

Administration générale

MINISTÈRE DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES  
ET DU LOGEMENT

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,  
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE  
ET DE L'ÉNERGIE

Secrétariat général

Direction des ressources humaines

Sous-direction des politiques sociales,  
de la prévention et des pensions

**Instruction du Gouvernement du 27 mars 2014 relative aux missions et à l'organisation du service social du ministère de l'égalité des territoires et du logement et du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie**

NOR : ETLK1402214J

(Texte non paru au *Journal officiel*)

**Résumé :** les fondements de la circulaire n° 2007-38 du 16 mai 2007 relative à l'organisation, aux missions et aux fonctions du service social au sein du ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer restent inchangés. Toutefois, pour tenir compte de l'évolution des besoins des agents et des services, les missions du service social ont progressivement évolué. La présente instruction précise le cadre et les principes d'intervention du service social du ministère de l'égalité des territoires et du logement et du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie.

**Catégorie :** instruction du Gouvernement.

**Domaine :** écologie, développement durable.

**Mots clés liste fermée :** action sociale.

**Mots clés libres :** service social – organisation – prévention – missions.

**Références :**

Code de l'action sociale et des familles, notamment ses articles L. 411-1 et suivants ;

Code pénal, notamment ses articles 226-13, 226-14, 434-1 et 434-3 ;

Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires ;

Loi n° 84-16 du 11 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique de l'État ;

Décret n° 2008-680 du 9 juillet 2008 modifié portant organisation de l'administration centrale du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire ;

Décret n° 2012-1098 du 28 septembre 2012 relatif à la création du corps interministériel des assistants de service social des administrations de l'État ;

Décret n° 2012-1099 du 28 septembre 2012 relatif à la création du corps interministériel des conseillers techniques de service social des administrations de l'État ;

Arrêté du 9 juillet 2008 portant organisation de l'administration centrale du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire ;

Arrêté du 22 décembre 2008 modifié portant création du comité central et des comités locaux d'action sociale dans les services du ministère de l'écologie, de l'énergie, du développement durable et de l'aménagement du territoire et fixant leurs attributions et leur organisation ;

Circulaire n° 2007-38 du 16 mai 2007 relative à l'organisation, aux missions et aux fonctions du service social au ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer.

**Date de mise en application :** immédiate.

Annexes :

- Annexe I. – Les domaines d'intervention du service social.
- Annexe II. – Les missions des conseiller-ère-s techniques et des assistant-e-s de service social.
- Annexe III. – Les règles de fonctionnement du service social.

*La ministre de l'égalité des territoires et du logement et le ministre de l'écologie, du développement durable et de l'énergie aux préfets de région (direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement [DREAL]; direction de l'environnement, de l'aménagement et du logement [DEAL]; direction régionale et interdépartementale de l'équipement et de l'aménagement [DRIEA]); département de la coordination des ressources humaines de l'administration centrale et de gestion de proximité du secrétariat général; conseillers techniques de service social du METL et du MEDDE; assistants de service social du METL et du MEDDE (pour exécution); aux préfets de département (direction départementale des territoires [DDT]; direction départementale des territoires et de la mer [DDTM]; direction des territoires, de l'alimentation et de la mer de Saint-Pierre-et-Miquelon [DTAM]; direction départementale de la protection des populations [DDPP]; direction départementale de la cohésion sociale [DDCS]; direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations [DDCSPP]); aux préfets coordonnateurs des itinéraires routiers (direction interdépartementale des routes [DIR]; direction interrégionale de la mer [DIRM]; direction générale de l'aviation civile [DGAC]); Agence des aires marines protégées; Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement; Conservatoire de l'espace littoral et des rivages lacustres; École nationale supérieure maritime; Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux; Institut national de la recherche agronomique; Office national des forêts; Parcs nationaux de France; Voies navigables de France; groupement d'intérêt public Atelier technique des espaces naturels; secrétariat général du Gouvernement; secrétariat général du METL et du MEDDE (direction des ressources humaines) (pour information).*

PRÉAMBULE

La circulaire n° 2007-38 du 16 mai 2007 précisait l'organisation, les missions et les fonctions du service social au sein du ministère des transports, de l'équipement, du tourisme et de la mer. Les fondements de ce texte restent inchangés.

Les importantes réorganisations des ministères sur la période 2007-2013, avec notamment la création des directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) et des directions départementales interministérielles (DDI), le développement des services à compétence nationale, les fusions et/ou la création de nouveaux établissements publics sous tutelle, ont profondément transformé les métiers et les conditions d'exercice des agents.

Pour s'adapter aux besoins des agents et des services, les missions du service social ont ainsi progressivement évolué, priorisant les interventions des assistant-e-s de service social (ASS) dans la sphère professionnelle, tout en prenant en compte la personne dans son environnement personnel et social.

