

BULLETIN OFFICIEL DU MINISTÈRE DE LA JUSTICE
n° 97 (1^{er} janvier – 31 mars 2005)

6

Circulaires de la direction de l'administration générale et de l'équipement
Signalisation des circulaires du 1er janvier au 31 mars 2005

Missions du service social du personnel
au ministère de la justice
Organisation du service social du personnel

DAGE 2005-13 B5/21-03-2005
NOR : *JUSG0560033C*

Action sociale
Assistant de service social du personnel
Service social
Travail social

POUR ATTRIBUTION

Directeurs d'administration centrale et des écoles - Inspecteur général des services judiciaires - Premier président de la Cour de cassation - Procureur général près la Cour de cassation - Premiers présidents des cours d'appel - Procureurs généraux près les cours d'appel - Sous-directeurs de l'administration générale et de l'équipement - Chefs de service de la direction de l'administration générale et de l'équipement - Directeurs régionaux des services pénitentiaires - Directeurs régionaux de la protection judiciaire de la jeunesse - Coordonnateurs régionaux en travail social - Assistants de service social du personnel

- 21 mars 2005 -

Textes sources:

Code de l'action sociale et des familles, articles L.411-1 et suivants
Code pénal, articles 226-13, 226-14, 434-1
Loi n° 46-630 du 8 avril 1946
Loi n° 83-634 du 13 juillet 1983
Loi n° 84-16 du 11 janvier 1984
Décrets n° 91-783 et 91-784 du 1^{er} août 1991
Décret 2004-533 du 11 juin 2004
Circulaires DAGE/l.1 n° 6364 du 2 octobre 1985, n° 8203 du 21 septembre 1990 et n° 92/24/1-5 du 15 janvier 1992
Circulaire DSJ 96003 du 30 janvier 1996
Art. 2 du décret 91-783 du 1^{er} août 1991
Art. 2 du décret 91-784 du 1^{er} août 1991
Annexe de l'arrêté du 29 juin 2004 d'application du décret 2004-533»
Code de déontologie de l'Association nationale des assistants sociaux.

La modernisation de l'Etat et les nouvelles exigences de service public ont entraîné de profondes mutations dans l'ensemble de la Fonction publique.

Au Ministère de la Justice, des évolutions ont affecté tous les personnels des services judiciaires, de la protection judiciaire de la jeunesse, de l'administration pénitentiaire et de l'administration centrale, tant dans l'exercice de leur métier que dans leur vie personnelle, sociale ou familiale.

Dans ce nouveau contexte, le Ministère de la Justice s'est efforcé d'adapter et de développer sa politique d'action sociale pour mieux répondre aux besoins de ses agents.

Considéré comme une priorité, le développement du service social du personnel a bénéficié depuis 10 ans de moyens humains et financiers plus importants. C'est ainsi que le nombre de postes d'assistants sociaux du personnel a considérablement augmenté, passant de moins de dix en 1987 à plus de soixante aujourd'hui, couvrant la totalité du territoire.

Ces bouleversements ont eu des incidences directes sur l'activité du service social du personnel, aussi bien sur leurs modes d'intervention que sur les réponses apportées aux agents.

Il convient, aujourd'hui d'actualiser les circulaires pour définir au mieux les nouvelles missions du service social du personnel et son organisation.

1. Les missions

Le service social du personnel mène des interventions sociales individuelles ou collectives en vue d'aider les agents, actifs (magistrats, fonctionnaires, contractuels et vacataires) ou retraités, tant dans leur situation professionnelle que personnelle. Il s'appuie sur des principes éthiques et règles déontologiques qui définissent la philosophie de son action.

Les missions du service social du personnel s'articulent selon quatre axes :

- L'aide individuelle à la personne
- Les actions d'information en matière d'action sociale
- La participation aux groupes de projet
- L'appui et le conseil aux services de gestion des ressources humaines

Ce service social **spécialisé** en faveur des personnels s'emploie à la recherche de 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 l'environnement professionnel. Il doit disposer de conditions de travail lui permettant d'assurer les entretiens individuels en toute confidentialité, dans le cadre d'un local de permanence ou d'un bureau personnel isolé phoniquement. Les moyens de fonctionnement restent ceux définis par les circulaires DSJ-DAGE n° 60020 du 8 avril 1994 et DSJ n° 96 003 du 30 janvier 1996. Toutefois une réflexion est en cours pour doter le service social du personnel d'une plus grande autonomie dans l'exercice de sa fonction.

2.1. L'aide individuelle

L'assistant de service social du personnel apporte aide, conseil et soutien à tous les agents, notamment à ceux qui rencontrent des difficultés dans leur vie professionnelle et/ou personnelle, difficultés souvent étroitement liées.

