

*Direction du personnel,
des services et de la modernisation*

**Circulaire n° 2003-45 du 15 juillet 2003
relative aux fonctions des assistants de service social
NOR : EQUIP0310126C**

Le ministre de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer à Mesdames et Messieurs les préfets de région (directions régionales de l'équipement ; centres d'études techniques de l'équipement de Méditerranée, du Sud-Ouest, de Nord-Picardie, de Lyon, de l'Est, de l'Ouest et de Normandie-Centre ; centres interrégionaux de formation professionnelle d'Aix-en-Provence, Arras, Clermont-Ferrand, Mâcon, Nancy, Nantes, Paris, Rouen, Toulouse et Tours ; services de navigation du Nord-Est, du Nord-Pas-de-Calais, Rhône-Saône, de la Seine, de Strasbourg, de Toulouse ; service maritime et de navigation de Gironde, du Languedoc-Roussillon et de Nantes ; services spéciaux des bases aériennes du Sud-Est, du Sud-Est, du Sud-Ouest et d'Ile-de-France) ; Mesdames et messieurs les préfets de département (directions départementales de l'équipement ; direction de l'urbanisme, du logement et de l'équipement ; services maritimes du Nord, de la Seine-Maritime, des ports de Boulogne-Sur-Mer et de Calais, des Bouches-du-Rhône) ; Monsieur le directeur de l'Ecole nationale des travaux publics de l'Etat ; Monsieur le directeur de l'Ecole nationale des techniciens de l'équipement et Messieurs les directeurs des établissements de Valenciennes et d'Aix-en-Provence de l'Ecole nationale des techniciens de l'équipement ; Monsieur le directeur de l'Agence nationale pour l'amélioration de l'habitat ; Monsieur le directeur du centre d'évaluation, de documentation et d'innovation pédagogiques ; Monsieur le directeur du centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques ; Monsieur le directeur du service d'études et d'aménagement touristique de la montagne ; Monsieur le directeur du centre d'études des tunnels ; Monsieur le directeur du Centre national des ponts de secours ; Monsieur le directeur du service d'études techniques des routes et autoroutes ; Monsieur le directeur du service technique des remontées mécaniques et des transports guidés ; Monsieur le directeur du centre d'études techniques maritimes et fluviales.

La présente circulaire a pour objet de préciser les missions et fonctions que les assistant(e)s de service social présent(e)s dans les services du ministère de l'équipement, des transports, du logement, du tourisme et de la mer sont appelé(e)s à accomplir. Cette circulaire se substitue à celle qui, depuis 1969, servait de référence à l'exercice de ce métier dans les services.

Au sein d'une société en transformation et dans un contexte ministériel marqué par de profondes modifications structurelles, les fonctions de l'assistant(e) de service social en matière d'action sociale, de participation à la gestion des ressources humaines, d'observation et de prévention sociale évoluent afin de mieux répondre aux besoins sociaux du personnel et aux attentes de l'administration.

Après un rappel synthétique de leurs missions et de leurs responsabilités propres, les fonctions d'assistant(e)s de service social du travail, à assurer sous votre autorité, sont développées dans une première partie. Cette formulation nouvelle s'appuie sur les pratiques des services et tend à préciser les actions à conduire au titre de l'action sociale et à renforcer celles relatives à la participation à la gestion des ressources humaines et à l'observation sociale.

Vous voudrez bien vous inspirer de ces orientations développées dans la présente circulaire pour adapter ou renforcer si nécessaire, conforter le plus souvent les fonctions de l'assistant(e) de service social dans vos services.

Vous veillerez à ce que les actions de l'assistant(e) de service social prennent en compte prioritairement les problématiques individuelles des actifs dans leurs implications professionnelles. Vous vous assurerez également que l'observation sociale réalisée par l'assistant(e) de service social à partir des situations dont il a connaissance contribue à la bonne connaissance par la direction de l'état social du service, à l'organisation de l'accompagnement des changements importants pour la vie des services ou à la réduction des situations conflictuelles.