Les enjeux actuels du service social sont les suivants :

- privilégier la logique préventive par anticipation des situations potentiellement à risques pour tenter d'en limiter les impacts humains ;
- développer la fonction de veille et d'expertise dans le domaine des conditions de vie au travail ;
- s'impliquer dans une dynamique partenariale, notamment avec les différents acteurs de la prévention ;
- répondre à l'exigence de lisibilité sur les actions conduites.

Dans ce contexte, la présente instruction actualise le cadre et les principes d'intervention du service social du ministère de l'égalité des territoires et du logement (METL) et du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (MEDDE).

Ses finalités sont de deux ordres :

- clarifier le positionnement institutionnel du service social ;
- donner un cadre de référence aux professionnels du service social dans l'exercice de leurs missions.

L'instruction est structurée en trois chapitres qui abordent successivement le cadre d'exercice (I), les domaines d'intervention (II) et les principes directeurs d'intervention du service social (III).

Elle est complétée par trois annexes qui précisent les objectifs poursuivis dans chaque domaine d'intervention (I), l'organisation du service social (II) et ses règles de fonctionnement (III).

## I. – LE CADRE D'EXERCICE

L'activité du service social s'inscrit dans la politique des ressources humaines du METL et du MEDDE. Sa finalité vise la meilleure adéquation possible entre les besoins individuels et collectifs des agents et les contraintes des services.

Le service social est compétent pour l'ensemble des services de nos ministères et il développe une politique de conventionnement pour intervenir, en qualité de prestataire de services, au profit des agents :

- des directions départementales interministérielles ;
- de départements ministériels comme, par exemple, le ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt ;
- d'établissements publics placés sous la tutelle des ministères (École nationale supérieure maritime, Institut français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux, Voies navigables de France, Parcs nationaux de France, Office national des forêts, etc.).

Ces conventions sont susceptibles d'être actualisées au regard des changements éventuels pouvant impacter l'organisation des ministères ou celle des établissements publics.

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

- l'intervention au profit des agents de ces services, quels que soient leurs statuts, qui rencontrent des difficultés induites par la vie professionnelle et son articulation avec la vie privée. L'assistant(e) de service social (ASS) contribue à la prévention et au traitement des situations individuelles et/ou collectives. Après les avoir évaluées, il-elle élabore, avec les agents, un plan d'aide visant à améliorer leur situation et/ou à surmonter leurs difficultés dans leur vie professionnelle et personnelle.

Le service social peut intervenir ponctuellement en faveur des retraités et des ayants droit pour leur garantir l'accès aux prestations sociales ministérielles auxquelles ils sont éligibles ;

- l'intervention au profit des services et des collectifs de travail, centrée sur la fonction de conseil et d'expertise. Dans ce cadre, le service social participe au repérage et à l'analyse des possibles dysfonctionnements individuels et organisationnels. Il peut, le cas échéant, alerter sur leurs conséquences, formuler un diagnostic qui rende compte de la complexité des situations et proposer des préconisations.

À ce titre, le service social apporte sa contribution à la fonction de management des services.

## II. – LES DOMAINES D'INTERVENTION

Pour renforcer la lisibilité de ses actions, le service social propose une offre de service, déclinée en quatre axes :

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

Le service social apporte une aide globale, d'ordre psychosocial et matériel, aux personnes confrontées, ou susceptibles de l'être, à un problème d'adaptation professionnelle et/ou à une situation de fragilisation sociale. Il s'agit de leur permettre d'améliorer leur situation et/ou de surmonter les difficultés dans les interférences vie personnelle et vie professionnelle.

Le service social peut également intervenir auprès de la famille d'agents en difficulté, gravement malades ou lorsqu'un agent décède.

### **L'accompagnement au changement**

Le service social participe, d'une part, à mettre en place des dispositifs d'écoute et de diagnostics favorisant l'expression des difficultés et des besoins et, d'autre part, à évaluer l'impact du changement sur les conditions de vie et les conditions de travail des agents. Il apporte son expertise dans l'identification des facteurs de risques et peut formuler des préconisations d'actions.

### **La prévention de la désinsertion professionnelle**

Le service social propose un accompagnement des agents provisoirement éloignés du milieu professionnel (congés maladie, congés de présence parentale...) et participe à leur retour dans l'emploi.

Il intervient également en faveur de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés, le reclassement des agents devenus inaptes à leur fonction et l'accompagnement des victimes d'accidents, notamment les accidents de service.