1.1.1. Les caractéristiques de l'intervention sociale

Formé à la relation individuelle, l'assistant de service social du personnel reçoit tous les agents en difficulté et recherche avec eux, les réponses appropriées à leur situation. Il s'appuie sur un champ de connaissances et de savoir-faire adaptés et inscrit son intervention sur l'évaluation la plus juste des potentialités de la personne et dans le cadre d'une déontologie professionnelle.

1.1.2. Les domaines d'intervention

Ils peuvent concerner la vie personnelle ou la vie professionnelle :

- **La vie personnelle**

Il ne peut s'agir ici de prétendre présenter de manière exhaustive les problématiques et les réponses qui peuvent être apportées mais il convient de mentionner les modes d'intervention les plus fréquents dans les situations pour lesquelles le service social du personnel intervient le plus souvent :

Les ruptures affectant la vie familiale

Les situations de rupture familiale sont génératrices de nombreux bouleversements : affectifs, juridiques et matériels qui nécessitent un accompagnement social individualisé.

Le service social du personnel est souvent sollicité pour favoriser l'accès à de nouveaux droits, notamment dans les circonstances de séparation et de décès : renseignements d'ordre juridique ou législatif : procédure de divorce, autorité parentale et droit de garde, versement d'une pension alimentaire ou d'une pension de réversion, capital décès et droits de succession.

L'endettement et le surendettement

Chômage du conjoint, sortie de précarité après la réussite à un concours, séparation ou abandon de la cellule familiale, maladie ou décès sont des éléments objectifs générateurs de surendettement. L'incitation à la consommation et la facilité d'obtention de prêts à la consommation sont, quant à elles, sources d'un endettement actif.

La prise en charge du service social du personnel menée, chaque fois que cela est possible, en collaboration avec une conseillère en économie sociale et familiale s'appuie sur une évaluation budgétaire et un travail contractualisé avec l'agent concerné. En cas de nécessité l'assistant de service social du personnel aide le demandeur à constituer un dossier de surendettement instruit par la Banque de France.

Les problèmes de santé

Les problèmes de santé posent parfois des difficultés à la fois sociales et administratives qui nécessitent alors l'intervention de l'assistant de service social du personnel. En ce qui concerne les situations médicales sensibles, ces interventions, qui ne peuvent se réaliser sans l'accord de l'intéressé, ne trouvent leur pleine efficacité que si elles sont accompagnées d'échanges réguliers avec le médecin de prévention.

La complexité des régimes de congés de longue maladie suppose une liaison régulière avec les services gestionnaires en charge de l'agent. Il importe de suivre au plus près les procédures de saisine du comité médical et les incidences des périodes de congés de longue maladie sur le traitement.

En parallèle, l'assistant social du personnel doit systématiquement être informé par le service gestionnaire des ressources humaines des prolongations de congé de longue maladie et des retours de congé de longue maladie ou de longue durée.

Le logement

L'assistant de service social du personnel est à la disposition du personnel pour lui apporter toute l'information nécessaire sur les possibilités offertes pour accéder à un logement social ou pour bénéficier d'une aide ou d'un prêt social à l'installation.

Il lui apporte son concours et son conseil pour la constitution des dossiers.

• La vie professionnelle

Le service social du personnel s'appuie sur un réseau de partenaires internes pour mener à bien les interventions concernant la vie professionnelle des agents. Ces interventions concernent les domaines suivants :

L'insertion des personnels handicapés et l'aide à la réintégration des personnels après un long congé de maladie

En lien direct avec la médecine de prévention, il est informé par les services gestionnaires des aménagements de postes et des recrutements des agents handicapés. Il met en pratique tout son savoir-faire dans l'accompagnement social des agents notamment au moment de leur réintégration après un congé de longue maladie (CLM) ou un congé de longue durée (CLD).

L'accueil des nouveaux arrivants

Il manifeste une attention particulière pour accueillir les nouveaux arrivants et met à leur disposition toutes les informations nécessaires à leur installation.

Les difficultés sur le poste de travail

Dans toutes les situations, l'assistant social du personnel doit trouver les points de convergence entre les aspirations des personnels et les exigences de fonctionnement des services. A cet effet, il favorise la recherche de solutions adaptées en mettant en évidence l'aspect social de la situation. Cette contribution qui permet d'éclairer la décision arrêtée par les chefs de service, peut prendre **deux formes** :

▪ L'entretien avec les responsables hiérarchiques

Il s'agit de l'entretien avec les responsables hiérarchiques ou les gestionnaires des ressources humaines, qui a pour but de les sensibiliser aux difficultés particulières rencontrées par certains agents et à leur traduction concrète dans la vie quotidienne, dans le strict respect des règles déontologiques qui régissent la profession. Dans ces situations particulières, l'accord de l'agent sera toujours sollicité au préalable.

