



POLE DU SERVICE SOCIAL DU PERSONNEL

**Données statistiques
2018**

SOMMAIRE

INTRODUCTION	p. 3
I) DONNÉES STATISTIQUES DE L'ACTIVITÉ AUPRÈS DE LA POPULATION ACCUEILLIE AU SSP- ANNÉE 2018	p.4
A. Modalités d'exercice du SSP	p. 4
B. Caractéristiques de la population prise en charge au SSP	p. 5
C. Motifs de demande de soutien social	p. 9
D. Problématiques identifiées	p. 10
E. Types d'accompagnements du service social	p. 12
F. Actions proposées par le service social	p. 13
II) DONNÉES STATISTIQUES DE LA COMMISSION DES SECOURS ANNÉE 2018	p. 14
A. Profil des demandeurs	p. 14
B. Motifs d'attribution du secours	p. 16
C. Moyenne journalière des demandeurs	p. 17
D. Nombre de secours attribués sur les 5 années précédant la demande	p. 17
E. Décisions de la commission des secours	p. 18
III) ACTIONS MENÉES EN FAVEURS DES PERSONNELS AFFECTES EN RÉGIONS	p.19
IV) PROCÉDURE "ALERTE SUICIDE"	p.19
V) ANIMATION "FORMATION RETRAITE"	p.19
VI) FORMATION CONTINUE DU SSP	p.19
CONCLUSION	p. 20

INTRODUCTION

Pour l'année 2018, 432 bénéficiaires ont été pris en charge par le service social du personnel (en hausse par rapport à 2017 : 416 agents). Les appels ponctuels et les orientations simples ne sont pour l'instant pas comptabilisés dans les données statistiques.

La prise en charge d'un agent pour lequel au moins une problématique a été identifiée et avec lequel une proposition d'actions est travaillée, implique la recherche de son adhésion et de son investissement, ce qui en fait un bénéficiaire.

Composée en 2018 de 3 assistantes sociales (sur une quotité de 4 assistantes sociales), l'équipe a connu une période de sous-effectif de 6 mois liée :

- au départ d'une assistante sociale en juillet 2018 dont le poste n'a pas été remplacé,
- à la vacance d'un poste d'assistante sociale durant toute l'année 2018 (12 mois).

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 2018

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. 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.

De juillet à décembre 2018, du fait du sous-effectif de l'équipe sociale, les permanences téléphoniques ont été tenues du mardi au vendredi de 10h à 12h.

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

L'utilisation de la messagerie est aujourd'hui une porte d'entrée au service social très fréquemment utilisée par les agents, auquel une réponse est systématiquement apportée.

3) Les entretiens sociaux sur site et/ou téléphoniques

L'entretien téléphonique prend une part prépondérante dans l'activité sociale du service depuis plusieurs années, une partie du public travaillant en effet sur des sites distants des Bons Enfants privilégie ce premier mode de contact, d'autres agents manquant de temps pour un entretien ou ne souhaitant pas s'identifier dès le premier contact.

L'entretien sur site (Bons Enfants), 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 après ce premier échange, dans le cadre d'une prise en charge globale et qualitative.

4) Les visites à domicile

En 2018, 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 ou instances judiciaires, service social de secteur, centre médico-psychologique..

6) Autres modes de saisine du service social

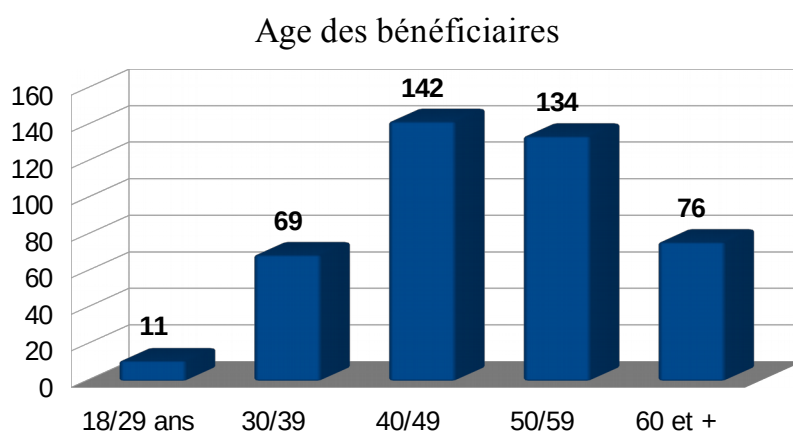
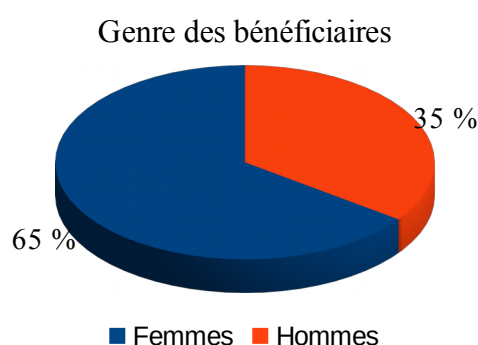
Le service social du personnel peut également intervenir suite au signalement d'un responsable hiérarchique, d'un gestionnaire du personnel, d'un collègue, du service de médecine de prévention, des représentants du personnel, etc., Le signalant est systématiquement invité à encourager l'agent concerné à s'adresser au service social du personnel. Cette première démarche de prise de contact directe par l'agent correspond en effet pour ce dernier à la première implication dans le début de résolution de la problématique à laquelle il est confronté.

