



POLE DU SERVICE SOCIAL DU PERSONNEL

**Données statistiques
2017**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 2
I) DONNÉES STATISTIQUES DE L'ACTIVITÉ AUPRÈS DE LA POPULATION ACCUEILLIE AU SSP- ANNÉE 2017	p.3
A. Modalités d'exercice du SSP	p. 3
B. Caractéristiques de la population prise en charge au SSP	p. 4
C. Motifs de demande de soutien social	p. 7
D. Problématiques identifiées	p. 8
E. Types d'accompagnements du service social	p.11
F. Actions proposées par le service social	p. 12
II) DONNÉES STATISTIQUES DE LA COMMISSION DES SECOURS ANNÉE 2017	p.13
A. Profil des demandeurs	p. 13
B. Motifs d'attribution du secours	p. 15
C. Moyenne journalière des demandeurs	p. 16
D. Nombre de secours attribués sur les 5 années précédant la demande	p. 16
E. Décisions de la commission des secours	p. 17
III) ACTIONS MENÉES EN FAVEURS DES PERSONNELS AFFECTES EN RÉGIONS	p.18
IV) PROCÉDURE "ALERTE SUICIDE"	p.18
VI) ANIMATION "FORMATION RETRAITE"	p.18
VII) FORMATION CONTINUE DU SSP	p.18
CONCLUSION	p. 19

INTRODUCTION

Pour l'année 2017, 416 bénéficiaires ont été pris en charge par le service social du personnel.

Composée de 4 assistantes sociales, l'équipe a connu en 2017 une période de sous-effectif de 4 mois liée à 2 départs consécutifs.

L'équipe sociale a continué 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, à savoir :

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

- coordination du réseau des assistantes du ministère de l'intérieur pour la commission des secours, le traitement des alertes suicide, et le soutien technique pour les situations les plus complexes;
- rédaction et présentation du bilan d'action sociale du service social du personnel ;
- participation en qualité d'expert aux instances ministérielles (CNAS) et aux groupes de travail qui en émanent ;
- prise en charge et traitement des signalements institutionnels.

✧ Fonctions relevant du secrétariat assurées par les assistantes sociales:

- tenues des permanences téléphoniques et accueil physique des agents sur site ;
- gestion des statistiques du service social en vue du bilan d'action sociale du service ;
- notification des décisions de commissions de secours ;
- tenue des dossiers sociaux notamment mise à jour et archivage des dossiers ;
- actualisation de la documentation.

I) DONNÉES STATISTIQUES DE L'ACTIVITÉ AUPRÈS DE LA POPULATION AU S.S.P - Année 2017

A. Modalités d'exercice du SSP

1) La permanence d'accueil téléphonique

La première prise de contact avec le service social se fait le plus souvent par la permanence téléphonique, ouverte les mardis et vendredis de 10h à 12h et de 14h à 16h30 et les mercredis et jeudis de 10h à 12h.

De septembre à décembre 2017, du fait du sous-effectif de l'équipe sociale, les permanences téléphoniques ont été tenues du mardi au vendredi de 10h à 12h.

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 fréquemment utilisée par les agents.

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 une prise en charge globale et qualitative.

L'entretien téléphonique, quant à lui, prend une part prépondérante dans l'activité sociale du service depuis plusieurs années.

4) Les visites à domicile

En 2017, 3 visites à domicile ont été effectuées. Elles concernent essentiellement des agents atteints de pathologies graves et/ou invalidantes qui ne leur permettent plus de se déplacer. Elles sont également effectuées pour les situations d'isolement social pour lesquelles le service social constitue alors le seul lien et relais entre l'agent et le ministère.

Les visites à domicile permettent également d'avoir une visibilité sur les conditions et cadre de vie d'un agent, évaluation nécessaire dans la perspective de demandes de tierce personnes ou de rédaction de signalements.

5) Réunions inter-partenariales

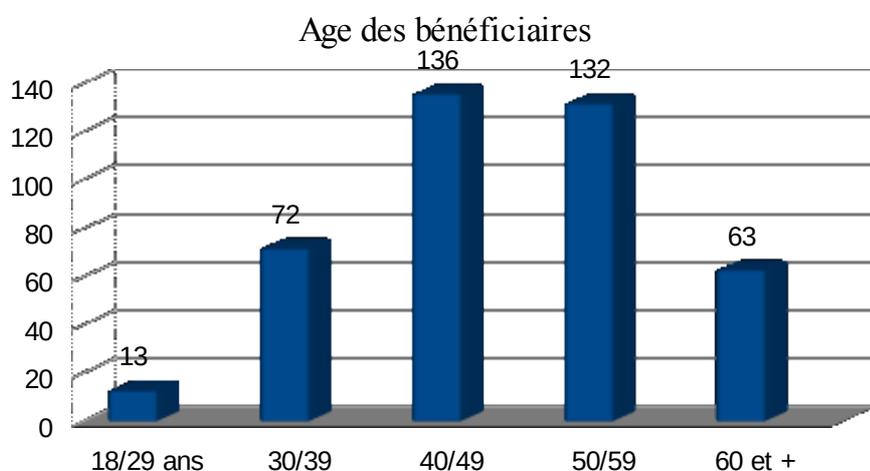
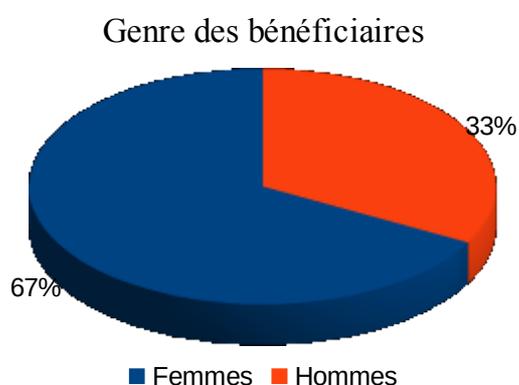
Le service social est en liaison régulière avec les partenaires internes et/ou externes au ministère autour de situations individuelles. Elles sont proposées le plus souvent autour de situations complexes nécessitant l'intervention de professionnels spécialisés tels que mandataires judiciaires, service social de secteur, centre médico-psychologique..

