en général systématiquement proposées par le service social en amont d'un passage en commission, néanmoins certains agents refusent ces préconisations et souhaitent que leur demande de secours soit présentée en commission.

Les orientations vers un accompagnement social et budgétaire sont moins nombreuses en 2015 (-9 %) que par rapport aux années précédentes car les suivis sont le plus souvent déjà engagés par les services sociaux référents.

III) BILAN DES ACTIONS MENEES EN FAVEURS DES PERSONNELS AFFECTES EN REGIONS

Suite à la signature en janvier 2010 d'une convention entre le ministère de la culture et de la communication et le ministère de l'intérieur, le suivi social des agents basés en régions hors Ile de France, en poste dans les directions régionales des affaires culturelles (D.R.A.C), les écoles d'architecture et les services territoriaux de l'architecture et du patrimoine (S.T.A.P) est assuré par un réseau d'assistants de service social intervenant sur les différents sites du ministère parfois très morcelés.

Auparavant ce réseau était coordonné par la conseillère technique du ministère chargée de recueillir les signalements, mettre en synergie les différents interlocuteurs et présenter les demandes de secours financiers à la commission des secours.

Depuis juillet 2011 ce travail partenarial est entretenu par les assistantes de service social du personnel du ministère qui sont à l'écoute et en soutien auprès de leurs homologues qui doivent faire face à une fréquence et une gestion en hausse de situations particulièrement difficiles et complexes en régions.

Nous constatons depuis 2010 une consolidation du réseau et une forte implication des différents intervenants dans la prise en charge globale des agents en difficultés aussi bien sur le plan personnel, financier que professionnel.

Pour l'année 2015, à titre d'information, 74 dossiers de secours d'agents basés en régions instruits par les assistantes sociales du ministère de l'intérieur ont été présentés en commission des secours.

10 collègues ont par ailleurs été sollicitées dans le cadre de la procédure « Alerte suicide ».

La mise en œuvre de cette convention reste une réussite partagée aussi bien par l'équipe du service social du personnel, que pour le réseau des assistantes sociales du ministère de l'intérieur, et les cadres de proximité en région qui peuvent orienter les agents en difficulté au sein de leurs équipes vers des professionnelles compétentes dans la mise en œuvre d'accompagnements et de soutien.

Il est important de maintenir cette convention dans l'intérêt des agents affectés en régions qui bénéficient ainsi d'un accompagnement social assuré par une assistante sociale de proximité qui, d'une part connaît les dispositifs de droits communs, les critères d'attribution inhérents à chaque département, les réseaux de partenaires locaux, et d'autre part permet d'instaurer une relation d'aide directe avec l'agent.

IV) LA PROCEDURE « ALERTE SUICIDE »

« Toute situation d'un agent en détresse (susceptible d'être suicidaire) doit être prise au sérieux ».

La procédure « Alerte Suicide » est la concrétisation aboutie d'un groupe de travail du collectif « Risque Psycho Sociaux » (RPS) face au constat d'une recrudescence de signalements d'agents en situation de détresse exprimée, de tentatives de passage à l'acte et/ou de passages à l'acte avérés, associée à une méconnaissance sur la démarche à suivre, les modalités de prise en charge de ces situations, ainsi que les professionnels légitimés à qui en référer pour une prise en charge professionnelle optimale, adéquate et adaptée.

Cette procédure a fait l'objet d'une présentation lors du séminaire RRH le 27 novembre 2014.

Dans le traitement de ces situations à l'issue parfois dramatique, le service social et le service de médecine de prévention constatent parfois une carence dans la prise de responsabilité à plusieurs niveaux, que ce soit au moment de l'inquiétude du passage à l'acte ou après le passage à l'acte.

Le service social et la médecine de prévention sont parfois alertés plusieurs jours, semaines voire mois après le moment aigu de la crise, alors que les situations de détresse nécessitent une réactivité importante.

Il est primordial que le service social et la médecine de prévention de proximité soient prévenus en priorité, parallèlement à ceux d'administration centrale pour le regroupement des données, de l'information et du suivi des situations.

Cependant en cas d'absence d'un service social et/ou de médecine de prévention de proximité, le relais est assuré par le service social et la médecine de prévention en administration centrale pour assurer le relais dans la prise en charge des situations de détresse et d'urgence.

Après le traitement de l'alerte, le service social de prévention et celui de médecine de prévention en administration centrale, se réunissent pour un point de suivi et échanger sur les suites données à la prise en charge effectuée.

La prévention reste avant tout indispensable, ainsi que la nécessité d'identifier et de solliciter les intervenants adéquats pour traiter ces situations d'urgence.

En 2014, 23 situations de détresse étaient signalées au service social et à la médecine de prévention dont 3 situations d'agents passés à l'acte.

