

## Un enjeu qui ... nous concerne toutes et tous !

*Un groupe de travail consacré au service social s'est tenu le 26 avril 2017.*

*Ce groupe de travail avait pour objet d'examiner le projet de cadre d'emplois des personnels du service social du Ministère.*

Or il se trouve que l'examen de ce cadre d'emplois par les membres du CNAS intervient après la mise en place, le 9 novembre 2016, d'une circulaire relative aux missions et au cadre d'intervention du service social.

Les organisations syndicales du CNAS n'ont à aucun moment été invitées à discuter et à débattre de cette circulaire qui a pourtant des conséquences sur l'action sociale des agents actifs et retraités du MEF.

Cette circulaire a simplement été présentée aux membres du CNAS pour information lors de la séance du 8 décembre 2016 alors qu'elle était entrée en vigueur le 9 novembre !

**Solidaires Finances** a fait part de son opposition à cette méthode de travail inadmissible, indiquant que les organisations syndicales du CNAS devaient obligatoirement être consultées (donc préalablement à la circulaire) pour toute modification concernant l'action sociale.

Tel n'a pas été le cas : **c'est un véritable déni du dialogue social.**

M. ESTOURNET, le sous-directeur, a essayé de justifier cette attitude de la part du Secrétariat Général par l'urgence à produire rapidement cette circulaire, qui a par ailleurs fait l'objet de discussions avec les représentants en administration centrale des personnels concernés (service social).

Pour lui, l'urgence de remettre à jour les missions était dictée par les mouvements de grève affectant les assistants de service social depuis près de 18 mois, liés à la reconnaissance de leur métier avec une rémunération en adéquation.

Il a précisé que cette circulaire était un préalable à la mise en place d'une NBI.

Pour **Solidaires Finances**, ces propos n'étaient pas « entendables » : sous ce prétexte fallacieux, il s'agit bel et bien d'une attitude volontaire du SG qui ne souhaitait pas rencontrer d'opposition de la part des organisations syndicales du CNAS sur un projet dérangeant et sujet à polémique.

Les missions du service social seront en effet davantage axées sur les collectifs de travail, mais au détriment apparemment du rôle des assistant(e)s de service social sur les cas individuels avec délivrance d'aides financières.

Après cette mise au point, **Solidaires Finances** a néanmoins abordé l'ordre du jour de ce groupe de travail.

S'agissant de la Conseillère Technique Nationale, **Solidaires Finances** a revendiqué son rattachement au sous-directeur de l'action sociale, comme c'est le cas dans les autres ministères, compte tenu du rôle de conseil direct qu'elle peut avoir à son égard.

Par ailleurs, si le document à l'étude des membres du CNAS a été élaboré avec l'aide d'assistant(e)s de conseiller(e)s techniques (CTR) de service social, il apparaît cependant très directif, les assistant(e)s de service social (ASS) devant en référer pour toutes leurs actions à leur conseiller(e).

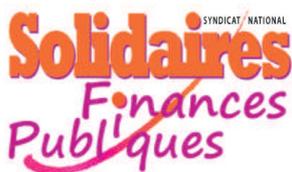
M. ESTOURNET a expliqué que le métier d'ASS était particulier : ils ou elles reçoivent la souffrance et la misère des autres avec des décisions difficiles à prendre parfois. C'est pourquoi les ASS doivent être soutenus par l'encadrement et recevoir l'appui de leur CTR.

En tant que chef de service, il se doit de mettre tout en œuvre pour protéger ses agents. C'est le but de ce projet de document dont il reconnaît cependant que la rédaction très administrative peut prêter à confusion.

Il propose de revoir entièrement la rédaction du document.

Enfin, dans le corps du projet de texte, **Solidaires Finances** a exigé qu'il soit rajouté que les ASS doivent aider à la résolution des problèmes financiers des agents retraités et de leurs ayant droit.

Ce document fera l'objet d'un examen au CNAS après la nouvelle rédaction de la part du Secrétariat Général.





Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

SECRETARIAT GENERAL

Paris, le 9 NOV. 2016

DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES  
SOUS-DIRECTION DES POLITIQUES SOCIALES ET  
DES CONDITIONS DE TRAVAIL

**Le Secrétaire général**

à

**Mesdames et Messieurs les Directeurs généraux,  
Directeurs et Chefs de service**

## **CIRCULAIRE RELATIVE AUX MISSIONS ET AU CADRE D'INTERVENTION DU SERVICE SOCIAL DU MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES**

Le ministère de l'économie et des finances a fait le choix de mettre à disposition de ses personnels un réseau de service social de proximité, constitué d'assistants et de conseillers techniques de service social, dont les missions ont évolué au cours des dernières années.