▪ Le rapport d'évaluation sociale

La rédaction d'un rapport social est produite dans les demandes de mutation à caractère social.

Dans tous les autres cas, la rédaction d'un rapport social mettant en évidence l'aspect social d'une situation individuelle, soit à la demande de l'administration, soit à la demande de l'agent, relève de la déontologie des assistants de service social. Il est couvert par le secret professionnel et sa diffusion est concertée avec l'agent concerné.

1.1.3. Les situations d'urgence

Quatre cas sont plus particulièrement à considérer :

- la personne dangereuse pour elle-même ou pour les autres sur le lieu de travail ;
- la personne absente du lieu de travail et potentiellement dangereuse pour elle-même ;
- l'enfance en danger ;
- les situations résultant d'une catastrophe naturelle ou industrielle.

La personne dangereuse pour elle-même ou pour les autres sur le lieu de travail

La définition de l'intervention se fera en concertation avec les services concernés c'est à dire le chef de service, le médecin de prévention et l'assistant de service social du personnel. En cas de danger imminent, la saisine du comité médical ou le recours aux services de police se fera à la demande du service gestionnaire du personnel.

La personne absente du lieu de travail et potentiellement dangereuse pour elle-même

Il s'agit de situations peu fréquentes, mais néanmoins avérées, où l'agent placé en longue maladie, par exemple, ne répond aux demandes des services. Dans ce cas, l'assistant social du personnel, informé par le service gestionnaire du personnel, prendra contact téléphoniquement ou par courrier pour favoriser la rencontre. Si le danger est constaté, le recours aux services d'urgence se fera à la demande des services gestionnaires de l'agent.

Dans ces deux dernières interventions, le coordonnateur régional en travail social est consulté et informé sur les décisions prises.

L'enfance en danger

Dans le cadre de son activité, l'assistant de service social du personnel peut être amené à **constater** une situation de danger caractérisé pour un enfant. Dans ce cas uniquement, il alerte les services compétents et effectue un rapport de signalement au procureur de la République. Il en informe le coordonnateur régional en travail social et adresse copie de son rapport.

Les situations résultant de catastrophes naturelles ou industrielles

En cas de sinistre collectif, l'assistant de service social du personnel effectue très rapidement une première évaluation de l'ampleur et de la gravité de la situation et relaie ces informations auprès du coordonnateur régional en travail social, qui les transmet au coordonnateur national en travail social afin de mettre en place les réponses les mieux adaptées aux besoins des sinistrés.

Il prend dans la mesure du possible l'attache des services gestionnaires du personnel pour définir avec eux le mode de prise en charge des sinistrés.

Il participe à la cellule d'accompagnement mis en place par les services gestionnaires et éventuellement aux réunions de coordination en préfecture.

Dans le cadre de la procédure d'urgence, il participe avec le coordonnateur régional en travail social à la commission d'urgence d'aide financière spécifique dont la composition et le fonctionnement sont arrêtés par le conseil national de l'action sociale.

Enfin, il établit le bilan des actions menées et des aides et prêts accordés dans son ressort au titre du sinistre.

1.1.4 Le rôle de l'assistant de service social dans le dispositif d'aides et de prêts

Suite à une demande d'aide financière qui lui est adressée, l'assistant de service social du personnel réunit les informations nécessaires à l'évaluation de l'ensemble de la situation. L'identification la plus complète et précise possible du problème social dépend donc, dans un

premier temps, du recueil des données. Ce travail minutieux permet de connaître les composantes et les spécificités de la situation, les potentialités de l'environnement social et familial susceptible d'intervenir en faveur de la personne concernée. A partir de cette évaluation, l'assistant de service social du personnel propose aux agents un ensemble d'actions susceptibles de répondre aux problèmes posés en fonction des objectifs préalablement définis avec eux.

Le dispositif d'aides financières au Ministère de la Justice est inscrit dans la définition de la politique sociale définie par le conseil national de l'action sociale (CNAS). Toutes les demandes d'aides financières répondant aux critères décidés en CNAS sont obligatoirement instruites par les assistants de service social du personnel. Dans les situations de difficultés financières, les agents peuvent saisir directement l'assistant social du personnel.

Lorsque le signalement émane de l'administration ou d'un acteur de l'action sociale, l'assistant de service social du personnel prend contact avec l'agent concerné.