B. Caractéristiques de la population prise en charge au SSP

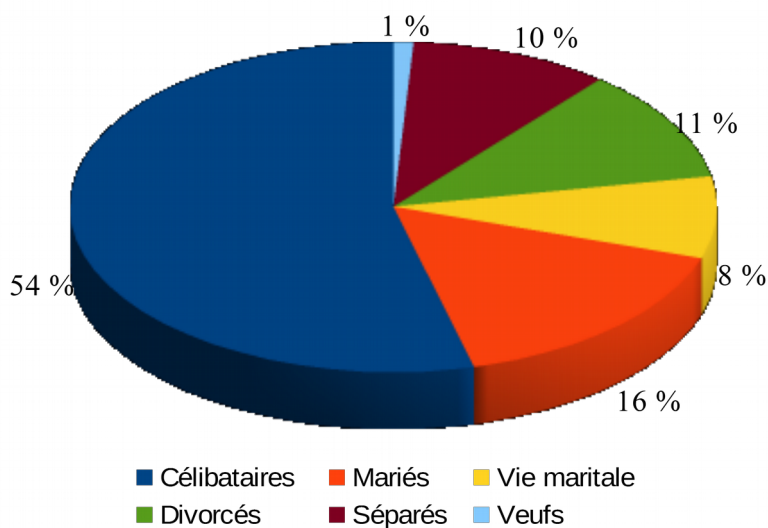
En 2018, la population accueillie et prise en charge par le service social se compose de 432 demandeurs (pour rappel : 416 agents en 2017). Il conviendrait d'y ajouter toutes les prises de contacts et échanges menant vers des orientations et/ou réponses simples qui seraient plus précisément recensées pour retracer dans les données chiffrées en 2019 cet aspect de l'activité du service social.

Au cours de l'année 2018, le service social du personnel a été confronté à plusieurs décès d'agents, dont 6 connus de l'équipe du service social.

1) Genre et âge des bénéficiaires

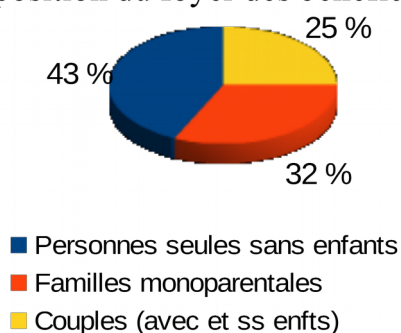


2) Statut familial des bénéficiaires

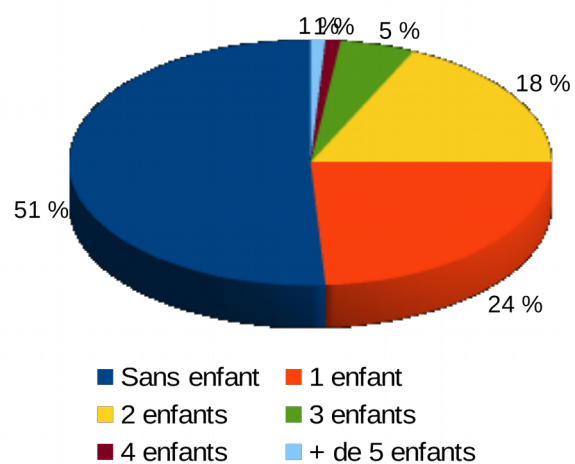


3) Composition du foyer et nombre d'enfants par bénéficiaire

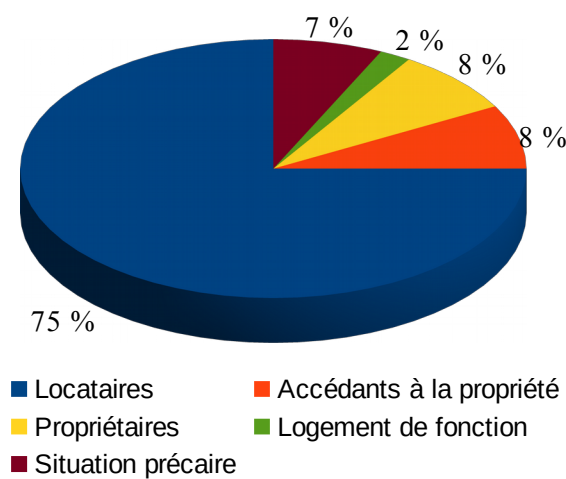
Composition du foyer des bénéficiaires



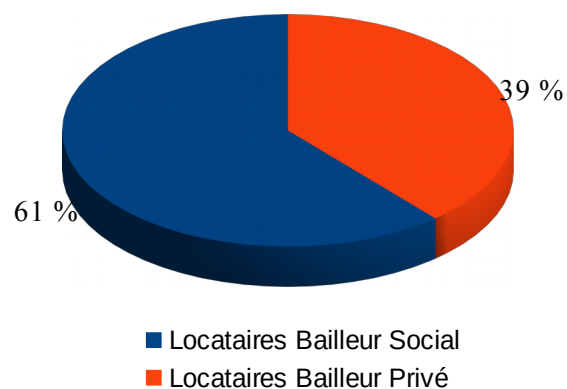
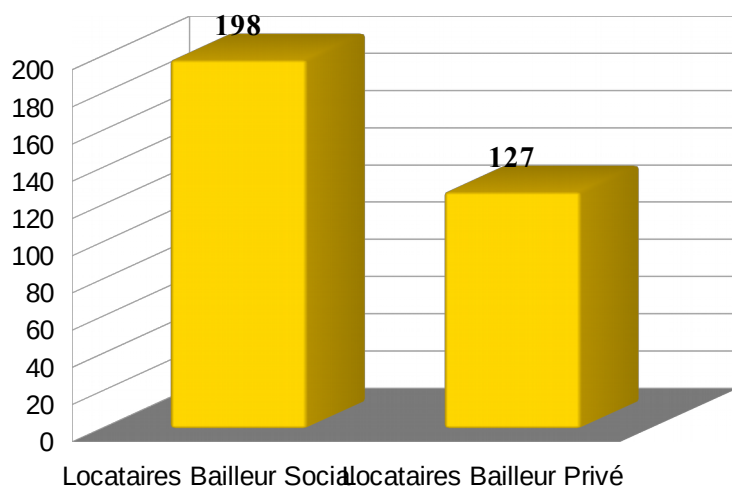
Nombre d'enfants par bénéficiaire