En 2015, 27 situations d'agents ont été signalées dont 20 au cours du premier trimestre 2015. La présentation en séminaire RRH a eu un impact direct sur la dédramatisation de la démarche du signalement et sur la saisine de la procédure.

Le service social et la médecine de prévention ont été informés postérieurement de 4 situations d'agents décédés suite à un passage à l'acte volontaire.

Certaines alertes posées relèvent d'avantage de situations de mal-être ou de signalements de disparitions d'agents que de réelles détresses exprimées. Néanmoins, tout signalement quelqu'il soit, est traité avec la même équité et reste une priorité dans la prise en charge conjointe et efficiente par le service social et la médecine de prévention.

V) ACTION COLLECTIVE

En 2015, le service social n'a pas été en mesure de réaliser d'action collective.

La dernière action collective menée en 2013 par l'équipe sociale sur le thème de « la consommation » ayant récolté un résultat mitigé en terme de fréquentation par rapport à l'investissement, la mobilisation du service social et des partenaires sur une journée entière, amène l'équipe sociale à réfléchir pour conceptualiser et présenter ses prochaines interventions sous une forme différente et novatrice afin de permettre un accès plus large et plus durable de l'information délivrée.

Plus qu'une « action collective », cette « information collective » à destination des agents du ministère pourrait prendre la forme de fiches thématiques sur un sujet donné et diffusées par le biais de l'intranet, outil de communication aujourd'hui incontournable, pouvant toucher un public plus large et permettant de laisser une trace durable et consultable par tous.

VI) ANIMATION DE LA FORMATION RETRAITE

Le service social participe deux fois par an à la formation « Préparation à la retraite » dispensée par le ministère de la culture en direction des agents qui souhaitent faire valoir leur droit à la retraite dans les 3 ans à venir.

Cette formation est destinée (sur la base d'une demande volontaire) à l'ensemble des agents de l'administration centrale, des services à compétences nationales, des établissements publics administratifs d'Ile de France (à l'exception du Louvre, de la BNF et du musée et domaine national de Versailles).

Les principaux objectifs de la formation sont de permettre d'envisager l'approche de la retraite de façon dynamique et positive, de clore sa période d'activité professionnelle et d'organiser sa vie nouvelle en construisant un projet de vie.

Le service social participe à la formation en partenariat avec d'autres services du ministère (bureau des pensions, bureau de l'action sociale et de la prévention, AAS, ..).

Les assistantes sociales expliquent aux stagiaires le rôle et missions du service social du ministère, son champ d'intervention et les moyens d'aide dont il dispose.

Bien que relevant à titre principal des dispositifs du droit commun, un lien reste maintenu entre les pensionnés et le service social du ministère. L'échange permet de dédramatiser la démarche vers un service social de secteur, d'explicitier la mise en œuvre de certaines démarches (impôts, mutuelle..) et de clarifier les futurs services plus à même de leur apporter un soutien dans leurs situations (services sociaux Cramif, sécurité sociale, fonds d'aides mutualistes, CAF, CLIC...).

Lors de cette formation, il est notamment expliqué que les pensionnés, confrontés à une difficulté financière, relèvent toujours du dispositif de la commission des secours et qu'à ce titre le service social du personnel reste positionné auprès de cette population. Il est cependant préconisé que la demande d'aide soit instruite par le service social de secteur référent pour une prise en compte globale de la situation du pensionné.

CONCLUSION

L'année 2015 confirme les tendances des dernières années sur les profils des agents demandeurs d'aide et sur la récurrence des problématiques rencontrées. La typicité des difficultés tant évoquée par les agents que constatée par le service social reste relativement homogène. Cette constante confère aujourd'hui au service social une bonne maîtrise des sujets sociaux et des dispositifs d'aides, ainsi que de la technique d'entretien orientée sur l'écoute active et participative. L'encouragement à la mise en œuvre des capacités de chacun pour voir sa situation évoluer favorablement reste une priorité pour les assistantes sociales.

Encore une fois, de cette année 2015 ressort un constat positif, car bon nombre d'agents ont pu être soutenus et accompagnés dans leurs démarches et ainsi voir leur situation sociale évoluer positivement.

L'équipe d'assistantes sociales veille toujours au bon accueil des agents, au maintien d'une écoute de qualité, explore et analyse toujours de façon bienveillante les situations.

Le service social est bien identifié au sein du secrétariat général, des établissements, ainsi qu'auprès des homologues assistantes sociales du ministère de l'intérieur en région, garantissant une fluidité dans les échanges institutionnels, indispensables pour le maintien d'un accompagnement global de qualité.

Les assistantes sociales doivent assumer depuis 2011 les missions de la conseillère technique sociale et celles relatives de la secrétaire suite à leurs départs et au non-remplacement leurs postes. Ces missions supplémentaires, au-delà de constituer une réelle charge de travail, impliquent également un nécessaire ajustement dans la posture professionnelle que les assistantes sociales doivent intégrer au quotidien dans leur pratique et organisation de service.