B. Caractéristiques de la population prise en charge au SSP

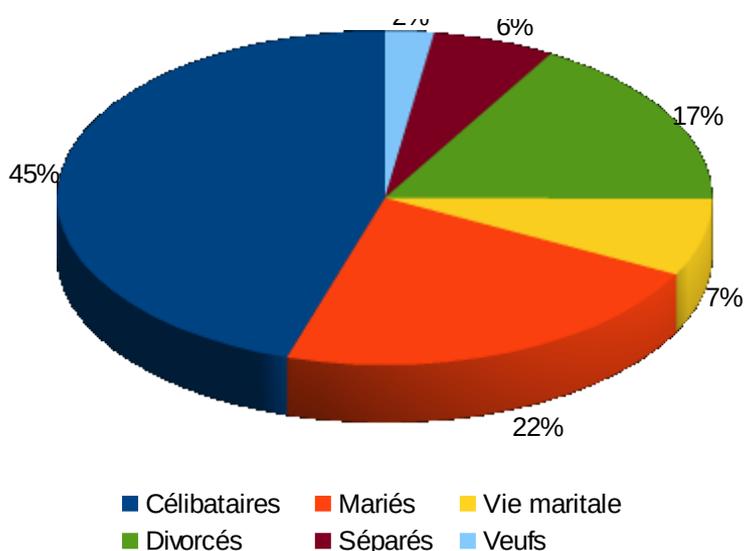
En 2017, la population accueillie et prise en charge par le service social se compose de 416 demandeurs (pour rappel :385 agents en 2016). Les agents se présentant au service social sans prise en charge réelle ne sont pas comptabilisés dans ces données statistiques.

Au cours de l'année 2017, le service social du personnel a été confronté aux décès de 6 agents, dont 3 connus de l'équipe du service social.