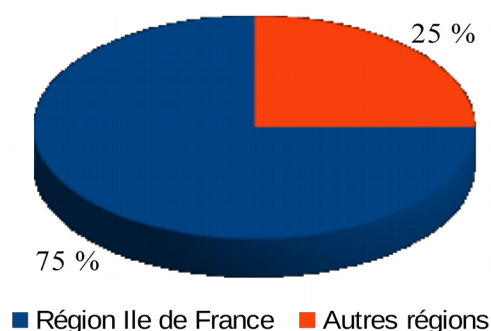
4) Situation de logement des bénéficiaires



Types de bail des agents **locataires** :



5) Affectation géographique des bénéficiaires

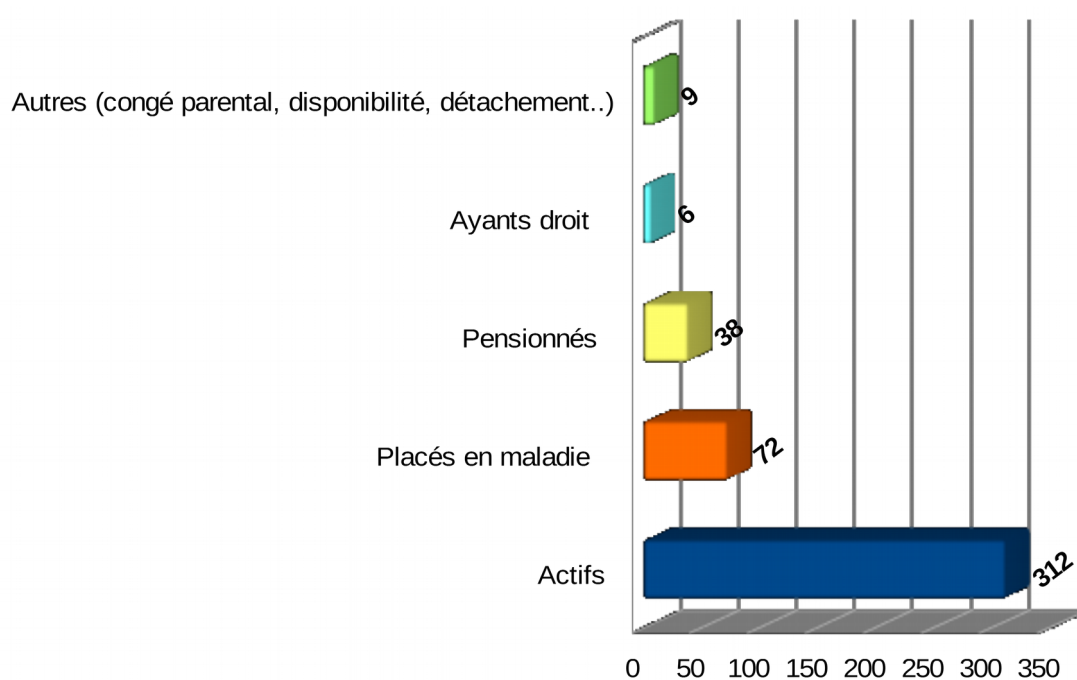


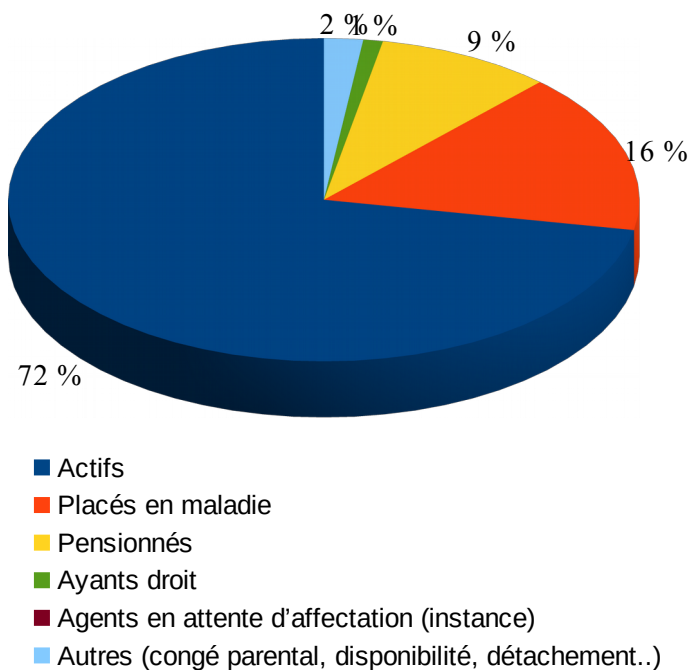
25 % des bénéficiaires connus du service social du personnel ont une affectation professionnelle en région.

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. En effet, les données dont nous disposons ne représentent que les demandes de secours et les situations faisant l'objet de la procédure « Alerte suicide » gérées par nos homologues.

Nous ne disposons pas des statistiques de ces dernières, référentes des agents culture en région.