Ainsi, les orientations du service social du personnel pour 2016 s'inscrivent dans la continuité de celles engagées l'an dernier, à savoir:

✧ Missions relevant des fonctions des assistantes sociales :

- traiter les demandes d'aides émergentes ;
- poursuivre les accompagnements sociaux engagés avec le service social ;
- continuer le renforcement des liens interprofessionnels avec les différents acteurs du ministère (service de médecine de prévention, services du bureau de l'action sociale, bureaux de gestion, bureau des pensions...);
- participer aux différentes commissions mensuelles: commission des secours financiers, commission des prêts sociaux de l'AAS ;
- reprendre la démarche de communication "Hors les Murs" permettant une bonne identification du service social au sein des différents établissements ;
- poursuivre l'animation de la formation « préparation au départ à la retraite » ;
- élaborer une information collective en faveur des agents ;
- continuer à se former régulièrement sur le métier de travailleur social et sa déontologie, ainsi que sur l'évolution du droit en lien avec la spécificité sociale.

◇Fonctions relevant de la conseillère technique sociale assurées par les assistantes sociales:

- maintenir de façon active le réseau des assistantes du ministère de l'intérieur à travers la commission des secours, le traitement des alertes suicide, et dans les échanges sur les situations ;
- rédiger et présenter le bilan d'action sociale du service social du personnel ;
- participer en qualité d'expert aux instances ministérielles (CNAS) et aux groupes de travail qui en émanent ;
- prendre en charge et traiter les signalements institutionnels.

◇Fonctions relevant du secrétariat assurées par les assistantes sociales:

- assurer les permanences téléphoniques et l'accueil physique des agents sur site ;
- gérer les statistiques du service social en vue du bilan d'action sociale du service ;
- assurer le publipostage et la rédaction des courriers de commissions de secours ;
- poursuivre le travail sur la tenue des dossiers sociaux notamment mise à jour et archivage des dossiers ;
- maintenir une documentation actualisée.

PAROLES D'AGENTS

« Je vous remercie de l'accueil attentif que vous m'avez réservé, j'espère que vous pourrez m'aider à éclaircir ma situation. »

« Je vous tiendrais bien sur au courant au fur et a mesure mais tenais à vous remercier de votre soutien et votre aide durant ces derniers mois. Je vous remercie pour votre écoute et votre attention à mon égard. »

« Je tenais à vous remercier encore pour cette aide financière qui va vraiment me soulager. Et au-delà de l'aspect financier, un grand merci aussi pour votre écoute, votre gentillesse et votre réactivité, également très précieuses. »

« Merci pour tout »

« C'est tout à fait normal que je vous informe de mes démarches car vous avez été toujours là quand j'avais besoin de votre aide et je vous en remercie beaucoup car ce n'est pas toute les assistantes sociales qui sont comme vous. Merci de votre compréhension et de vos service. »

« Avec encore tous mes très sincères remerciements à vous deux. Vous avez été adorables et m'avez tenu le discours que je voulais entendre...je pense.... par des pro en la matière ça sécurise »

« Une nouvelle fois, je vous remercie pour toutes vos réponses, qui sont en plus rassurantes pour la poursuite de ma démarche. »

« Je vous remercie de votre accueil et de ce compte rendu qui me permets de souffler un peu et, peut être, de retrouver le sommeil et une certaine sérénité.... »

« Ma situation précaire prend fin... »

« Je vous remercie de prendre de mes nouvelles et de votre bienveillance. »

« Merci beaucoup je vous prépare tout cela car je suis totalement dans le flou. J'ai enfin le courage de partir mais la peur au ventre de ne pas m'en sortir financièrement. Je vous tiens au courant merci encore. »

« Je tenais à vous remercier encore pour tout, sans vous ma situation aurait été catastrophique »

« Un grand merci de votre message et de vos conseils, toujours éclairants comme d'habitude. »

« Je tenais à remercier l'équipe du service social du ministère pour le travail accompli sur mon dossier. Sachez que je vous suis très reconnaissante car ce genre de problème ne se discute pas au travail et pourtant il est bien présent partout où je vais et aussi quand je travaille.

Seule à subvenir aux besoins de ma famille et seule à décider de tout pour mon foyer, il y a des jours où je me sens bien seule...

Grâce à votre intervention, vous avez réussi à nous venir en aide, à mes enfants ainsi qu'à moi.

Je veux que vous sachiez que je vous remercie du fond du cœur de m'avoir écouté et soutenu car seule votre intervention pouvait changer et améliorer ma situation.

Sachez que je vais être vigilante et faire de mon mieux pour maintenir un bon cap le plus longtemps possible.

Merci de soulager le poids de mes responsabilités et de me permettre aujourd'hui, de travailler en allant de l'avant. Bien à vous. »