La présente circulaire précise les missions et le cadre d'intervention de ce service qui s'inscrit désormais dans une orientation de service social du travail et une dynamique pluridisciplinaire d'accompagnement des agents. Elle se substitue, pour sa partie relative aux missions, à la circulaire du 21 juillet 2005.

### **1 - LES MISSIONS DU SERVICE SOCIAL**

L'action du service social participe à la politique de gestion des ressources humaines.

Elle vise à accompagner les personnels rencontrant des difficultés en vue de faciliter leur vie personnelle et l'exercice de leur activité professionnelle et contribue à prévenir les risques psychosociaux, à titre individuel et collectif.

Le service social intervient également en soutien des services dans leur fonction de gestion des ressources humaines ainsi que dans le cadre d'événements graves ou de réorganisations.

Le service social est compétent pour l'ensemble des personnels en activité du ministère de l'économie et des finances et des associations opérateurs de certaines prestations d'action sociale (AGRAF, ALPAF, EPAF) et leurs ayants droit. Il intervient auprès des pensionnés, en complémentarité avec les services des conseils départementaux en charge de l'action sociale en faveur des personnes âgées. Il peut enfin intervenir dans le cadre de conventions, auprès d'agents d'autres administrations.

## 1.1. L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUALISE

### 1.1.1. Le champ d'intervention

Les assistants de service social du ministère de l'économie et des finances sont à la disposition de l'ensemble des agents confrontés à des difficultés dans leur vie personnelle (problèmes familiaux, de santé, handicap, difficultés financières, ...) et/ou professionnelle (congé maladie, difficultés d'adaptation, problèmes relationnels, mutation, ...).

Ils ont pour missions de les informer, de leur apporter un soutien individuel, de les conseiller sur leurs droits ainsi que sur les dispositifs existants et de les orienter auprès des organismes et institutions compétents.

Les assistants de service social proposent un accompagnement personnalisé dans le cadre d'un plan d'actions, qui est concerté avec les intéressés. Ils travaillent en lien avec d'autres acteurs compétents (les services en charge des ressources humaines, l'ensemble des acteurs préventeurs, les médecins de prévention, la cellule de recrutement et d'insertion des personnes handicapées, ...). Ils élaborent un diagnostic psychosocial, en tenant compte des ressources, des possibilités et de l'environnement des personnes accompagnées.

Les assistants de service social cherchent systématiquement à développer une méthode participative avec les personnes qu'ils accompagnent dans l'objectif d'améliorer leur situation ainsi que leurs rapports avec l'environnement personnel et professionnel.

L'action du service social s'inscrit dans la résolution de difficultés repérées et dans une démarche de prévention. Cette action vise à favoriser l'autonomie et l'épanouissement de la personne.

### 1.1.2. Les dispositifs

Pour accompagner les personnels, le service social mobilise l'ensemble des dispositifs de droit commun en matière d'aide et d'action sociale (relevant des collectivités territoriales, CAF, hôpitaux, associations d'aide aux victimes, institutions spécialisées, organismes de prévoyance, ...).

Le service social s'appuie également sur les dispositifs relevant des politiques ministérielles et interministérielles de gestion des ressources humaines et d'action sociale, notamment :

- dispositif d'aides pécuniaires et prestations de conseil en économie sociale et familiale ;
- dispositif d'aide aux agents victimes de sinistres immobiliers ou de catastrophe naturelle ;
- aides en matière de logement et à la parentalité ;
- actions collectives et prestations mises en place localement par les délégations départementales (consultations spécialisées auprès de psychologues, recours à des avocats, notaires, médiateur familial, ...) ;
- dispositif de retour à l'emploi après une absence de longue durée.

### 1.1.3. Les modalités d'intervention

Le service social peut être sollicité directement par les agents.

Il peut aussi être sollicité par les chefs de service, les responsables hiérarchiques, les services en charge des ressources humaines et l'ensemble des partenaires, notamment dans le cadre du dispositif ministériel d'aide et de soutien aux agents en difficultés<sup>1</sup> qui favorise une prise en charge précoce des situations.