1) Genre et âge des bénéficiaires

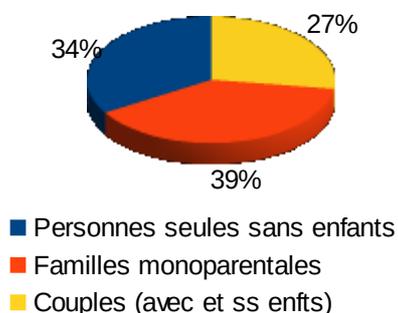


2) Statut familial des bénéficiaires

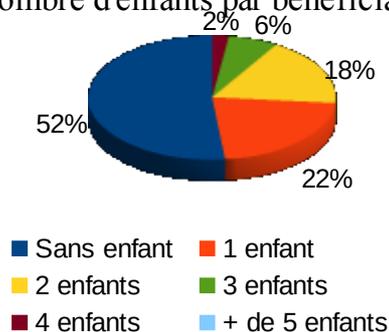


3) Composition du foyer et nombre d'enfants par bénéficiaire

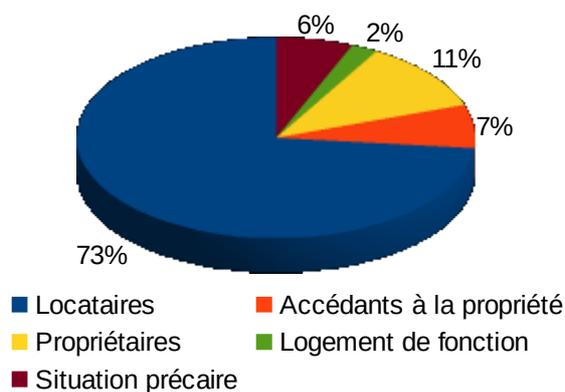
Composition du foyer des bénéficiaire



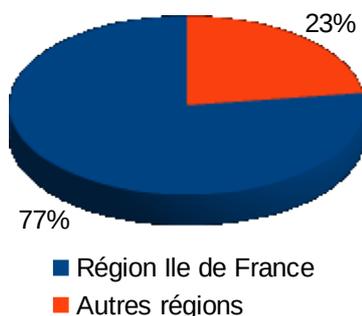
Nombre d'enfants par bénéficiaire



4) Situation de logement des bénéficiaires



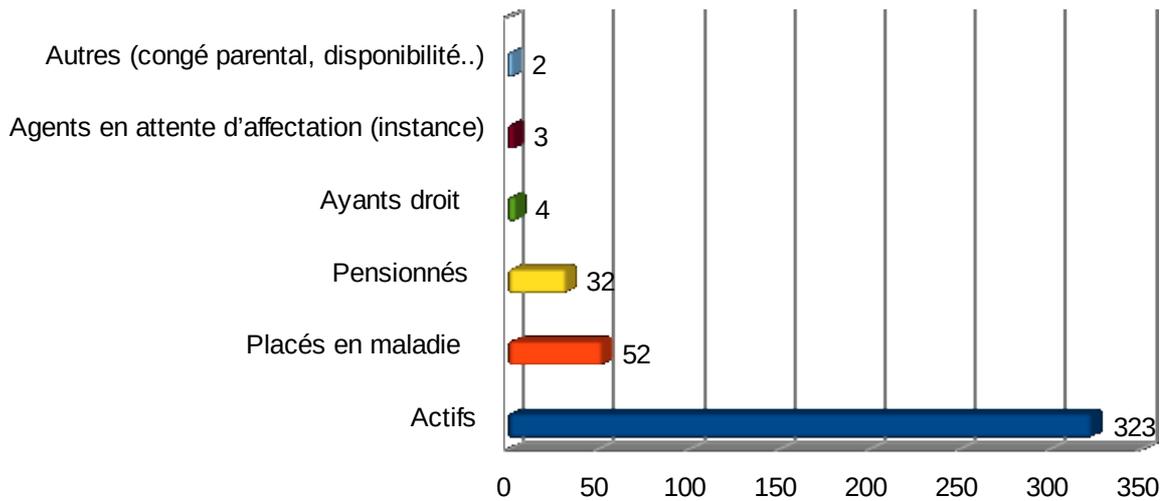
5) Affectation géographique des bénéficiaires



23 % des bénéficiaires connus du service social du personnel ont une affectation professionnelle en région. Ce chiffre ne représente pas le nombre réel d'agents accompagnés par les assistantes sociales du ministère de l'intérieur et ne reflète pas intégralement les difficultés rencontrées par ces derniers. Celui dont nous disposons ne représente en effet que les demandes de secours et les situations faisant l'objet de la procédure « Alerte suicide ».

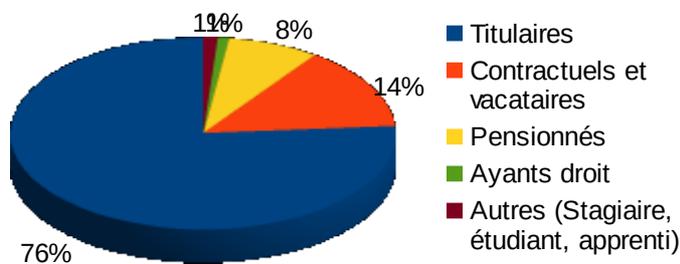
Nous ne disposons pas des statistiques de nos homologues référents des agents culture en région.

6) Position administrative des bénéficiaires



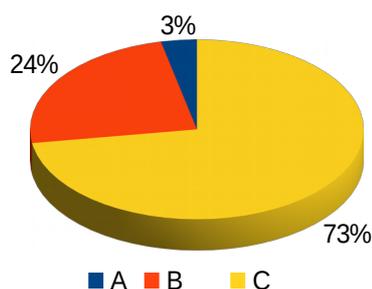
Le service social du personnel est un des seuls services positionnés dans la prise en charge et l'accompagnement des agents en situation de maladie longue durée. Il garantit par sa présence et son soutien auprès de cette population particulièrement fragilisée un lien entre l'agent, l'administration et les différents interlocuteurs internes et externes au ministère. Il accompagne l'agent vers le retour à l'emploi lorsque cela est possible, ou le soutient dans ses démarches notamment pour l'ouverture de droits lorsqu'il n'est plus apte à reprendre ses fonctions ou ne peut prétendre à un reclassement au sein du ministère de la culture.

7) Statut des bénéficiaires

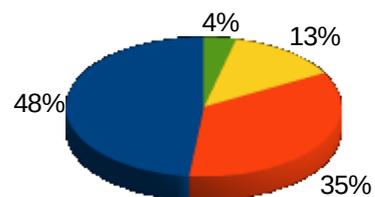


8) Catégories et filières des bénéficiaires titulaires

Catégorie des bénéficiaires titulaires

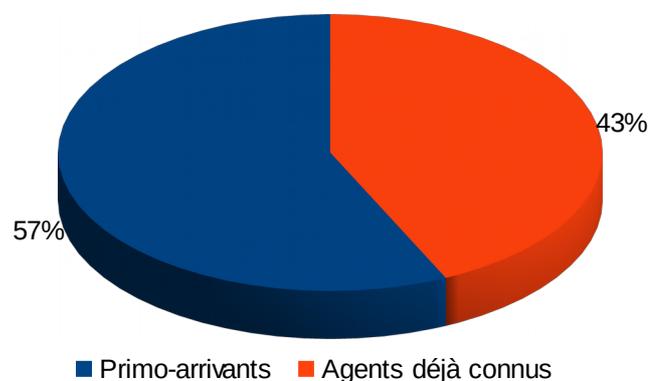


Filières des bénéficiaires titulaires



- Personnel administratif PA
- Personnel d'accueil et de surveillance PAS
- Personnel ouvrier technique POT
- Personnel de conservation et d'enseignement PCE