**1. Les missions de l'assistant(e) de service social et ses
responsabilités propres, les fonctions d'assistant social du travail**

Le métier d'assistant(e) de service social est reconnu par un diplôme d'Etat ; à partir des missions spécifiques qui y sont rattachées et entraînent des responsabilités propres, il est mis en œuvre au sein du ministère de l'équipement selon trois fonctions complémentaires.

*1.1. Les missions :
un métier orienté vers l'approche des personnes*

Dans le cadre de son activité, l'assistant(e) de service social apporte une aide individuelle aux agents qui le demandent. Il accueille, écoute, informe, conseille, oriente et analyse les demandes et recherche, avec la personne, dans le cadre d'une

relation de confiance et dans le respect de ses valeurs, et en tenant compte de ses potentialités, de ses besoins et de son environnement personnel et/ou professionnel, la solution la mieux adaptée.

Sa position d'écoute permet de percevoir la personne dans toute sa complexité, d'établir un diagnostic et un plan d'accompagnement s'inscrivant tant dans la sphère personnelle que dans la sphère professionnelle, qui sont en interférence constante.

1.2. *Les responsabilités propres*

L'assistant(e) de service social assure seul le choix des modalités d'interventions en matière de soutien individuel. Il choisit la forme de ses interventions et les moyens à employer. Il recherche l'adhésion de l'intéressé ou des intéressés à tout projet d'action le ou les concernant.

Dans l'exercice de sa profession, il est tenu au respect des règles éthiques et déontologiques qui régissent la profession et tout particulièrement au secret professionnel (art. 226-13, 226-14 du nouveau code de procédure pénale). Cette exigence est également rappelée dans le code de la famille et de l'aide sociale (art. 225).

C'est une garantie apportée aux usagers du service social. Elle concerne tous les faits qui ont été confiés à l'assistant(e) social(e) ou dont il a eu connaissance.

Par conséquent, cette exigence s'applique à toutes les activités réalisées par l'assistant(e) de service social, y compris celles conduites dans les partenariats associatifs et mutualistes de l'action sociale.

Les conséquences de cette obligation professionnelle sont au nombre de trois :

- le non-partage des informations couvertes par ce secret ;
- la confidentialité des dossiers d'aides matérielles ;
- la confidentialité des dossiers sociaux.

En cas d'absence du service de l'assistant(e) de service social, les dossiers sociaux sont conservés dans un lieu assurant la confidentialité, sous la responsabilité de la conseillère sociale territoriale ou d'un(e) autre assistant(e) de service social qui pourra exclusivement y avoir accès en cas de nécessité pour un agent.

1.3. *La complémentarité des fonctions de l'assistant(e) de service social du travail*

La position spécifique de l'assistant(e) de service social à la fois « confident nécessaire » et observateur transversal des services, formé à une approche des problèmes psychologiques et sociologiques, et aux principales règles qui régissent la vie sociétale et professionnelle, lui permet de proposer des solutions adaptées afin de faire évoluer favorablement les situations individuelles et/ou collectives dégradées ou risquant de l'être. L'accompagnement social des agents se prolonge par des actions de caractère collectif d'information, d'échanges, d'adaptation des prestations d'action sociale ; une pratique régulière de l'observation sociale permet la synthèse des problématiques sociales en évolution.

1.3.1. Participation à l'action sociale

Elle se présente sous les deux aspects d'une approche des problématiques individuelles et d'une approche de dimension collective.

a) A partir des demandes des agents et de l'évaluation qu'il en fait, l'assistant(e) de service social met en œuvre et cherche à mobiliser les différents moyens de soutien et d'aides existant, correspondant à la problématique de la personne : aides de droit commun, prestations d'action sociale interministérielle ou ministérielle, soutien psychologique, démarches judiciaires ou administratives, etc.

Dans ce cadre, il rapporte en qualité d'expert les dossiers de demandes d'aides matérielles au sein des commissions spécialisées du comité local d'action sociale (CLAS) dans lesquelles la représentation de l'administration doit être assurée par ailleurs.

L'assistant(e) de service social travaille en complémentarité avec les services sociaux spécialisés ou de secteur selon les difficultés évaluées qui dépasseraient les limites du cadre d'intervention d'un service social spécialisé du travail, par exemple en matière de prise en charge familiale.