L'assistant de service social se met à disposition de l'agent selon les modalités appropriées en vue d'une rencontre adaptée (bureau de l'assistant de service social, permanence, visite à domicile ou autre lieu de vie ou de séjour). Il n'intervient qu'en accord avec l'agent qui reste libre de répondre à sa mise à disposition.

Lorsqu'une situation a été signalée par un tiers (chef de service, responsable hiérarchique direct, service en charge des ressources humaines), l'assistant de service social l'informe qu'une mise à disposition a été effectuée.

L'assistant de service social détermine les modalités de ses interventions en toute autonomie technique.

Au titre du secret professionnel<sup>2</sup>, du respect de la vie privée<sup>3</sup> et du droit des usagers<sup>4</sup>, ses actes professionnels sont toujours posés en toute neutralité, dans l'intérêt des personnes et avec leur accord, en tenant compte du cadre législatif et des politiques sociales, en dehors des dérogations prévues par le Code pénal<sup>5</sup>.

## 1.2. LES INTERVENTIONS DANS LES COLLECTIFS DE TRAVAIL

### 1.2.1. L'appui technique

Par son expertise et sa connaissance de la situation des personnels et de l'environnement ministériel, et dans les limites fixées par le secret professionnel, le service social apporte un conseil technique auprès des services pour toutes les questions sociales, dans une démarche d'aide à la décision.

Il contribue à la veille sociale mise en place par les différentes directions en échangeant régulièrement avec les services en charge des ressources humaines.

Le service social peut également apporter son soutien aux services dans leur action visant à faciliter le retour au travail de personnes fragilisées et contribuer à prévenir la désinsertion professionnelle ou y remédier.

Il peut intervenir lors de formations de managers ou au profit de nouveaux agents et contribuer à des actions d'information ou de prévention.

---

<sup>1</sup> Le dispositif ministériel d'aide et de soutien aux agents en difficultés a été instauré par une note du secrétaire général en date du 3 mai 2006.

<sup>2</sup> Article 226-13 du code pénal.

<sup>3</sup> Article 9 du code civil ; article 8-1 de la convention européenne de 4 novembre 1950 de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales.

<sup>4</sup> Article L311-3 du code de l'action sociale et des familles.

<sup>5</sup> Article 226-14 du code pénal qui liste les cas de non application de l'article 226-13 relatif au secret professionnel.

La pertinence des interventions du service social repose également sur sa connaissance de l'environnement professionnel des agents, et plus généralement des évolutions de l'organisation et des métiers au sein des services.

Il importe donc que localement, les assistants de service social disposent de toutes les informations nécessaires, le plus en amont possible pour garantir l'efficacité de leur action, notamment par le biais des contacts entretenus avec les services en charge des ressources humaines et les chefs de service.

### 1.2.2. Les interventions

Les directions peuvent solliciter le service social pour intervenir :

- dans un service au sein duquel un évènement grave est survenu (attentat, agression, suicide ou tentative de suicide) ;
- dans un service qui connaît des difficultés ;
- pour accompagner une restructuration ou une réorganisation.

Les modalités d'intervention des assistants de service social (évaluation, médiation, animation de groupes de parole, participation à un dispositif d'accompagnement, ...) sont définies avec les chefs de service concernés et, s'il y a lieu, articulées avec la médecine de prévention, en charge de la coordination de l'équipe pluridisciplinaire de santé au travail comme le prévoit l'article 10 du décret n° 82-453 modifié<sup>6</sup>.

Elles s'inscrivent dans le cadre des dispositifs ministériels (ex : dispositif d'intervention et de suivi en santé et sécurité au travail des agents victimes d'un attentat, d'une agression ou de tout autre évènement grave survenu dans le cadre de leurs fonctions) et des procédures définies par la direction des ressources humaines du secrétariat général.

Le service social apporte son expertise sur les conséquences sociales des situations rencontrées, et plus généralement sa connaissance de la sociologie des organisations.