9) Bénéficiaires primo arrivants – Bénéficiaires déjà connus



C. Motifs de demande de soutien social

* Population référentielle : 416 agents

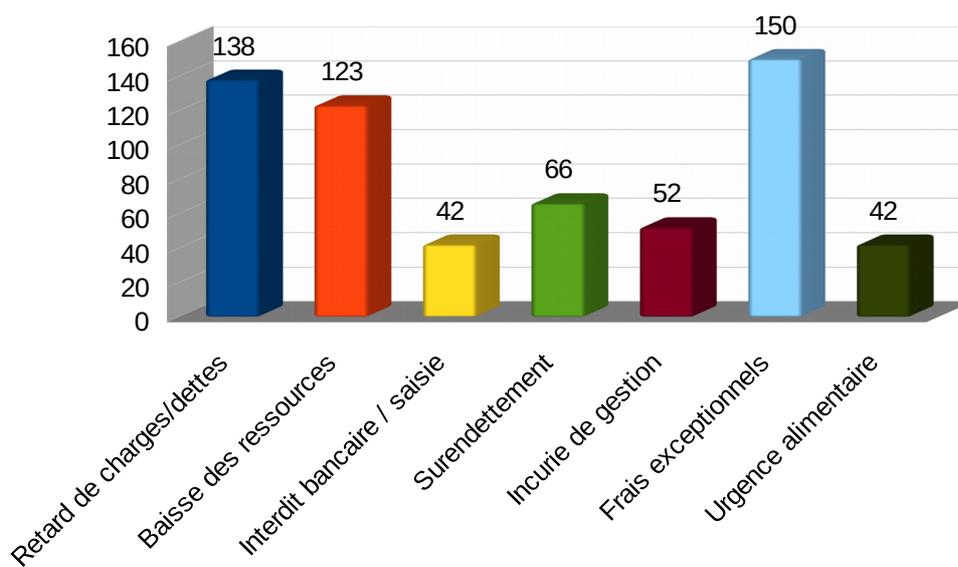
Motif(s) de la demande (<i>1 ou plusieurs motifs</i>)	2017	
	Nb	%*
Demande de secours financier	211	51 %
Demande d'informations, conseils, écoute	130	31 %
Difficultés budgétaires (<i>hors demande de secours</i>)	282	68 %
Suite signalement	74	18 %
Suite procédure alerte suicide	6	1 %
Suite mise à disposition	4	1 %
Professionnel	85	20 %
Logement	112	27 %
Familial	73	17 %
Santé	99	24 %

D. Problématiques identifiées

* Population référentielle : 416 agents

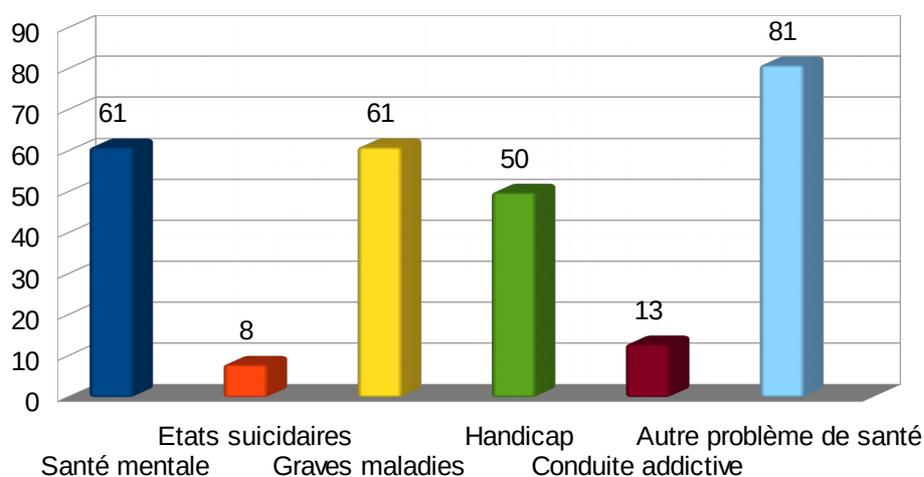
1) Problématiques financières et/ou budgétaires

Problématiques financières / budgétaires (1 ou plusieurs)	Nb	%*
Retard de charges/dettes	138	33%
Baisse des ressources	123	30%
Interdit bancaire / saisie	42	10%
Surendettement	66	16%
Incurie de gestion	52	12%
Frais exceptionnels	150	36%
Urgence alimentaire	42	10%



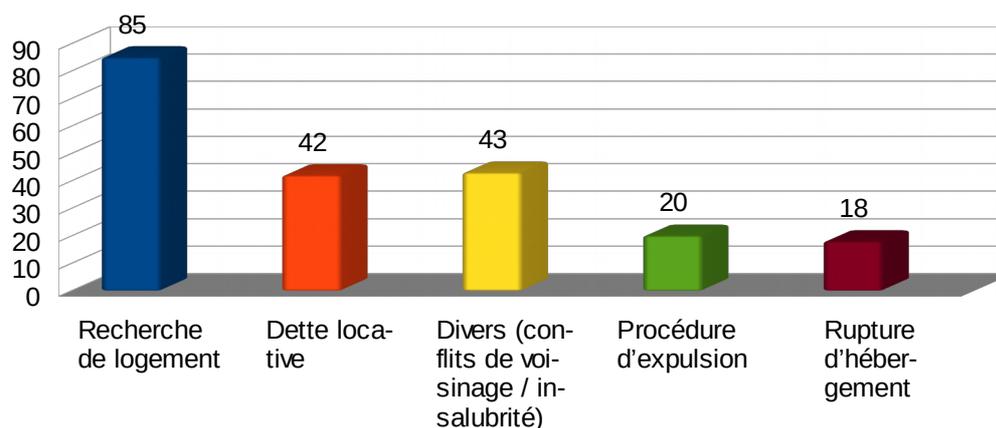
2) Problématiques de santé

Problèmes de santé	Nb	%*
Santé mentale	61	14%
Etats suicidaires	8	2%
Graves maladies	61	14%
Handicap	50	12%
Conduite addictive	13	3%
Autre problème de santé	81	20%