En règle générale, les prestations d'action sociale sont instruites sous la responsabilité du secrétaire général par le bureau du personnel et l'unité comptable du service en assure le traitement.

b) Sous l'autorité du secrétaire général, les actions collectives d'information et de prévention peuvent être initiées par l'assistant(e) de service social, seul ou plus généralement en partenariat avec d'autres cellules ou services, notamment ceux chargés de la gestion du personnel, de la formation, de la communication, ou encore avec le médecin de prévention, l'animateur sécurité prévention, parfois des représentants du personnel ou encore des partenaires externes. (cf. exemples au point 1 de l'annexe I).

Dans le cadre du CLAS, l'assistant(e) de service social apporte son expertise dans l'élaboration partenariale des plans d'action sociale : il participe au comité de pilotage de tels plans, apporte son concours à la préparation du cahier des charges guidant les actions menées dans cette instance (hygiène de vie, économie sociale et familiale, droits des agents en matière sociale, familiale, etc.).

L'assistant(e) de service social fait partie de la représentation de l'administration au sein des comités locaux d'action sociale, dans leur formation plénière.

1.3.2. Participation à la gestion des ressources humaines

Trois niveaux de fonctions se dessinent à ce titre :

a) Les agents sollicitent les assistant(e)s de service social sur des sujets notamment en lien avec la vie professionnelle. Il est nécessaire que les bureaux de gestion des ressources humaines donnent, selon des procédures à préciser dans chaque service, toutes les informations nécessaires à l'assistant(e) de service social pour l'accomplissement rapide de ses interventions (actes de gestion tels que les arrêtés de mutation, CLD, CLM). Selon les demandes, une réponse de l'assistant(e) de service social implique au préalable un travail de concertation avec les différents services qui concourent à la gestion des ressources humaines (*cf.* liste d'interventions au point 2 de l'annexe I).

Dans cet objectif, l'assistant(e) de service social participe aux réunions de service du secrétariat général. La participation de l'assistant(e) de service social au travail de groupe ressource pluridisciplinaire examinant les situations complexes de gestion des ressources humaines est de nature à favoriser la recherche des solutions les mieux adaptées, tant pour l'agent que pour le service.

b) L'assistant(e) de service social est à même d'alerter les responsables du management sur les conséquences individuelles et/ou collectives susceptibles d'être engendrées par les évolutions de nature organisationnelle, technologique ou culturelle.

Il est important que l'assistant(e) de service social soit informée le plus en amont possible des grands projets du service afin de pouvoir accompagner de manière efficace les personnels. Afin de permettre une évaluation de situations complexes, il ou elle doit être associé(e) à des démarches d'audit social préalable à :

- des réorganisations ou des restructurations, par exemple ;
- des actions qualité sur les procédures concernant le recrutement et l'insertion des personnes handicapées, la reprise du travail d'agents après de longs arrêts de maladie, etc.

En ce qui concerne l'amélioration des conditions de travail, l'accompagnement des changements structurels, la prévention des inadaptations professionnelles, il peut proposer des actions de prévention, notamment dans le cadre des plans de prévention en lien avec les différents partenaires de la gestion des ressources humaines (bureau du personnel, médecin de prévention, animateur sécurité prévention, services de formation et de communication) et, le cas échéant, avec des intervenants extérieurs.

Dans cette perspective, l'assistant(e) de service social fait partie des experts de l'administration qui participent aux réunions de comité technique paritaire local et de comité local d'hygiène et sécurité.

c) L'assistant(e) de service social est à même d'assurer :

- une fonction de vigilance sociale au sein des services par un signalement pertinent des situations porteuses des risques de conflits en direction notamment de la fonction managériale ;
- une fonction de facilitation dans les situations conflictuelles, en conseillant et en proposant un espace d'échanges en vue de réintroduire le dialogue entre les personnes concernées, en vue de désamorcer un conflit interprofessionnel émergent ou de réduire les antagonismes individuels déclarés.

1.3.3. Participation à l'observation sociale

En contact permanent avec le personnel, l'assistant(e) de service social peut apporter un éclairage spécifique et complémentaire à d'autres dans la prise en compte des besoins sociaux des agents et l'évaluation de la politique sociale ministérielle.