En qualité de « personne ressource » de l'agent et du service, le service social peut intervenir, en complémentarité du bureau ressources humaines, pour soutenir l'agent dans son projet de maintien dans l'emploi ou de reprise de travail et pour accompagner le service dans le projet d'(ré)insertion de l'agent.

### **La prévention des risques psychosociaux**

Le service social participe aux trois niveaux de prévention :

- la prévention primaire, en apportant des éléments individuels et/ou collectifs d'observation sociale qui contribuent à l'identification des facteurs de risques et au repérage des éléments déclencheurs des situations de souffrance au travail et/ou de crise ;
- la prévention secondaire, en proposant des actions ciblées pour limiter les conséquences de la dégradation d'une situation de risques déjà établie ;
- la prévention tertiaire, en participant à la prise en charge des situations identifiées à risques avérés.

Ces quatre axes font l'objet de fiches détaillées présentées en annexe I.

### **III. – L'ORGANISATION DU SERVICE SOCIAL**

Le service social est composé d'agents appartenant aux corps interministériels des conseiller-ère-s techniques et des assistant-e-s de service social des administrations de l'État.

La cohérence et l'efficacité du dispositif reposent sur une organisation déconcentrée, au plus près des besoins et des ressources du terrain (principe de proximité), et, en corollaire, sur un pilotage global de l'ensemble du réseau (principe d'équité).

L'organisation repose sur trois niveaux complémentaires : un niveau national et un niveau régional, assuré par des CTSS, et un niveau de proximité assuré par les ASS. Les missions confiées à chaque niveau de responsabilité sont précisées en annexe II.

La direction des ressources humaines du METL et du MEDDE, sous-direction des politiques sociales, de la prévention et des pensions (PSP), est chargée d'assurer la cohérence de cet ensemble selon un schéma d'organisation (1) établi en concertation avec les DREAL (2).

#### **Le niveau national : conception et pilotage de la politique ministérielle de service social**

Il est assuré par un-e conseiller-ère technique de service social (CTSS) « responsable du pôle service social » au sein du bureau de la prévention, de la santé au travail, du service social et du handicap (sous-direction des politiques sociales, de la prévention et des pensions).

Il-elle exerce une fonction de conseil, d'expertise et de prospective qui contribue à l'évolution de la politique sociale ministérielle.

#### **Le niveau régional : encadrement technique des ASS et pilotage de la politique de service social**

Un-e CTSS est placé-e sous l'autorité hiérarchique du-de la DREAL, auprès de qui il-elle assure une fonction d'expertise, de conseil et d'appui.

Il-elle propose au-à la DREAL l'organisation du service social régional. Il-elle exerce l'encadrement hiérarchique et technique des ASS.

#### **Le niveau de proximité : mise en œuvre de la prestation de service social**

Dans son périmètre d'action, l'ASS répond aux demandes des agents et des services dans les domaines d'intervention définis au paragraphe II. Il-elle met en œuvre, en collaboration avec d'autres intervenants, des actions visant à aider les agents, les personnes, les familles connaissant des difficultés sociales ou socioprofessionnelles, en recherchant les causes qui compromettent leur équilibre psychologique, économique ou social et en menant toutes actions susceptibles de prévenir et de remédier à ces difficultés dans le cadre d'actions individuelles et collectives (3).

Le détail des missions des CTSS et ASS et les règles de fonctionnement du service social figurent respectivement dans les annexes II et III.

### **IV. – LES PRINCIPES DIRECTEURS D'INTERVENTION DU SERVICE SOCIAL**

Quatre principes directeurs sous-tendent la mise en œuvre de la prestation de service social :

- l'équité de traitement des agents ;
- l'inscription des actions dans une dynamique partenariale interne et externe ;
- l'expertise sociale et technique dans le champ de la qualité de vie au travail ;
- l'évaluation de la prestation de service rendue.

(1) Document de référence pour la configuration des postes des conseiller-ère-s techniques de service social et des assistant-e-s de service social.

(2) Par convention, le sigle DREAL sera utilisé dans l'ensemble du document pour désigner également les directeurs-trice-s de l'environnement, de l'aménagement et du logement et le chef du département de la coordination des ressources humaines de l'administration centrale et de gestion de proximité du secrétariat général

(3) Décret n° 2012-1098 du 28 septembre 2012 portant création du corps interministériel des assistants de service social des administrations de l'État

### **Le service social fournit une prestation sociale équitable entre tous les agents, quels que soient leur statut et leur grade**

Le secrétaire général du METL et du MEDDE définit les orientations du service social. Ces orientations sont élaborées et proposées par la sous-direction des politiques sociales, de la prévention et des pensions (PSPP), après concertation avec les DREAL et information du comité central d'action sociale.