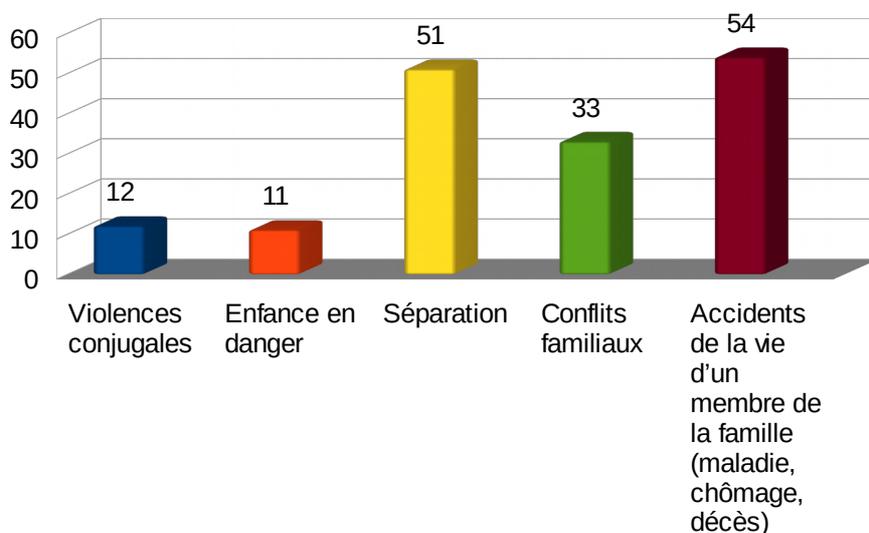
3) Problématiques logement

Problématiques de logement (1 ou plusieurs)	Nb	%*
Recherche de logement	85	20%
Endettement locatif	42	10%
Divers (conflits de voisinage / insalubrité)	43	10%
Procédure d'expulsion	20	5%
Rupture d'hébergement	18	4%



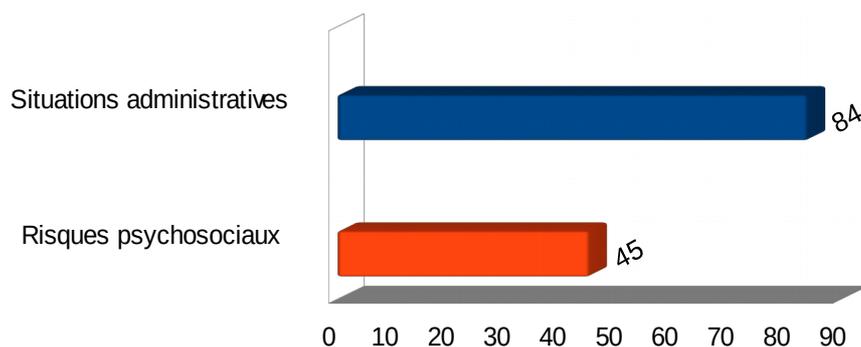
4) Problématiques familiales

Problématiques familiales (1 ou plusieurs)	Nb	%*
Violences conjugales	12	3%
Enfance en danger	11	3%
Séparation	51	12%
Conflits familiaux	33	8%
Accidents de la vie d'un membre de la famille (maladie, chômage, décès)	54	13%



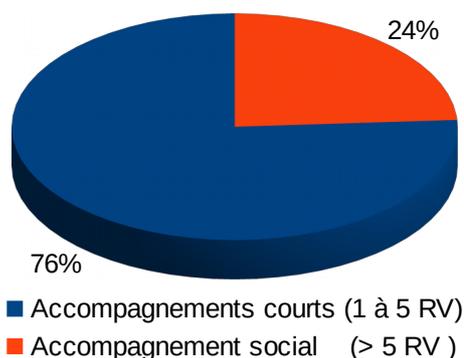
5) Problématiques professionnelles

Problématiques professionnelles (1 ou plusieurs)	Nb	%
Risques psychosociaux	45	11%
Situations administratives	84	20%



E. Types d'accompagnements du service social

Types d'accompagnements	2017	
	Nb	%
Accompagnements courts (1 à 5 RV sur l'année)	316	76%
Accompagnement social global (> 5 RV sur l'année)	100	24%
Totaux	416	100%



Le travail social ne se limite pas aux seuls accompagnements sociaux (qu'ils soient courts ou relevant d'une prise en charge plus longue), et nécessitent l'adhésion de l'agent.

Des objectifs sont contractualisés entre l'agent et le service social, et mobilisent un large panel d'actions et d'outils.

Le nombre élevé d'accompagnements courts reflète le rétablissement rapide des situations grâce à un diagnostic, une expertise fine et un plan d'action personnalisé et adapté.

Les accompagnements nécessitant un suivi plus prononcé dans la durée concernent des situations enkystées, complexes et parfois très dégradées.

F. Actions proposées par le service social

Les actions du service social se déclinent sur plusieurs axes.

Les assistantes du service social écoutent, soutiennent, accompagnent, conseillent et orientent les agents en fonction de leurs demandes, des besoins exprimés et des problématiques identifiées. Ce travail repose sur la notion de relation d'aide. La méthodologie du travail social permet par des techniques d'entretiens de recueillir les données nécessaires à la compréhension de la situation. Le repérage des problématiques ainsi que l'analyse de la situation permettent d'élaborer un plan d'action en accord avec l'agent.

Différents modes d'interventions sont alors mis en œuvre pour accompagner les agents : rendez-vous sur site, visites à domiciles, entretiens téléphoniques, synthèses inter-partenariales pour une meilleure prise en compte des situations.

En fonction des difficultés identifiées par le service social, différentes orientations peuvent être proposées en interne (cellule-logement, A.A.S, services administratifs, service de médecine de prévention, etc..), ou en externe (services sociaux spécialisés, service de police et/ou de justice, associations, services de droit commun, centres de soins, etc...).