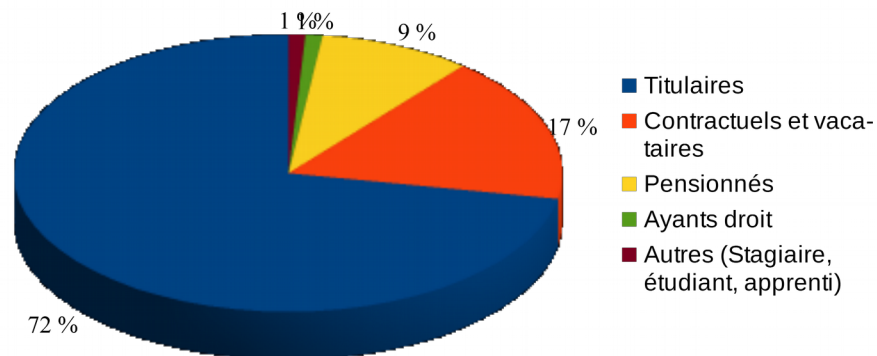
6) Position administrative des bénéficiaires



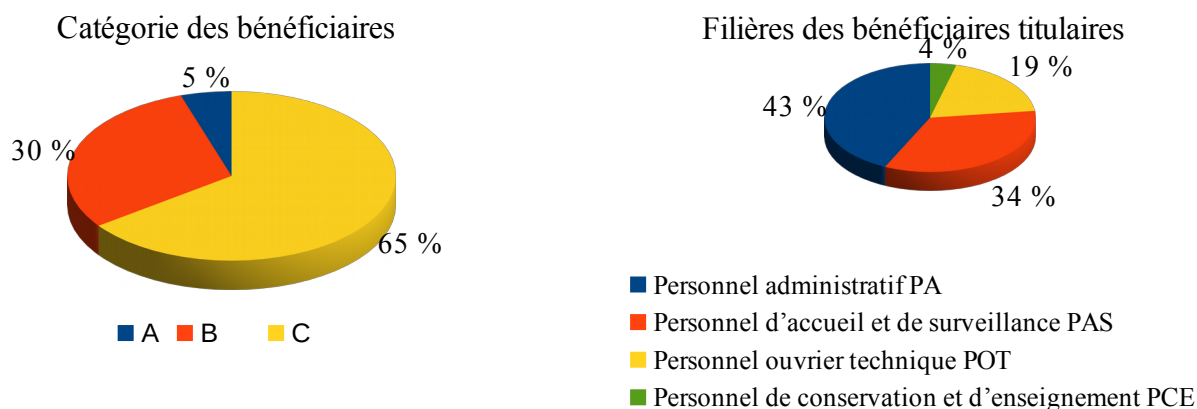


Le service social du personnel est un des seuls services positionnés dans la prise en charge et l'accompagnement des agents en situation de maladie longue durée (Congé de Longue Maladie, Congé de Longue Durée, Congé de Grave Maladie, Disponibilité d'Office pour Raisons de Santé). Il garantit par sa présence, son soutien et son engagement 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.

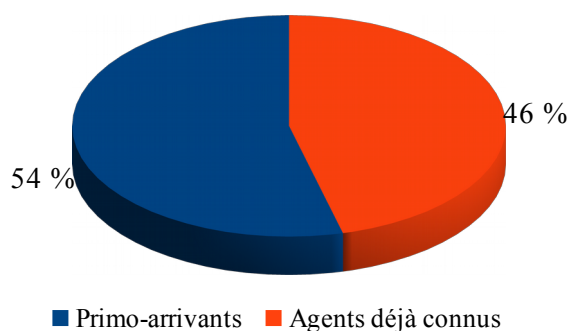
7) Statut des bénéficiaires



8) Catégories et filières des bénéficiaires titulaires



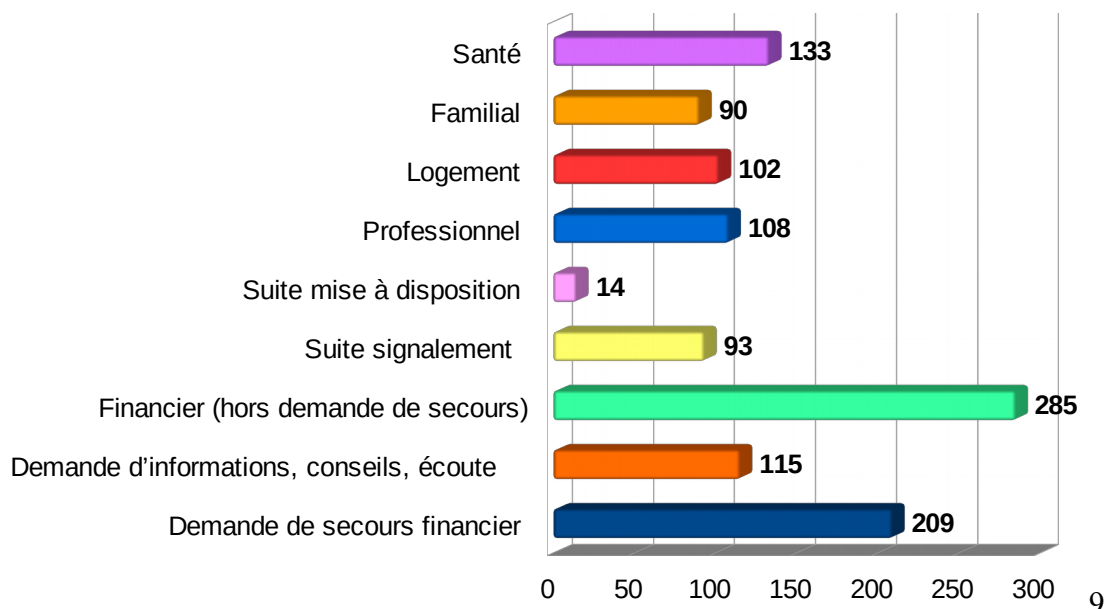
9) Bénéficiaires primo arrivants – Bénéficiaires déjà connus



L'importante proportion des bénéficiaires primo-arrivants montre la bonne identification et la connaissance de l'existence du service social au sein du ministère.