Pour ce faire, une observation sociale se développera au sein du réseau des assistant(e) de service social. Elle permettra, par un recueil de données homogénéisées et leur interprétation de compléter le rapport d'activité de chaque assistant(e) de service social ainsi que les synthèses régionales et nationales établies par les conseillères techniques de service social. Des études thématiques pourront être menées au niveau local, régional ou national en fonction des indications ainsi fournies (*cf.* présentation détaillée au point 3 de l'annexe 1).

2. Le positionnement et les moyens des assistants de service social

Trois points méritent des commentaires.

2.1. L'affectation

L'assistant(e) de service social peut se trouver dans deux situations caractéristiques :

- soit il est affecté dans un service, le plus souvent une direction départementale de l'Équipement et y consacre la totalité de son temps de travail ;

- soit il est affecté dans un service et partage son temps de travail entre ce service (souvent une direction départementale de l'Équipement) et un ou plusieurs autres services : direction régionale de l'Équipement, centre d'études techniques de l'Équipement, service navigation, service maritime, direction régionale et départementale des affaires maritimes, lycée professionnel maritime, voire service départemental de l'architecture, école d'architecture, direction régionale de l'environnement...

Dans tous les cas, l'assistant(e) de service social reçoit du directeur du service d'affectation, la complète définition de son

poste : si son activité doit se dérouler dans d'autres services que son service d'affectation, la fiche de poste doit mentionner cette activité extérieure et le quota de temps moyen qui lui revient.

Dans ce cas, l'évaluation de l'assistant(e) doit être réalisée par le chef de service d'affectation en liaison avec les responsables des autres services où il exerce.

2.2. Le rattachement

Pour l'exercice de ces fonctions, il est souhaitable de rattacher l'assistant(e) de service social au secrétaire général du service, favorisant ainsi la dimension sociale de la GRH. Afin de trouver la meilleure synergie entre les intervenants professionnels que sont le médecin de prévention et l'assistant(e) de service social, de bonnes conditions de travail commun au sein du pôle médico-social leur seront fournies. Leur secrétariat peut être commun ; il s'agit d'une action spécialisée de secrétariat médico-social incluant prise de rendez-vous, informations, exploitation de statistiques sur les secours, l'envoi de dossiers, le classement de documents (législation sociale en particulier...) et la réalisation de démarches administratives nécessaires à la gestion des situations d'agents etc.

2.3. Les moyens nécessaires

L'assistant(e) de service social disposera de conditions de travail correspondant à ses missions et responsabilités spécifiques, en mettant à sa disposition :

- un bureau personnel, isolé phoniquement ;
- un micro-ordinateur équipé d'une imprimante individuelle et disposant de la messagerie ainsi que de l'accès à Intranet et Internet ;
- un téléphone avec messagerie-répondeur.

Afin de lui permettre d'assurer les fonctions précisées ci-dessus, l'assistant(e) de service social dispose des moyens de se déplacer et de la documentation particulière à l'exercice de son métier.

3. Apports de la direction du personnel, des services et de la modernisation

3.1. L'animation

La direction du personnel, des services et de la modernisation assure par la sous-direction du travail et des affaires sociales une animation fonctionnelle et professionnelle du réseau des assistant(e)s de service social et la formalisation des orientations et procédures administratives nécessaires.

- l'organisation du réseau des assistant(e)s de service social.

Les réseaux régionaux et nationaux sont organisés à partir des éléments suivants :

- une conseillère technique nationale, située au sein de la sous-direction du travail et des affaires sociales, pilote et anime l'ensemble du réseau de service social ;
- les « conseillères sociales territoriales » (CST) dont la fonction a été définie par la circulaire de mars 2001 sont réunies en réseau national par la DPSM/TS une fois par trimestre (cf. précisions sur le rôle des conseillères sociales territoriales au point 4 de l'annexe 1) ;
- le réseau régional ou interrégional d'assistant(e) de service social, animé par la CST, permet des échanges d'expériences et l'apport d'informations relatives à la profession, à la politique sociale du ministère ; il permet en outre la nécessaire prise de distance par rapport à leurs pratiques professionnelles. Leur participation régulière à ces réunions est nécessaire.
- les journées nationales d'études professionnelles constituent un élément fédérateur de l'ensemble du réseau des assistants de service social et un dispositif de mise à niveau de leurs connaissances autour d'un thème émergent : leurs actes sont largement diffusés. La participation de l'assistant(e) de service social à ces journées est un facteur positif d'adaptation aux évolutions ; elle est fortement recommandée.