Toujours dans le cadre d'un accompagnement global, une diversité d'outils peut être employée ou sollicitée (prestations sociales ministérielles et/ou interministérielles, secours financier, dossier de surendettement, dossier Fonds Solidarité Logement, signalement au procureur de la République, signalement pour la protection de l'enfance, etc...).

Le travail social nécessite une réactualisation et une investigation constante des connaissances réglementaires et législatives, une mise à jour quotidienne de l'évolution des prestations, des critères d'éligibilité et des dispositifs existants.

II- DONNÉES STATISTIQUES DE LA COMMISSION DES SECOURS - Année 2017

166 demandes de secours ont été instruites et présentées pour 154 demandeurs distincts (pour rappel, en 2016 : 161 demandes pour 144 demandeurs).

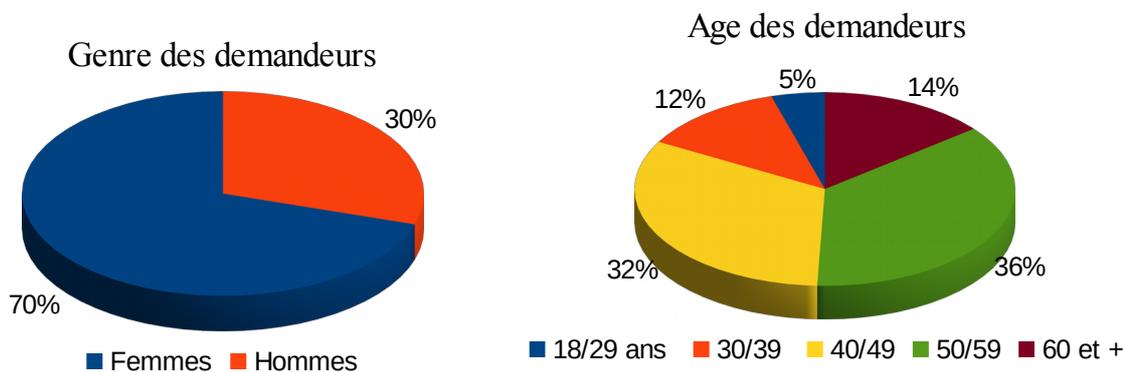
100 demandes de secours sont intégralement traitées par l'équipe du service social du personnel et 66 demandes ont été instruites par les assistantes sociales du ministère de l'intérieur. Relayées au service social, ces dernières font l'objet systématique d'une réappropriation, concertation et remise en forme pour leur présentation en commission des secours, dans le but d'une harmonisation des pratiques professionnelles, et d'une lecture homogène pour un traitement égal des situations pour l'ensemble du territoire.

En 2017, 5 secours ont été présentés dans le cadre d'une procédure d'urgence, relevant le plus souvent d'une demande alimentaire de première nécessité. (pour rappel, en 2016 : 9 SU).

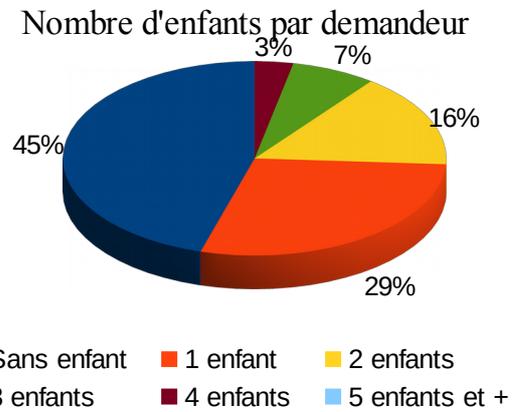
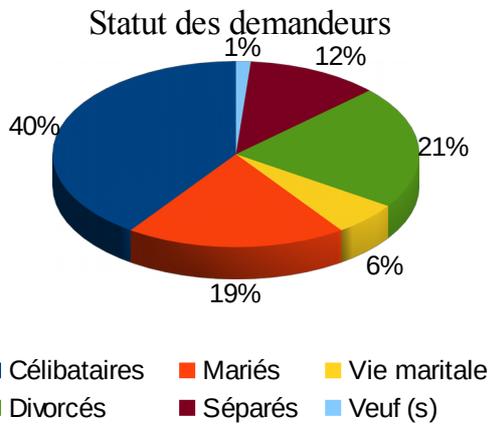
Les services sociaux du Château de Versailles, du Musée d'Orsay et de l'Orangerie et de l'ENSAD présentent leurs propres dossiers d'agents relevant de leur établissement : 15 dossiers en 2017 pour les 3 services. (pour rappel, en 2016 : 19 dossiers).