Suite à une demande d'aide financière qui lui est adressée, l'assistant de service social du personnel réunit les informations nécessaires à la constitution du dossier qu'il transmet avec un avis motivé au coordonnateur régional en travail social. Après avis motivé, ce dernier l'adresse au secrétariat de la commission nationale.

2.2. La promotion et la diffusion de l'information sociale

L'information en matière sociale est diverse et nécessite d'associer des approches différentes et complémentaires. Dans ce contexte, et du fait de sa position transversale, l'assistant de service social du personnel impulse des actions d'information en réunissant tous les partenaires concernés et compétents.

Ces actions d'information pourront utiliser des supports variés de communication : conception de plaquettes ou livrets d'accueil, organisation de forum ou de réunions, utilisation de l'intranet...

La diffusion de l'information sociale concerne obligatoirement chaque année :

- la présentation de l'action sociale ministérielle,
- les prestations sociales ministérielles et interministérielles
- la politique du handicap

2.3. La conduite de projets

La généralisation du travail en équipe pluridisciplinaire pour l'étude ou la réalisation de projets entrant dans le champ de l'action sociale (petite enfance, logement par exemple) doit amener les assistants de service social du personnel à faire valoir leur expérience et leur connaissance de terrain.

Chaque fois que cela est utile, les assistants de service social du personnel peuvent au sein des groupes de projet faire valoir leur connaissance des problématiques tant individuelles que collectives.

Ainsi chaque année, l'assistant de service social du personnel doit proposer dans son rapport d'activité la constitution de groupes de réflexion qui lui paraissent utiles.

De même, dans la mesure de ses disponibilités, et avec l'aval du coordonnateur régional en travail social, l'assistant social du personnel répond aux invitations des groupes de travail constitués, en particulier lorsqu'ils sont pilotés par les services gestionnaires de son ressort géographique.

2.4. L'appui technique et le conseil aux services de ressources humaines

L'approche individuelle des situations sociales ainsi que la connaissance de la réglementation sociale doit conduire naturellement l'assistant social du personnel à apporter son expertise aux gestionnaires du personnel.

Forts de leur appréhension globale des intérêts individuels de l'agent et des contraintes administratives et professionnelles, les assistants de service social du personnel proposent, le cas échéant, les solutions les mieux adaptées.

L'appui technique et le conseil aux services de ressources humaines recouvrent principalement trois formes de la plus individuelle à la plus collective :

- L'évaluation des situations sociales individuelles
- La participation aux instances paritaires en qualité d'expert
- L'observation sociale

2.4.1. L'évaluation des situations sociales individuelles

Chaque fois que la dimension sociale d'une situation peut éclairer les décisions prises par les responsables de service, l'assistant de service social du personnel établit, dans le plus strict respect des règles d'éthique du service social, un rapport social, de sa propre initiative ou à la demande des services. Cela peut être notamment le cas lors de conseils de discipline ou de recrutement de travailleurs handicapés.

2.4.2. La participation aux instances de concertation

L'assistant de service social du personnel est membre de droit, avec voix consultative, des conseils régionaux d'administration de l'action sociale et est expert avec voie consultative aux comités d'hygiène et de sécurité spéciaux et aux comités d'hygiène et de sécurité départementaux, aux comités techniques paritaires régionaux et aux comités techniques paritaires locaux.

Participation aux conseils régionaux d'administration de l'action sociale (CRAAS)

L'assistant de service social du personnel participe à la définition des projets au sein de cette instance.

En outre, comme cela a été précisé pour les autres aides financières, il présente dans tous les cas les demandes d'aides financières formulées auprès des conseils régionaux d'administration de l'action sociale.

Participation aux comités d'hygiène et de sécurité spéciaux (CHSS) et aux comités d'hygiène et de sécurité départementaux (CHSD)

L'assistant de service social du personnel présent dans ces instances doit être informé des réorganisations, des dysfonctionnements et des risques liés à l'environnement du travail. Il participe, en liaison avec le médecin de prévention, aux groupes de travail proposés, et met à la disposition de ces instances sa connaissance particulière des services et le cas échéant des risques professionnels.

2.4.3. L'observation sociale

Il s'agit à partir d'observations régulières traduites en indicateurs anonymes globaux simples et peu nombreux, d'informer les services gestionnaires du personnel et plus généralement les

décisionnaires, des principaux problèmes rencontrés et de leur évolution. Cela doit aider à la mise en place de politiques globales visant à éliminer ou à atténuer les dysfonctionnements.