3.2. La formation

La formation permanente des assistant(e)s et conseiller(e)s techniques de service social est coordonnée par la sous-direction des personnels administratifs et contractuels (bureau AC2) sur la base des propositions de la sous-direction du travail et des affaires sociales afin de structurer les formations proposées au regard des priorités issues de cette circulaire. Elle peut être complétée par des formations organisées au niveau régional ou interrégional en réponse à des besoins spécifiques.

3.3. La gestion du corps

La sous-direction TS est consultée par la sous-direction des personnels administratifs et contractuels et la sous-direction du pilotage des services, du budget et du contrôle de gestion pour les décisions concernant soit la gestion du corps des assistant(e)s de service social soit la répartition des effectifs autorisés.

Le directeur du personnel,

ANNEXE I

1. Exemples d'actions de caractère collectif que peut développer l'assistant(e) de service social

L'assistant(e) de service social participe aux actions d'information générale organisées par l'administration telle que préparation à la retraite, accueil des nouveaux arrivants etc... ainsi qu'à des actions de formation du personnel.

L'assistant(e) de service social informe le personnel sur les prestations d'action sociale en fonction des situations dont il a connaissance.

Il peut arriver que l'assistant(e) de service social soit correspondant du CGCV : cela ne peut être mis en œuvre sans un accord explicite du chef de service. Cette activité ne constitue pas une de ses fonctions spécifiques et relève du volontariat.

2. Les interventions de l'assistant de service social au titre de la gestion des ressources humaines concernent plus particulièrement

- l'aide au personnel en congé de maladie, en accident du travail et lors de la reprise du travail, ou en cas de décès ;
- l'accompagnement des agents lors de difficultés de santé impliquant notamment des démarches administratives auprès des comités médicaux et/ou des commissions de réforme ou de rentes ;
- l'insertion des personnes handicapées (afin que ne soient omises ni la dimension professionnelle ni celle de l'environnement relationnel) ;
- la recherche de solutions adaptées aux possibilités de l'agent et aux nécessités du service en cas d'inaptitude et d'aménagement de postes de travail ;
- l'accompagnement des personnes dans les changements ;
- l'accueil et l'intégration des nouveaux arrivants ;
- la prise en compte de l'insertion et de l'équilibre des personnels, notamment les plus fragilisés, le plus en amont possible dans les organisations de travail en évolution ;
- la gestion des situations personnelles les plus difficiles par la concertation en lien avec la hiérarchie ;
- l'apport d'une expertise sociale et professionnelle à la demande exclusive du chef de service et/ou de l'agent dans le cadre de mutation ou de CAP disciplinaire : si les situations le nécessitent, une évaluation de la situation personnelle, familiale et professionnelle, peut être rédigée par l'assistant(e) de service social, après entretien avec l'agent et sous réserve de l'accord de ce dernier.

3. Compléments sur l'observation sociale

Les rapports d'activité des assistant(e)s de service social, destinés aux chefs de service, sont présentés au cours d'une réunion de comité de direction. La synthèse des rapports d'activité des assistant(e)s de service social effectuée au niveau régional par la conseillère sociale territoriale permet d'identifier les problématiques communes et spécifiques des services : la synthèse nationale effectuée par la conseillère technique nationale contribue à l'analyse des problématiques sociales émergentes. Ces rapports de synthèse sont largement diffusés aux directions et aux partenaires sociaux.

Des thèmes d'étude peuvent être proposés par les services déconcentrés aux assistant(e)s de service social de la région ou de l'interrégion où elles travaillent ; une telle commande gagnera à être préparée avec la conseillère sociale territoriale, mieux à même de fournir le cadre méthodologique et d'assurer la coordination avec d'autres études locales ou de caractère national.