Le-la DREAL est chargé-e de la mise en œuvre de cette politique dans sa zone de gouvernance. À ce titre :

- il-elle veille à la communication aux CTSS et aux ASS des informations utiles à l'exercice de leurs missions ;
- il-elle assure aux CTSS et aux ASS les moyens de fonctionnement nécessaires et suffisants pour exercer leur activité (crédits de fonctionnement), dans la limite des moyens disponibles.

La sous-direction PSPP veille à l'adéquation des moyens humains pour assurer la mission de service social et organise un dispositif de professionnalisation des CTSS et des ASS pour atteindre les objectifs fixés dans la présente instruction.

### **Le service social exerce son activité dans le cadre d'une coopération institutionnelle et d'un partenariat extra-institutionnel**

L'inscription dans un réseau partenarial est un des outils privilégiés de la mise en œuvre de la politique du service social de nos ministères.

L'intervention sociale se situe dans un ensemble concerté d'actions en interne (médecine de prévention, assistant et conseiller de prévention, responsables et gestionnaires des ressources humaines), mais également en externe (services sociaux et médico-sociaux, bailleurs...). Cette coopération repose également sur la participation du service social aux instances de concertation régionales ou locales (portant sur les questions relevant de l'action sociale ou des conditions de vie des agents).

À ce titre, il est nécessaire que les DREAL facilitent, d'une part, l'intégration du service social dans les réseaux existants et, d'autre part, la participation aux instances de concertation régionales ou locales lorsque les sujets examinés relèvent de son domaine de compétences. Dans ce cadre, le service social apporte expertise et conseil quant aux actions à mettre en place dans une démarche de prévention des risques psychosociaux, de la désinsertion professionnelle et de l'accompagnement du changement.

### **Le service social a vocation d'expertise dans le champ des conditions de vie au travail**

Parmi l'ensemble des acteurs institutionnels, le service social a une réelle valeur ajoutée, en raison de :

- sa compétence sur l'ensemble des questions intéressant le domaine de l'insertion professionnelle et de l'amélioration des conditions de vie au travail ;
- sa place privilégiée à l'interface entre les agents, l'encadrement, les partenaires internes et externes.

Pour répondre aux éventuelles demandes de la ligne managériale, qui souhaite disposer d'éléments de veille sociale pour enrichir sa connaissance des facteurs de risques, le service social peut être appelé à produire une expertise dans le domaine des conditions de vie au travail.

Celle-ci porte plus particulièrement sur :

- l'élaboration de stratégies d'intervention et la conception ou le développement de projets ;
- la contribution aux dispositifs régionaux de veille ou d'observation pour la prévention des risques psychosociaux ;
- la contribution aux différentes recherches conduites dans son champ d'intervention ;
- la formulation de préconisations pour aider à l'ajustement des plans de prévention ou de la politique de service social.

À ce titre, l'ASS peut participer, à la demande du président, aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, en qualité d'expert et de personne qualifiée.

### **Le service social initie une démarche d'évaluation et d'amélioration de la qualité de ses interventions**

La sous-direction des politiques sociales, de la prévention et des pensions engagera, dans un délai de trois ans, un processus d'évaluation des orientations actuelles du service social de nos ministères.

L'évaluation s'appuiera, entre autres, sur un bilan annuel d'activités. Chaque CTSS transmettra annuellement au DREAL un bilan annuel pour sa zone de compétence. Ce bilan sera également transmis à la direction des ressources humaines, sous-direction des politiques sociales, de la prévention et des pensions (DRH/PSPP).

L'analyse des bilans régionaux permettra d'élaborer annuellement un document national de synthèse qui contribuera à l'observation de l'évolution des besoins individuels et collectifs ainsi qu'à la définition des réponses à y apporter. Ce document est un élément essentiel de présentation et d'analyse de la politique menée et des résultats obtenus et de valorisation de l'activité du service social.

Ce bilan national, transmis au secrétaire général du METL et du MEDDE et au directeur des ressources humaines, fera l'objet d'une large diffusion.

\*  
\* \*

Les orientations fixées dans ce texte seront accompagnées et soutenues notamment par la mise en œuvre d'un parcours de professionnalisation.

La sous-direction des politiques sociales, de la prévention et des pensions (PSPP) et le bureau de la prévention, de la santé au travail, du service social et du handicap (PSPP1) sont chargés de veiller à la mise en œuvre de cette instruction.

La présente instruction sera publiée au *Bulletin officiel* du ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie.

Le 27 mars 2014.

*La ministre de l'égalité des territoires  
et du logement,*  
CÉCILE DUFLLOT

*Le ministre de l'écologie,  
du développement durable  
et de l'énergie,*  
PHILIPPE MARTIN

## ANNEXE I

### LES DOMAINES D'INTERVENTION DU SERVICE SOCIAL

- Fiche 1. – L'amélioration des conditions de vie au travail et de vie personnelle.
- Fiche 2. – L'accompagnement au changement.
- Fiche 3. – La prévention de la désinsertion professionnelle.
- Fiche 4. – La prévention des risques psychosociaux.