2. L'organisation

L'action sociale et de la prévention médicale au ministère de la Justice est mise en œuvre par la direction de l'administration générale et de l'équipement en lien avec les autres directions. Elle est conduite par le bureau de l'action sociale et de la prévention médicale rattaché à la sous-direction des ressources humaines et des relations sociales.

Le service social du personnel constitue un des pôles du bureau de l'action sociale et de la prévention médicale. A ce titre il a une vocation inter directionnelle. Il est organisé selon trois niveaux hiérarchiques :

- l'échelon national de la responsabilité du coordonnateur national en travail social
- l'échelon régional en six circonscriptions du ressort des coordonnateurs régionaux en travail social
- l'échelon local avec des assistants de service social du personnel couvrant l'ensemble des départements

Le service social du personnel doit se mettre en relation avec les antennes régionales d'action sociale qui se mettent en place.

2.1 Le coordonnateur national en travail social

Le coordonnateur national en travail social est directement rattaché au chef du bureau de l'action sociale et de la prévention médicale ; il est l'encadrant hiérarchique des coordonnateurs régionaux en travail social, et à ce titre :

- Il participe à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique sociale conduite par le bureau de l'action sociale et de la prévention médicale en lien avec les directions du ministère.
- Il garantit le cadre institutionnel, les droits des personnels en matière d'accès au service social, le cadre déontologique et éthique.
- Il assure la coordination du réseau.
- Il exerce un rôle de conseil auprès des directions.
- Il établit le plan de formation du service.
- Il participe à l'évaluation des coordonnateurs régionaux en travail social.
- Il est le coordonnateur régional des assistants de service social du personnel en poste dans les départements et territoire d'outre mer.
- Il organise le remplacement des coordonnateurs régionaux en travail social temporairement empêchés.
- Il organise les réunions nationales annuelles du service social du personnel.

2.2 Les coordonnateurs régionaux en travail social

Collaborateurs directs du coordonnateur national en travail social, ils assurent l'animation, la coordination et l'encadrement technique et hiérarchique des assistants sociaux du personnel pour chacune des six régions dont ils ont la charge (cf. annexe).

A ce titre et sur leur région d'affectation :

- Ils participent à l'élaboration et à la mise en œuvre de la politique sociale conduite par le bureau de l'action sociale et de la prévention médicale.

- Ils garantissent le cadre institutionnel, les droits des personnels en matière d'accès au service social, le cadre déontologique et éthique.
- Ils assurent la coordination du groupe régional et organisent dans l'année au moins trois réunions.
- Ils exercent un rôle de conseil auprès des instances régionales de chaque direction.
- Ils recueillent les besoins exprimés de formation par chacun des assistants de service social du personnel en poste sur la région.
- Ils procèdent à l'entretien d'évaluation des assistants de service social du personnel et émettent une première proposition de notation.
- Ils recensent les besoins en matière de fonctionnement et de logistique et en informent le coordonnateur national en travail social.
- Ils établissent la synthèse régionale des rapports d'activité des assistants de service social affectés sur la région.
- Ils organisent le remplacement des assistants de service social du personnel temporairement empêchés et planifient les congés.

Les modalités de cette organisation sont arrêtées par le coordonnateur régional en travail social après avoir été soumis à l'aval du coordonnateur national en travail social.

Les remplacements sont assurés par les assistants de service social du personnel d'autres ressorts limitrophes sauf impossibilité manifeste.

Les coordonnées téléphoniques du coordonnateur régional en travail social sont transmises aux services régionaux de chacune des directions du ministère.

2.3 - Les assistants de service social du personnel

Pour leur ressort, ils assurent à la fois une présence sur site et une permanence téléphonique afin de répondre aux besoins tant des agents que des services dans le cadre des missions définies en première partie.

La périodicité des permanences obligatoires sur site est définie avec le coordonnateur régional en travail social. Les jours et les horaires sont communiqués à l'établissement concerné et affiché dans un endroit accessible.

Chaque service des ressources humaines des établissements concernés ainsi que chaque chef d'établissement dispose du numéro de téléphone, portable et fixe, sur lequel on peut joindre l'assistant de service social du personnel.

Dans les départements et territoires d'outre mer, le service social du personnel assure des missions habituellement dévolues à d'autres services du bureau de l'action sociale et de la prévention médicale : le logement, la restauration, la petite enfance.

Vous êtes invités à faire part à la direction de l'administration générale et de l'équipement, bureau de l'action sociale et de la prévention médicale, des éventuelles difficultés dans la mise en œuvre de cette circulaire.

Pour le garde des sceaux, ministre de la justice
et par délégation
Le directeur de l'administration générale et de l'équipement

Edward JOSSA