C. Motifs de la demande de soutien social (1 ou plusieurs motifs)

* Population référentielle : 432 agents

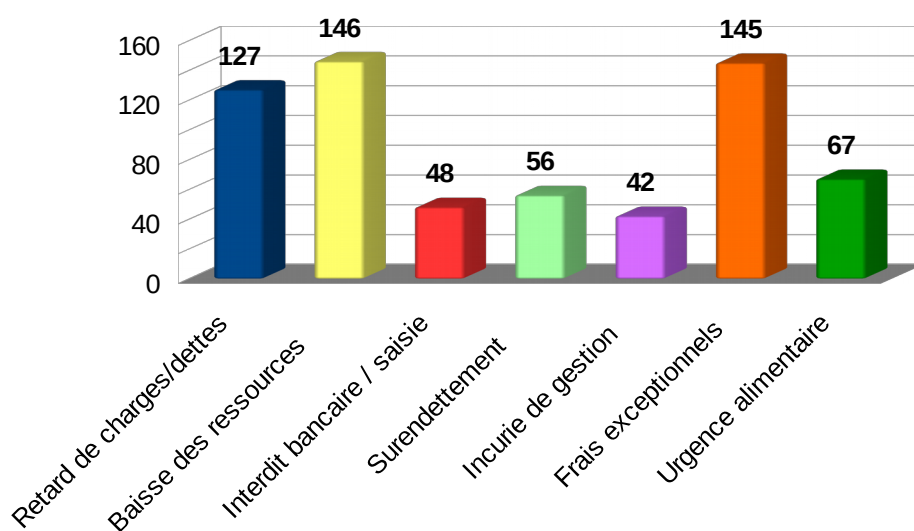


D. Problématiques identifiées

* Population référentielle : 432 agents

1) Problématiques financières et/ou budgétaires

Problématiques financières / budgétaires (1 ou plusieurs)	2018	
	Nb	% *
Retard de charges/dettes	127	29 %
Baisse des ressources	146	34 %
Interdit bancaire / saisie	48	11 %
Surendettement	56	13 %
Incurie de gestion	42	10 %
Frais exceptionnels	145	34 %
Urgence alimentaire	67	16 %

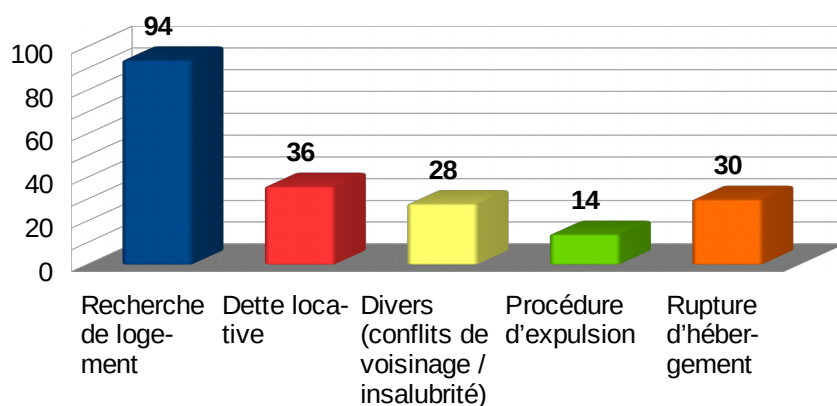


2) Problématiques de santé

Les problématiques de santé sont fréquemment à la source de difficultés qui amène le service social du personnel à intervenir sur une situation. L'action porte alors sur les conséquences de ces problématiques pour lesquelles une orientation vers le secteur médical peut être posée.

3) Problématiques logement

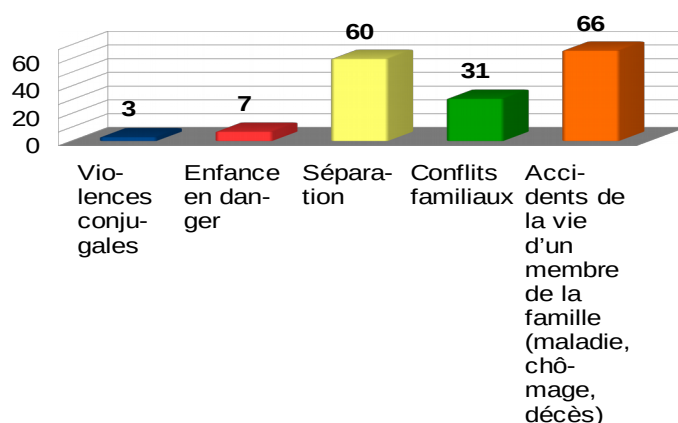
Problématiques de logement (1 ou plusieurs)	2018	
	Nb	%*
Recherche de logement	94	22 %
Endettement locatif	36	8 %
Divers (conflits de voisinage / insalubrité)	28	6 %
Procédure d'expulsion	14	3 %
Rupture d'hébergement	30	7 %



Les difficultés liées aux charges d'accès à la propriété sont intégrées dans l'endettement locatif.

4) Problématiques familiales

Problématiques familiales (1 ou plusieurs)	2018	
	Nb	%*
Violences conjugales	3	1 %
Enfance en danger	7	0 %
Séparation	60	14 %
Conflits familiaux	31	7 %
Accidents de la vie d'un membre de la famille (maladie, chômage, décès)	66	15 %



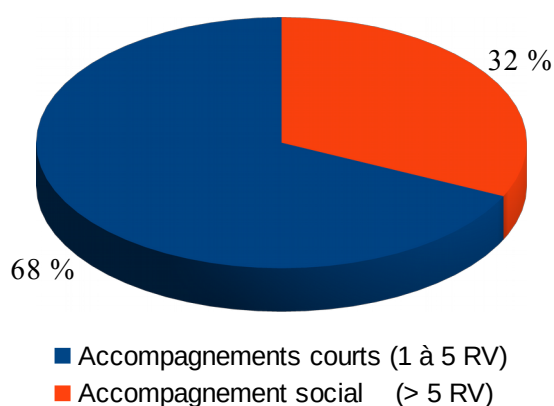
5) Problématiques professionnelles

Problématiques professionnelles (1 ou plusieurs)	2018	
	Nb	%*
Risques psychosociaux	51	12 %
Situations administratives	69	16 %

Le traitement des problématiques professionnelles passe par le partenariat pour un travail collaboratif avec les bureaux en charge de la gestion du personnel. Les membres de l'équipe sociale peuvent également intervenir en médiation ou conciliation. Comme pour les autres problématiques, la saisine et l'intervention rapide sont des facteurs facilitant la résolution de ces situations.