### 1.2.3. La participation aux instances de dialogue social

Le service social contribue à la définition et la conception des politiques ministérielles en matière d'action sociale et participe aux instances et groupes de travail auxquels il apporte son expertise et sa connaissance de l'environnement social :

- au conseil national de l'action sociale, où le conseiller technique national siège en qualité de personnalité qualifiée et présente chaque année le compte rendu d'activité du service social ;
- aux conseils départementaux d'action sociale où les assistants de service social, qui siègent en qualité de personnalités qualifiées, participent à la définition, la conduite et la mise en œuvre des actions locales au bénéfice des personnels exerçant dans le département et présentent chaque année un compte rendu de leur activité ;

---

<sup>6</sup> Article 10 du décret n° 82-453 modifié : « L'équipe pluridisciplinaire ainsi constituée est placée sous la responsabilité du chef de service et est coordonnée par le médecin de prévention. Les services sociaux peuvent être associés à la mise en œuvre des actions menées par l'équipe pluridisciplinaire ».

- aux comités d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail et comités techniques locaux, où les assistants de service social peuvent siéger en qualité d'expert.

## **2 - LE CADRE D'INTERVENTION**

### **2.1. L'ORGANISATION DU RESEAU**

Le réseau du service social du ministère de l'économie et des finances est implanté à l'échelon départemental et couvre l'ensemble du territoire national, DOM compris.

Il est placé sous l'autorité du secrétariat général et par délégation de la direction des ressources humaines. Celle-ci décide de l'implantation des emplois et définit l'organisation, les orientations stratégiques ainsi que les objectifs annuels du service social.

Le pilotage du réseau ainsi que l'encadrement hiérarchique et technique est assuré :

- à l'échelon national par un conseiller technique national ;
- à l'échelon régional par des conseillers techniques régionaux.

Les conseillers techniques régionaux sont les garants du respect du cadre déontologique et professionnel du service social ainsi que de la cohérence et la continuité du service rendu.

Des cadres d'emploi précisent les fonctions respectives et les modalités d'exercice des assistants de service social, des conseillers techniques régionaux et du conseiller technique national.

Les missions du service social sont assurées principalement par des assistants de service social relevant du ministère de l'économie et des finances.

Dans certains départements, ces missions peuvent être assurées par des assistants de service social d'un autre ministère dans le cadre de conventions de partenariat. Dans ce cadre de relations partenariales, certains assistants de service social du ministère de l'économie et des finances peuvent aussi se voir confier des missions pour un autre ministère.

### **2.2. LE FONCTIONNEMENT DU RESEAU**

#### **2. 2.1. Le cadre législatif et déontologique**

L'intervention du service social est encadrée par le code de l'action sociale et des familles et soumise au respect du secret professionnel, dans les conditions prévues par les articles 226-13, 226-14, 226-15, 434-1 et 434-3 du code pénal.

La compétence et la déontologie du service social garantissent que ses interventions sont conduites en toute neutralité et dans le respect de l'individu et du secret professionnel. Seul le devoir de protection prime sur le respect de la vie privée et sur le secret professionnel.

#### **2. 2. 2. L'obligation de continuité de service**

Les assistants et les conseillers techniques de service social sont astreints à une obligation de continuité de service, dès le 1er jour d'absence ouvré, pour apporter une réponse dans les meilleurs délais à toute situation d'urgence ou événement grave.

### 2. 2. 3. Les moyens

Les personnels relevant du service social sont installés au sein des délégations départementales de l'action sociale.

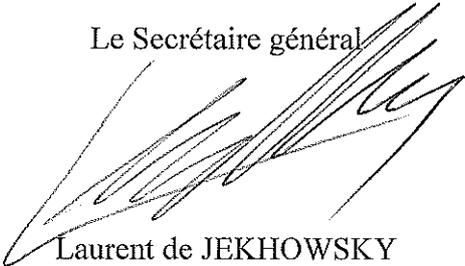
Des locaux adaptés sont également mis à la disposition du service social par les directions pour leur permettre d'assurer de façon régulière des permanences au sein des sites administratifs importants.

Les locaux du service social sont aménagés de manière à leur permettre d'exercer dans des conditions satisfaisantes, notamment au regard des contraintes de sécurité et de confidentialité.

La direction des ressources humaines du secrétariat général fournit au réseau les moyens matériels nécessaires.

Un plan de formation spécifique est élaboré chaque année pour permettre aux personnels du réseau de mettre à jour leurs connaissances et disposer d'un corpus commun de références théoriques et pratiques garantissant la cohérence et l'unité du service et d'accompagner l'exercice de leurs missions.

Le Secrétaire général



Laurent de JEKHOWSKY