4. Précisions sur le rôle des conseillères sociales territoriales

Chargées d'un encadrement technique, elles doivent être une référence professionnelle pour les assistant(e)s de service social de la région ou de l'interrégion dont elles ont la charge ; elles peuvent, à la demande du chef de service, apporter une expertise professionnelle en cas de recrutement d'un(e) nouvel(le) assistant(e) de service social, pour organiser un intérim en cas de vacance de poste, pour organiser un tutorat d'un(e) nouvel(le) assistant(e) de service social, pour proposer un conseil technique en cas de difficultés professionnelles de l'assistant(e) etc. Enfin, les conseillères sociales territoriales doivent être consultées sur la répartition entre les assistant(e)s de service social des différents services d'un département ou d'une région de façon à favoriser la bonne adéquation de la charge et du temps de travail.

ANNEXE II

ELÉMENTS DE RÉFÉRENCE SUR LE SECRET PROFESSIONNEL

Dans le cadre de leur profession, les assistants de service social sont soumis au secret professionnel ; ils doivent respecter des règles d'éthique et un code de déontologie.

L'obligation de secret professionnel est prescrite dans la loi à l'article 225 du code de la famille et de l'aide sociale et à l'article 226-13 du nouveau code de procédure pénale. Cette obligation est générale et absolue ; personne, hormis le cas où la loi en disposerait autrement, ne peut en affranchir l'assistant de service social. Tout manquement entraîne des sanctions pénales. Cette obligation est liée à la profession exercée en raison de sa nature particulière. En effet, cette obligation

correspond à un droit des usagers quant au respect de leur vie privée. C'est un devoir pour l'assistant de service social de taire les informations qui lui sont confiées dans le cadre de sa profession, ou qu'il a appris, compris ou devinées et qui portent sur la vie privée des personnes.

En conséquence, l'assistant(e) de service social est personnellement responsable des mesures de protection de ce secret professionnel pour son courrier, ses dossiers et ses fichiers. Les employeurs, tenus de respecter la loi, ne peuvent aller à l'encontre des dispositions légales ni en limiter la portée ; ils doivent respecter la non-ouverture du courrier, le non accès aux fichiers ou aux dossiers des assistants de service social.

Sur le plan déontologique, l'intervention de l'assistant de service social est fondée sur le respect de la personne comme sur l'égal accès aux prestations d'action sociale, compte tenu de leurs règles propres d'attribution. C'est ainsi que la possibilité de demander une aide matérielle est liée à la condition d'être employé ou retraité du ministère. L'aide matérielle est destinée à faire face à une situation exceptionnelle qui ne pourrait être surmontée par un effort normal de l'agent ou de sa famille. Elle s'inscrit dans un dispositif d'accompagnement social global sur la base d'une évaluation de l'assistant de service social qui présente les demandes de manière anonyme. Les ASCEE, la MGET dans le cadre des aides qu'ils peuvent mettre en place pour leurs adhérents n'ont pas accès aux rapports d'évaluation des assistants de service social.

Textes : *code de déontologie*, publié par l'ANAS

Le secret professionnel : étude de la direction des affaires juridiques, CJFI.

ANNEXE III DOSSIERS CONSULTABLES AUPRÈS DE DPSM/TS

Décret n° 91– 789 du 1^{er} août 1991.

Circulaire du 15 mars 2001 sur les fonctions des conseillères sociales territoriales.

CD ROM des actes des journées d'études de juin 2000.

CD ROM des actes des journées d'études de juin 2002 : évolution du travail et évolutions au travail : quelle place pour l'assistant(e) de service social ?.

Rapport d'étude sur l'évolution du métier et des fonctions d'assistant de service social, pistes d'action, décembre 2001.

Compte rendu des réunions des groupes de pilotage et de suivi de l'étude des fonctions des assistants de service social (juillet 2001 à février 2002).

Note de synthèse sur les orientations envisageables pour l'évolution des fonctions d'assistant de service social, février 2002, Christine Dupré Conseil.

Note de synthèse : évolution de la fonction d'assistant de service social au sein du MELT, avril 2002, Archée Conseil.