E. Modalités d'accompagnements du service social

Modalités d'accompagnements du SSP	2018	
	Nb	%
Accompagnements courts (1 à 5 RV)	292	68 %
Accompagnement social (> 5 RV)	140	32 %
Totaux	432	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 nécessite 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 de certaines situations grâce à un diagnostic, une expertise fine et un plan d'action personnalisé et adapté. Cette qualification qui renvoie à un nombre de rendez-vous n'est pas forcément corrélée à la temporalité : un accompagnement qualifié de « court » peut se dérouler sur une année complète voire plusieurs. Un agent confronté à une difficulté qui réagit rapidement en venant contacter le service social du personnel aura d'autant plus de chances de la résoudre dans un temps court. Les accompagnements nécessitant un suivi plus durable concernent des situations enkystées, complexes et souvent 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/ou évalués, 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 concertation 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, conseillère en économie sociale et familiale de l'AAS, 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...). Les partenariats permettent d'activer des relais, ressources et compétences ainsi mobilisables sur des problématiques spécifiques.

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 collaboratif et complémentaire sur les questions budgétaires et de surendettement est privilégié avec la conseillère en économie sociale et familiale de l'AAS qui instruit les demandes d'aides financières remboursables.

Le travail social nécessite une réactualisation, une mise à jour 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 2018

143 demandes de secours ont été instruites et présentées pour 134 demandeurs distincts.

93 demandes de secours émanent directement du service social du personnel (-7 dossiers par rapport à 2017) et 50 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 (-16 dossiers par rapport à 2017).

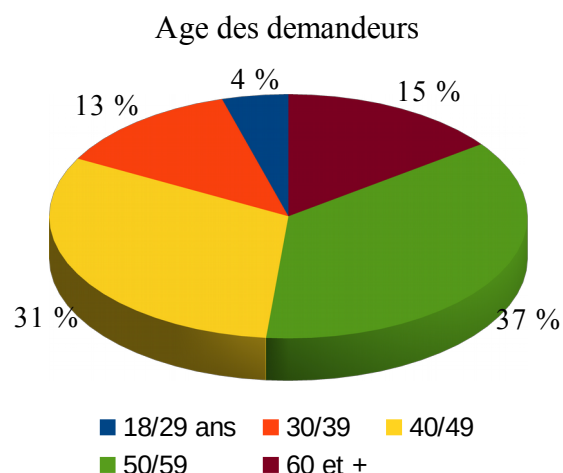
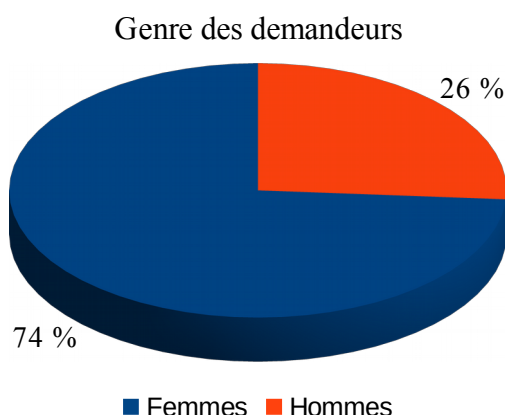
En 2018, 14 secours ont été présentés dans le cadre d'une procédure d'urgence (soit +9 dossiers).

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 : 11 dossiers en 2018 pour les 3 services (pour rappel, en 2017 : 15 dossiers), dont :

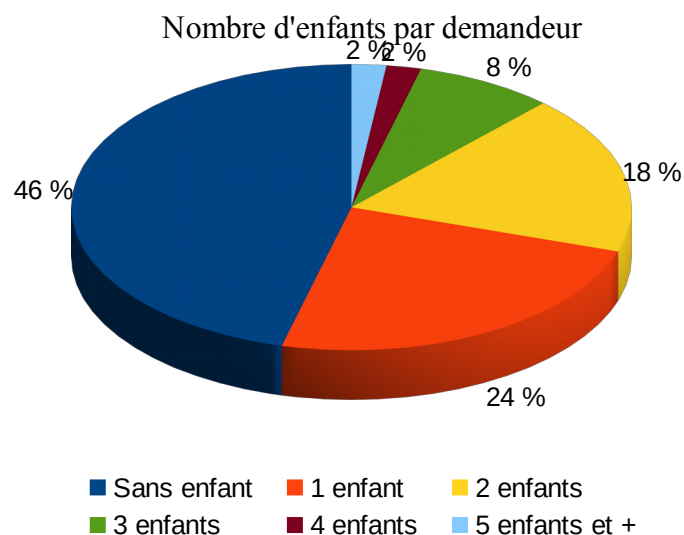
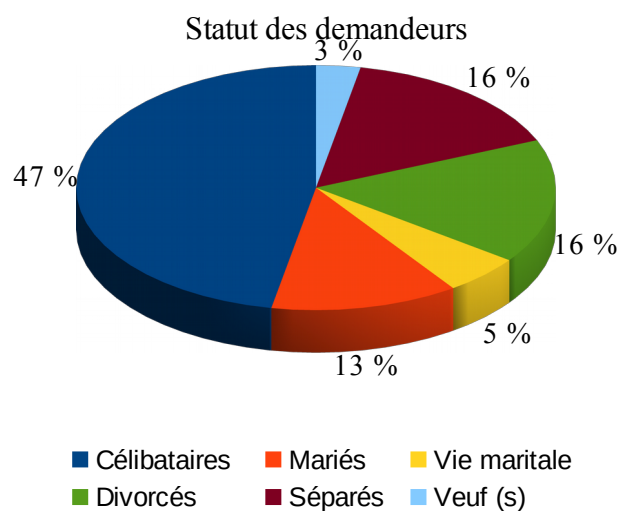
- 9 dossiers pour Orsay,
- 1 dossier pour Versailles,
- 1 dossier pour l'ENSAD.