A. Profil des demandeurs

1) Genre et âge des demandeurs

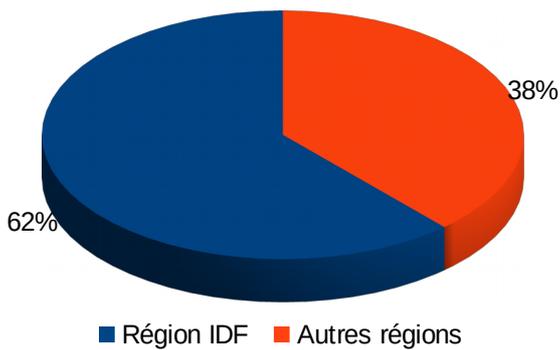


2) Statut familial des demandeurs

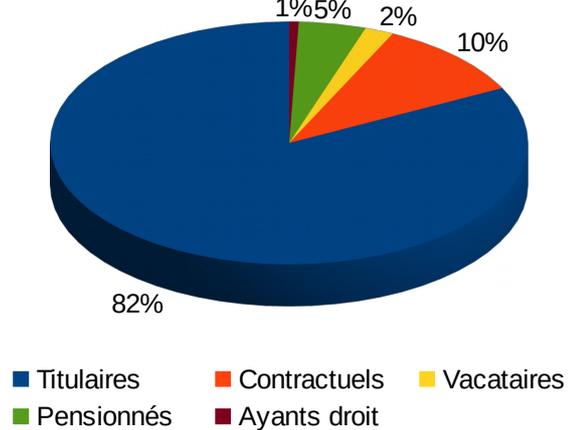


3) Affectation géographique et statut professionnel des demandeurs

Affectation géographique des demandeurs

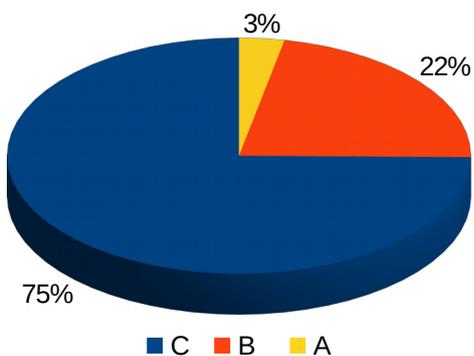


Statut des demandeurs

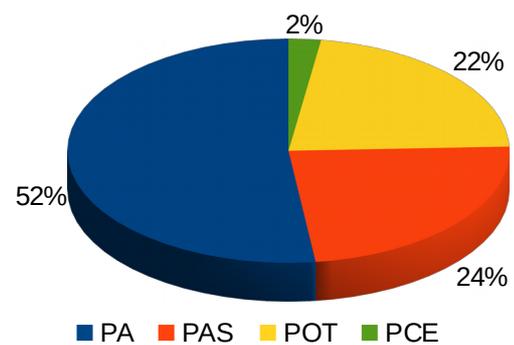


4) Catégorie et filières des demandeurs titulaires

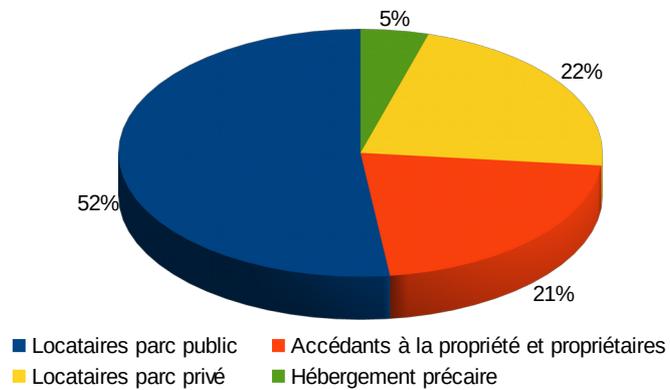
Catégorie des demandeurs



Filière des demandeurs titulaires

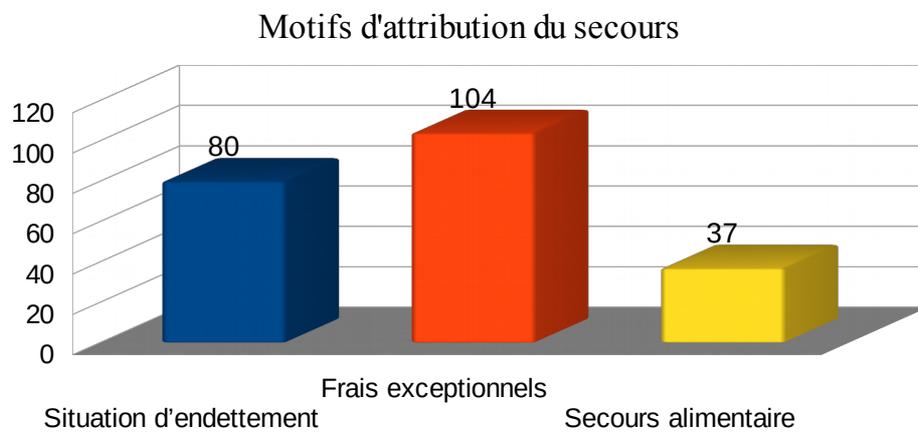


5) Situation de logement des demandeurs



B. Motifs d'attribution du secours

Motifs d'attribution du secours (1 ou plusieurs)	Nb	%
Situation d'endettement	80	36%
Frais exceptionnels	104	47%
Secours alimentaire	37	17%

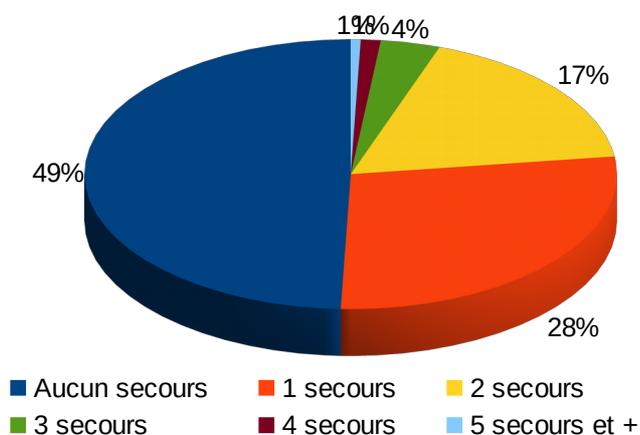


C. Moyenne journalière des demandeurs

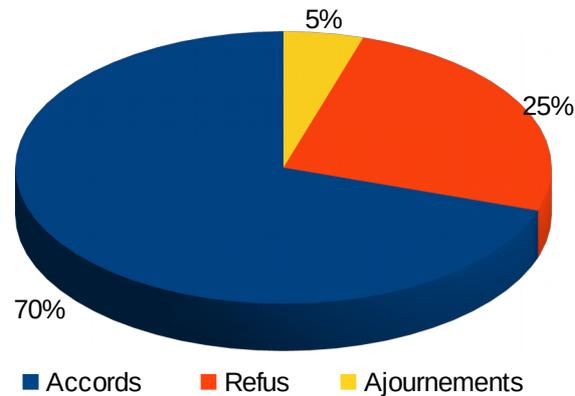
Moyenne journalière des demandeurs	Nb	%
MJ<0	19	11 %
0<MJ<5	48	29 %
5<MJ<10	52	32 %
10<MJ<15	31	19 %
15<MJ<20	5	3 %
MJ>20	11	6 %
Totaux	166	100%