### FICHE 1

#### L'AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL ET DE VIE PERSONNELLE

<b>Contexte</b>
Le service social agit prioritairement sur les lieux mêmes du travail. Il s'adresse aux personnes en difficulté dans leur vie professionnelle et personnelle et notamment dans les interactions entre ces deux sphères. Il peut également agir en dehors des lieux de travail, en partenariat avec des services extérieurs aux ministères, selon les difficultés évaluées qui dépasseraient les limites de son cadre d'intervention (notamment en matière de prise en charge familiale).
<b>Public ciblé</b>
Le service social est compétent pour l'ensemble des agents des services du METL et du MEDDE, ainsi que des services et établissements sous convention, quels que soient leur statut ou leur grade.
<b>Problématique</b>
Dans le monde du travail, la frontière entre la vie privée et la vie professionnelle peut être de plus en plus perméable, pouvant devenir une source de déséquilibre, voire de mal-être. L'ASS mène des interventions sociales, individuelles et/ou collectives en vue d'améliorer, par une approche globale et un accompagnement social, les conditions de vie des personnes. Il-elle s'emploie à rechercher les solutions adaptées qui prennent en compte à la fois les besoins et les ressources de la personne, mais aussi les exigences et les contraintes de son environnement professionnel.
<b>Enjeux</b>
Pour les agents : disposer d'un lieu d'écoute, d'information, d'orientation. Pour le service social : participer à l'amélioration des conditions de vie des agents.
<b>Objectifs</b>
Cet axe vise à accompagner et soutenir les agents lors des périodes de transition personnelle et/ou professionnelle ou lors de la survenue d'événements impactant leur équilibre de vie. Il s'agit de : <ul style="list-style-type: none"> <li>- faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle ;</li> <li>- accompagner les personnes fragilisées lors de difficultés d'ordre professionnel et/ou personnel ;</li> <li>- favoriser l'insertion et l'adaptation des agents à leur cadre d'emploi ;</li> <li>- accompagner les agents dans leur projet d'évolution professionnelle et/ou personnelle ;</li> <li>- accompagner les services dans le processus d'intégration d'un agent.</li> </ul>

## FICHE 2

### L'ACCOMPAGNEMENT AU CHANGEMENT

<p><b>Contexte</b></p>
<p>La vie des services est marquée par des évolutions de plus en plus fréquentes qui peuvent participer à la perte de repères professionnels et/ou personnels. Ces changements peuvent également avoir des répercussions sur l'équilibre individuel et/ou familial ainsi que dans le travail.</p> <p>Au regard de son positionnement à l'interface de la vie personnelle et de la vie professionnelle, le service social est en mesure de proposer des actions spécifiques (individuelles et/ou collectives) pour faciliter les périodes de transition. Il peut apporter un éclairage sur la problématique du changement au sein des services.</p>
<p><b>Public ciblé</b></p>
<p>Les interventions s'adressent à l'ensemble des services du METL et du MEDDE ainsi qu'aux services et établissements sous convention concernés par un changement, ainsi qu'aux agents de ces services (réorganisation, déménagement, transfert, voire suppression de missions...).</p>
<p><b>Enjeux</b></p>
<p>Pour les agents : disposer d'un lieu d'écoute et d'accompagnement.</p> <p>Pour le collectif de travail : limiter les effets négatifs du changement sur le climat social.</p> <p>Pour le service social : faire valoir une expertise sur les questions relatives aux conditions de vie au travail.</p>
<p><b>Problématique</b></p>
<p>Tout projet de changement important peut déclencher des réactions dans les comportements et l'attitude des agents. Il est donc primordial d'en évaluer l'impact potentiel et d'organiser un dispositif d'accompagnement qui permette de limiter son incidence.</p> <p>En effet, les changements d'organisation introduisent souvent une rupture dans les processus professionnels et l'organisation personnelle.</p> <p>Les conséquences d'un changement sur les agents et, en particulier, sur les plus fragiles nécessitent par ailleurs un accompagnement de proximité pour éviter l'aggravation de ces situations.</p> <p>La prise en compte de cette problématique nécessite l'implication de tous, qu'il s'agisse de la ligne managériale, des professionnels de la prévention et des agents.</p>
<p><b>Objectifs</b></p>
<p>Cette action vise à contribuer, sur un plan individuel et/ou collectif, à la prévention et au traitement des problématiques liées au changement dans les services. L'accompagnement a pour but de faciliter leur acceptation, en considérant les facteurs de rejet. Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'écouter et soutenir les agents ;</li> <li>- de participer à l'analyse d'impact d'un changement sur les conditions de vie au travail pour en réduire les risques associés ;</li> <li>- d'apporter une expertise sociale et technique sur la mise en œuvre d'un dispositif d'accompagnement du changement dans les services ;</li> <li>- de participer au processus d'accompagnement du changement (y compris la définition des actions de communication mises en place par le chef de service) ;</li> <li>- de participer aux dispositifs institutionnels d'accompagnement du changement ;</li> <li>- d'alerter sur les situations préoccupantes.</li> </ul>