A. Profil des demandeurs

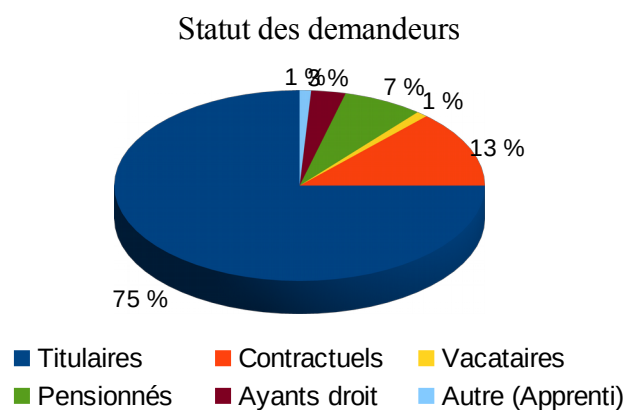
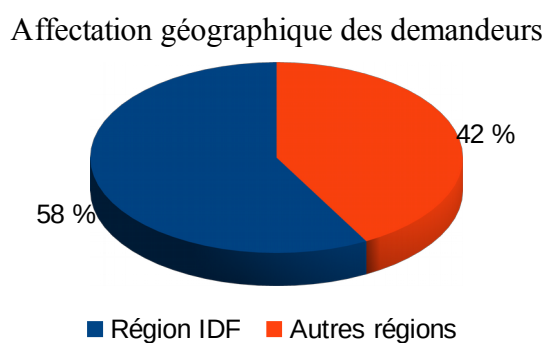
1) Genre et âge des demandeurs



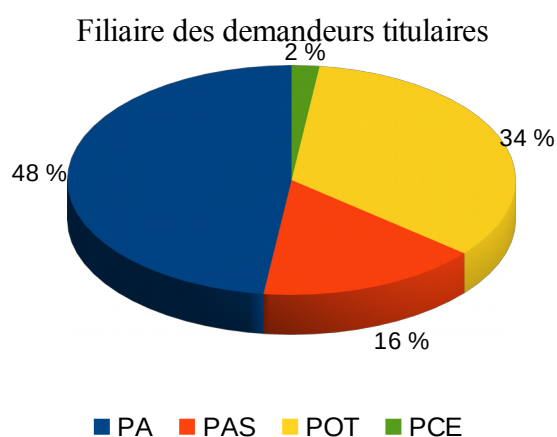
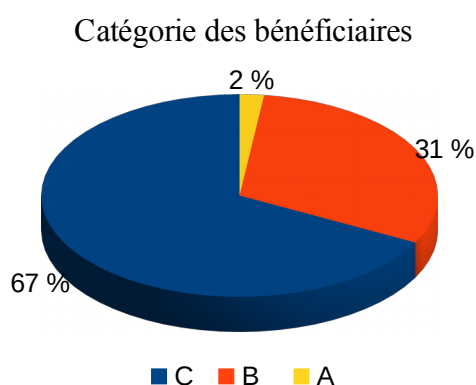
2) Statut familial des demandeurs



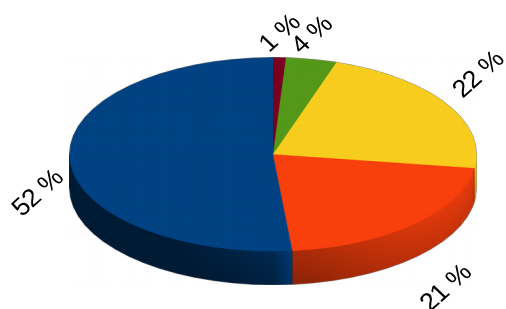
3) Affectation géographique et statut professionnel des demandeurs



4) Catégorie et filières des demandeurs titulaires



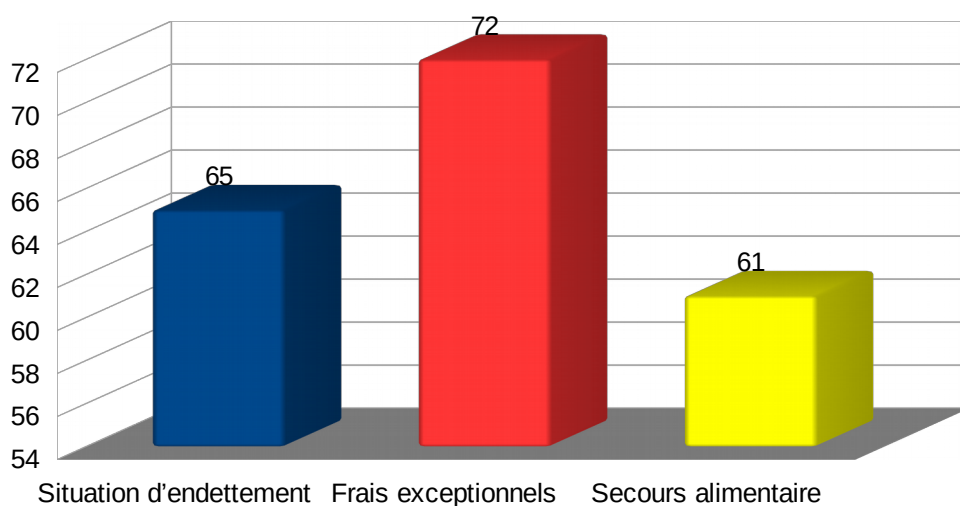
5) Situation de logement des demandeurs



- Locataires parc public
- Accédants à la propriété et propriétaires
- Locataires parc privé
- Hébergement précaire
- Logement lié à la fonction