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

Nombre de secours attribués sur les 5 années précédentes	Nb	%
Aucun secours	82	49%
1 secours	46	28%
2 secours	29	17%
3 secours	6	4%
4 secours	2	1%
5 secours et +	1	1%
Totaux	166	100%



E. Décisions de la commission des secours



La plupart des situations présentées ne donne pas lieu à des préconisations personnalisées. Lorsque celles-ci sont notifiées, elles viennent le plus souvent entériner les orientations déjà formulées en amont par les assistantes de service social auprès de l'agent.

Une proportion des décisions de refus est assortie d'une orientation vers le dispositif de l'aide financièrement remboursable, instruite et accordée par l'AAS.

III) BILAN DES ACTIONS MENÉES EN FAVEURS DES PERSONNELS AFFECTÉS EN RÉGIONS

Pour l'année 2017, 66 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.

2 collègues ont par ailleurs été sollicitées dans le cadre de la procédure « Alerte suicide » pour 2 signalements déclenchés.

Le travail auprès de nos homologues constitue une part importante de l'activité du service, consistant en des échanges réguliers autour de situations et de conseils techniques.

IV) LA PROCÉDURE « ALERTE SUICIDE »

En 2017, 8 situations d'agents ont été portées à la connaissance du service social par le biais de l'« alerte suicide ».

Le service social a évalué que ces signalements, selon la définition initiale de la procédure disant que : « *Toute situation d'un agent en détresse (susceptible d'être suicidaire) doit être prise au sérieux* », relevaient pour la plupart de cette procédure, mais pas tous.

Comme le service social l'a déjà pointé lors de sa dernière intervention orale du CNAS de juillet 2015, la procédure « alerte suicide » est aujourd'hui le seul outil existant et validé en CHSCTM utilisé pour signaler à la fois les situations d'agents en détresse et celles dites d'« agents disparus ».

Une nouvelle fois, le service social émet une alerte sur le fait que cette procédure « alerte suicide » ne paraît pas être l'outil adapté pour répondre de façon efficiente aux signalements d'agents dits « disparus ». Le service social réitère la nécessité d'élaborer une procédure adaptée pour la prise en considération de ces situations spécifiques et clarifier le rôle de chacun dans la prise en charge de ces dernières. Des travaux ont été engagés en ce sens.

VI) ANIMATION DE LA FORMATION RETRAITE

Le service social participe trois 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.

VII) FORMATIONS CONTINUES DU SERVICE SOCIAL

Le champ de la formation n'a été que très peu investi en 2017 du fait d'un sous-effectif de l'équipe mais aussi parce qu'il n'existe pas de formation au MCC en adéquation avec la spécificité du métier d'assistante de service social.

CONCLUSION

L'année 2017 confirme les tendances des dernières années sur les profils des agents demandeurs d'aide et sur la récurrence des problématiques rencontrées. 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 2017 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. Elle a à cœur de proposer systématiquement les pistes de solutions les plus adaptées aux difficultés rencontrées par les agents reçus.

Le service social est bien identifié au sein du secrétariat général et des autres directions, des établissements et des SCN, ainsi qu'auprès des homologues assistantes sociales du ministère de l'intérieur en région. Cela garantit une fluidité dans les échanges institutionnels, indispensables au maintien d'un accompagnement global de qualité et garantit l'efficacité des démarches en vue du maintien de l'agent dans son emploi ou de favoriser son retour à l'emploi.

Cette année encore, et ce depuis 7 ans, les assistantes sociales du personnel doivent assumer les missions de la conseillère technique sociale et celles relatives à la secrétaire suite à leurs départs et au non-remplacement de leurs postes. L'équipe du service social regrette qu'aucune valorisation de ces fonctions supplémentaires n'ait été effective à ce jour. Au-delà de constituer une réelle charge de travail, elles impliquent également un nécessaire ajustement dans la posture professionnelle que les assistantes sociales doivent intégrer au quotidien dans leur pratique et organisation de service.

Les assistantes sociales n'ont pas souhaité participer au CNAS de juillet 2017 et ont acté par un courrier leur décision d'arrêter d'assurer les missions relevant de la conseillère sociale afin de se recentrer sur leurs missions principales.

L'équipe du service social continue néanmoins de maintenir sa présence et sa participation aux groupes de travail émanant du CNAS.

De septembre à décembre 2017, le service social s'est trouvé à demi-effectif. De ce fait, les permanences téléphoniques ont été réduites, mais maintenues en matinées, ce qui n'a cependant ni affecté l'accueil des agents ni la qualité des accompagnements sociaux mis en place auprès d'eux.

Nous espérons retrouver rapidement une fonction et une organisation de service à effectif complet pour pouvoir développer toutes les missions inhérentes à un service social du personnel (action collective, veille sociale..).