### FICHE 3

#### LA PRÉVENTION DE LA DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE

<p><b>Contexte</b></p>
<p>À l'interface de la vie personnelle et de la vie professionnelle, le service social a pour mission de participer notamment à la prévention de la désinsertion professionnelle en se positionnant comme personne ressource de l'agent dans son projet de maintien dans l'emploi ou de reprise d'activité. Cette problématique constitue un enjeu important pour les services.</p>
<p><b>Public ciblé</b></p>
<p>Les interventions s'adressent, pour les services concernés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aux agents dont l'état de santé est altéré ou en situation de handicap ;</li> <li>- aux agents éloignés du travail ;</li> <li>- aux encadrants et aux collectifs de travail.</li> </ul>
<p><b>Problématique</b></p>
<p>Les agents, consécutivement à une absence prolongée liée à la maladie, au handicap, à l'accident de travail ou à l'invalidité, peuvent connaître des contraintes de maintien ou de retour dans l'emploi, lesquelles constituent un risque d'exclusion.</p> <p>Ce risque d'exclusion est souvent déterminé par un cumul de facteurs, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fragilité de l'environnement familial, social ou professionnel ;</li> <li>- l'éloignement des réalités professionnelles ;</li> <li>- l'attitude du collectif de travail.</li> </ul>
<p><b>Enjeux</b></p>
<p>Pour les agents : retrouver les conditions nécessaires à la reprise d'une activité.</p> <p>Pour le collectif de travail : faciliter le projet d'intégration ou de réintégration d'un collègue.</p> <p>Pour le service social : prévenir ou limiter les risques d'éloignement ou d'exclusion du monde du travail par la détection et la prise en compte précoce des agents fragilisés.</p>
<p><b>Objectifs</b></p>
<p>Cette action vise à prendre en charge le plus précocement possible les agents susceptibles de présenter des difficultés de maintien ou de réintégration dans leur poste de travail.</p> <p>La prise en charge sociale doit soutenir le service et la personne concernée dans l'élaboration et la mise en œuvre de son projet de maintien ou de retour à l'emploi.</p> <p>Il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maintenir le lien avec l'agent éloigné du service ;</li> <li>- accompagner l'agent dans la prise en charge de la maladie/du handicap et de leurs conséquences ;</li> <li>- repérer et alerter sur les inadaptations professionnelles et prévenir les risques de rupture professionnelle ;</li> <li>- soutenir les agents dans la mise en œuvre d'un projet de maintien dans l'emploi ;</li> <li>- accompagner les services dans le processus d'accueil d'un travailleur handicapé et/ou à la réintégration d'un agent, à la suite d'une maladie ou d'un accident ;</li> <li>- assister les chefs de service dans la mise en œuvre de dispositifs de maintien ou de retour dans l'emploi.</li> </ul>