B. Motifs d'attribution du secours

Motif d'attribution du secours (1 ou plusieurs)	Nb	%
Situation d'endettement	65	33 %
Frais exceptionnels	72	36 %
Secours alimentaire	61	31 %

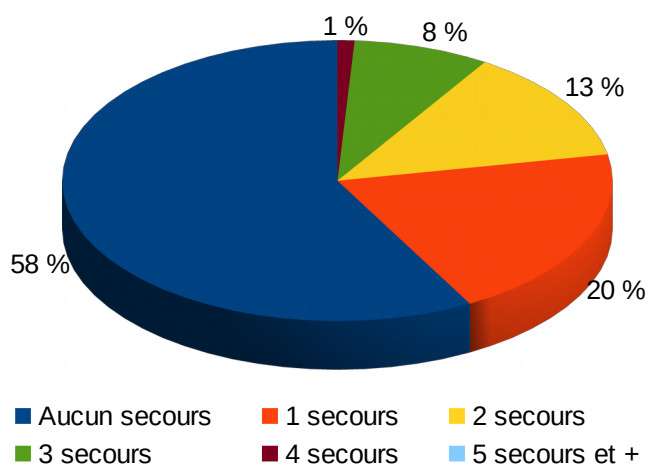


C. Moyenne journalière des demandeurs

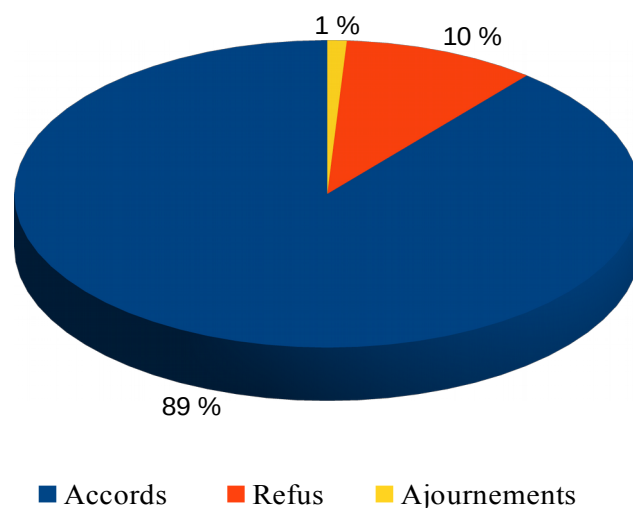
Moyenne journalière des demandeurs	%
MJ<0	22 %
0<MJ<5	20 %
5<MJ<10	36 %
10<MJ<15	10 %
15<MJ<20	7 %
MJ>20	5 %
Totaux	100 %

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

Nombre de secours attribués sur les 5 années précédentes	Nb	%
Aucun secours	83	58 %
1 secours	28	20 %
2 secours	18	13 %
3 secours	11	8 %
4 secours	2	1 %
5 secours et +	1	0 %
Totaux	143	100%



E. Décisions de la commission des secours



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

Les décisions de refus sont assorties d'une orientation vers d'autres dispositifs, parmi lesquels l'aide financière remboursable instruite et accordée par l'AAS, tient une place particulière.

Les ajournements concernent le plus souvent des dossiers incomplets, ne permettant pas la prise de décision par les membres de la commission des secours.

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

Pour l'année 2018, 50 dossiers de secours d'agents travaillant en régions instruits par les assistantes sociales du ministère de l'intérieur ont été présentés en commission des secours.

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

IV) LA PROCÉDURE «ALERTE SUICIDE»

En 2018, 3 situations d'agents ont été portées à la connaissance du service social par le biais de l'« alerte suicide ».

Les assistantes sociales restent identifiées et associées à la procédure « Alerte suicide », mais ne sont plus actrices dans la gestion de ces dernières. Dorénavant, lorsqu'un signalement est porté à la connaissance du service social et du chef du Bureau de l'Action Sociale (qui a intégré la liste des destinataires de l'alerte), c'est ce dernier qui assure la liaison avec le chef du Bureau de la Santé et de la Sécurité au Travail, et qui déclinent ensemble les actions à mettre en place.

Un guide plus global de réponse aux situations d'urgence est en cours d'élaboration en lien avec le Bureau de la Santé et la Sécurité au Travail.

V) 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.

VI) FORMATIONS CONTINUES DU SERVICE SOCIAL

Le champ de la formation n'a été aucunement investi en 2018 principalement lié au fait du sous-effectif d'équipe ; mais également, du fait de l'inexistence de formation spécifique au ministère de la culture en adéquation avec le métier d'assistante de service social. Le bureau de la formation reste toutefois ouvert à l'inscription à des formations individuelles.

CONCLUSION

L'année 2018 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 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 2018 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 8 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.

Les assistantes sociales qui ont décidé d'un commun accord depuis 2017 d'arrêter d'assurer les missions relevant de la conseillère sociale, se recentrent depuis sur leur cœur de mission.

L'équipe du service social continue néanmoins de maintenir sa présence et sa participation aux groupes de travail émanant du CNAS, quand elles le peuvent, comme cela a été l'occasion pour le groupe de travail sur l'hébergement d'urgence.

De juillet à décembre 2018, 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.

L'équipe des assistantes sociales espèrent retrouver une fonction et une organisation de service à effectif complet en 2019 pour pouvoir développer toutes les missions inhérentes à un service social du personnel (action collective, veille sociale..).

L'analyse de notre travail quotidien pour dégager des tendanciels nous amène à constater un fléchissement de l'importance des déséquilibres liés à l'augmentation des fluides (électricité, gaz..) dont la hausse des prix se poursuit pourtant. Un autre phénomène prend une importance croissante : il correspond aux sollicitations liées à la charge mentale et/ou matérielles d'agents dont les ascendants deviennent dépendants.