FICHE 4  
LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

<p><b>Contexte</b></p>
<p>Les risques psychosociaux (RPS) ont été identifiés comme l'un des principaux risques professionnels. Nos ministères se sont fixé pour ambition d'impulser une véritable culture de prévention de ce risque. Dans ce cadre, chaque service doit mettre en place un plan d'évaluation et de prévention des RPS qui repose sur un diagnostic des facteurs de risques.</p> <p>La prévention des RPS, du fait de leur origine multifactorielle, nécessite l'implication de tous, qu'il s'agisse de la ligne managériale, des professionnels de la prévention et des agents. En effet, les directives interministérielles inscrivent la prévention dans une démarche pluridisciplinaire et partenariale où l'ASS a sa place.</p>
<p><b>Public ciblé</b></p>
<p>Les interventions s'adressent à l'ensemble des services du METL et du MEDDE, ainsi qu'aux services, établissements sous convention et à l'ensemble des agents de ces services.</p>
<p><b>Problématique</b></p>
<p>Chaque agent doit pouvoir trouver l'assistance nécessaire dans son milieu professionnel et être orienté, pour sa prise en charge, vers la structure la plus adaptée dès lors qu'il en exprime le besoin ou que des risques pour sa santé sont avérés.</p> <p>L'ASS intervient dans la prévention des RPS par sa présence régulière dans les services et les relations qu'il entretient avec les chefs de service et l'ensemble des acteurs de la prévention. L'ASS agit sur un mode individuel ou collectif et assure une mission d'écoute, de soutien et d'accompagnement social de l'agent. Il-elle contribue ainsi à identifier les facteurs de risques présents et à venir.</p> <p>Il-elle intervient sur demande de l'agent en difficulté, ou de son entourage, mais peut être aussi sollicité par la ligne managériale. Sa fonction peut le conduire à alerter ou assurer un rôle d'interface entre l'agent et les différents interlocuteurs.</p> <p>Il-elle contribue par ailleurs à assurer la veille sociale et participe aux instances de concertation et de réflexion sur ce thème (CHSCT notamment).</p>
<p><b>Enjeux</b></p>
<p>Pour les agents : protéger la qualité de vie au travail et réduire l'impact des contraintes professionnelles sur la vie sociale (isolement, dégradation du climat familial...).</p> <p>Pour le collectif de travail : éliminer ou réduire les facteurs de risques au sein du service.</p> <p>Pour le service social : se positionner en acteur de la prévention primaire, secondaire et tertiaire.</p>
<p><b>Objectifs</b></p>
<p>Cette action situe le service social dans la prévention et le traitement des situations de souffrance au travail.</p> <p>Il s'agit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de participer à la sensibilisation des agents et de la ligne managériale à la prévention des RPS ;</li> <li>- de favoriser l'expression des agents et de repérer les signes de souffrance ou de mal-être ;</li> <li>- de signaler les situations individuelles et/ou collectives susceptibles d'être engendrées par des évolutions de nature organisationnelle et/ou des dysfonctionnements individuels et/ou collectifs ;</li> <li>- de participer à la prise en charge des agents et des collectifs de travail confrontés à des situations potentiellement traumatisantes ;</li> <li>- d'assurer une fonction d'interface entre les agents et les chefs de service et/ou le collectif de travail ;</li> <li>- de participer à la mise en place et aux actions des dispositifs d'écoute ;</li> <li>- de participer à la conception, l'élaboration et le déploiement du plan de prévention des RPS ou à l'organisation d'un dispositif de veille (remontée d'indicateurs).</li> </ul>

## ANNEXE II

### LES MISSIONS DES CONSEILLER-ÈRE-S TECHNIQUES ET DES ASSISTANT-E-S DE SERVICE SOCIAL

#### **Le niveau national : conception et pilotage de la politique ministérielle de service social**

Dans le cadre de ses missions, le-la responsable du pôle service social :

- assure la fonction de référent technique pour l'ensemble des CTSS ;
- contribue à l'évolution de la politique ministérielle du service social, propose les orientations, veille à leur mise en œuvre et participe à leur évaluation ;
- participe aux travaux du réseau des conseiller-ère-s techniques nationaux (échanges et harmonisation des pratiques...);
- coordonne l'activité des CTSS afin d'assurer une mise en œuvre harmonisée des missions, objectifs et règles définis pour son domaine d'activité (formation, procédures de travail, circulation de l'information, réalisation d'outils de pilotage et de suivi de la qualité...);
- participe aux instances de réflexion ou de concertation, internes aux ministères, sur les questions relatives aux politiques sociales (comité central d'action sociale) ;
- recueille, exploite et restitue des données d'activités relatives à son domaine de compétences et assure une fonction de veille sociale dans les domaines relatifs à son champ d'activités ;
- anime le réseau des CTSS en organisant des réunions de travail trimestrielles.

Sur ce dernier point, il est essentiel que les CTSS assistent à ces réunions qui garantissent, d'une part, la circulation de l'information et proposent, d'autre part, un lieu d'échanges et de capitalisation des pratiques.

Toutes les facilités, dans la limite des moyens disponibles, doivent donc leur être accordées pour y participer.

Au sein du bureau de la prévention, de la santé au travail, du service social et du handicap, le-la responsable du pôle service social est secondé-e par un-e chargé-e d'études. Dans le cadre des fonctions déléguées, il-elle participe notamment au dispositif de recueil et d'analyse des données sociales et au pilotage des conventions de prestation de service social.

#### **Le niveau régional : encadrement technique des ASS et pilotage de la politique de service social**

Dans le cadre de ses missions, le-la CTSS :

- veille à la mise en œuvre des orientations de la politique ministérielle de service social au niveau régional et formule des propositions pour sa déclinaison et le pilotage régional ;
- veille à l'harmonisation des pratiques professionnelles, dans le respect des règles éthiques et déontologiques qui régissent la profession, ainsi qu'à la capitalisation des pratiques ;
- anime l'équipe des ASS en organisant des réunions régulières et en se déplaçant sur les différents sites d'emploi ;
- assure une fonction de veille, de conseil et d'expertise sur les questions relatives à la conduite du changement et aux conditions de vie au travail ;
- est responsable du recueil des données sociales et participe à l'évaluation des actions mises en œuvre ;
- peut assurer, à la demande des DREAL, une fonction d'expertise dans le cadre de la définition et de la mise en œuvre de la politique d'action sociale ministérielle (répartition des moyens...);
- peut participer, à la demande des DREAL, aux instances de réflexion ou de concertation interministérielles ou régionales dans le domaine de l'action sociale (sections régionales interministérielles d'action sociale, réseau d'action sociale des plates-formes régionales RH, commission régionale de concertation de l'action sociale, instance de concertation régionale).

Pour les postes configurés sur deux régions, une lettre de mission définit la répartition des temps de travail au profit de chaque région.

Le-la CTSS peut également exercer la fonction de CTSS « référent » au profit des services interdépartementaux et interrégionaux et des établissements publics liés par convention. À ce titre, il-elle est chargé-e, d'une part, de l'interface avec la direction des ressources humaines du service considéré et, d'autre part, de l'animation du réseau des ASS intervenant dans ces services.

### **Le niveau de proximité : mise en œuvre de la prestation de service social**

Dans le cadre de ses missions, l'ASS :

- participe, en complémentarité avec d'autres acteurs de la prévention, au diagnostic et à la prise en compte des besoins des agents et des services notamment dans le cadre de l'amélioration des conditions de vie au travail et de la prévention des risques psychosociaux ;
- participe aux réflexions et aux démarches des services dans la conduite du changement, notamment dans leurs conséquences sur les agents ;
- assure une fonction de veille sociale sur l'évolution des besoins des agents et des services ;
- participe à la mise en œuvre de la politique ministérielle d'action sociale (instruction des prestations sociales spécifiques, membre de droit au comité local d'action sociale...);
- initie, participe et peut piloter des actions collectives de prévention, notamment en partenariat avec les CLAS ;
- apporte son expertise au sein des groupes ressources pluridisciplinaires examinant les problématiques individuelles et/ou collectives complexes ;
- participe, à la demande du président, aux instances locales de concertation que sont le comité technique, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail lorsque les sujets examinés relèvent de son domaine de compétences et de son expertise.

## ANNEXE III

### LES RÈGLES DE FONCTIONNEMENT DU SERVICE SOCIAL

Les CTSS et ASS sont tenus, d'une part, au respect des obligations statutaires en leur qualité de fonctionnaires et, d'autre part, aux devoirs résultant de leur appartenance commune à la profession d'assistant-e-s de service social.

#### **Une obligation de respect du secret professionnel et du devoir de discrétion**

L'ASS est tenu(e) au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du code pénal (art. L. 411-3 du code de l'action sociale et des familles).

Le respect du secret professionnel s'applique à toutes les activités réalisées par l'ASS, y compris celles conduites dans le travail de coopération, d'actions en partenariat. Le secret professionnel s'étend à l'ensemble des écrits professionnels (supports papier ou numérique) rédigés par l'ASS.

#### **Une référence éthique et déontologique**

L'ASS exerce ses missions dans le respect des règles éthiques et déontologiques de la profession, notamment :

- le respect de l'individu, de ses choix personnels et de la confidentialité des entretiens ;
- l'information des personnes sur leurs droits et les circuits administratifs des dossiers établis à leur demande ;
- le refus d'intervention et de transmission d'informations dans un but de contrôle de la situation de l'agent.

Dans le cadre des missions qui lui sont confiées, l'ASS accomplit des actes professionnels engageant sa responsabilité par ses choix et ses prises de décisions qui tiennent compte de la loi et de l'intérêt des bénéficiaires.

L'ASS détermine en toute autonomie technique l'opportunité de ses interventions ainsi que les moyens à mettre en œuvre. Il-elle intervient au profit des agents, dans le cadre d'une relation de confiance et demande l'adhésion de l'intéressé à tout projet d'action le concernant.

#### **Une obligation de rendre compte**

Les CTSS et ASS sont tenus de rendre compte régulièrement aux chefs de service de l'exercice de leurs missions, dans les limites compatibles avec le secret professionnel. Un outil statistique informatisé permettra de constituer une information agrégée et anonyme (disponible au niveau local, régional et national) sur les problématiques exprimées par les bénéficiaires.

#### **Une continuité de service**

Le-la CTSS assure, dans la mesure du possible, une continuité de service et en organise les modalités en lien avec les ASS. Les interventions par intérim concernent les situations présentant un caractère avéré de gravité, de complexité ou d'urgence.