



## MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE L'ALIMENTATION

# BILAN DE L'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL ET BILAN DES SECOURS

**Année 2018**

### **PRÉAMBULE : ORGANISATION, CHAMPS D'INTERVENTION ET MISSIONS**

#### **A-L'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL EN 2016**

- 1- Aider et soutenir toute personne ou équipe éprouvant des difficultés d'ordre personnel ou professionnel
- 2- Participer à la gestion des ressources humaines des services.
- 3- Impulser et participer à des actions collectives d'information, en leur qualité de relais et d'acteur de la mise en œuvre de la politique sociale.
- 4- Exercer une fonction de "veille sociale"

#### **B- LE DISPOSITIF DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE INDIVIDUEL**

#### **C- LES AIDES FINANCIÈRES**

- 1- Le dispositif
- 2- Les demandes de secours en 2018

## ORGANISATION, CHAMPS D'INTERVENTION ET MISSIONS

Le service social du personnel du MAA est constitué d'un réseau de 16 assistants de service social (ASS). Il intervient pour toute question relative à l'environnement professionnel et personnel.

Le rattachement hiérarchique de l'ensemble du réseau à la conseillère technique nationale (CTN) pour un pilotage national permet aux ASS de travailler localement en toute indépendance.

En 2010, le service social a été réorganisé pour s'adapter à la création des directions départementales interministérielles (DDI).

Pour ce faire deux types de conventions ont été établies :

- une convention nationale interministérielle pour l'ensemble des DDI. L'intervention des ASS du MAA dans les DDI permet de garder un lien ministériel avec les populations issues du MAA afin d'appréhender les évolutions des problématiques dans ces structures.
- des conventions bilatérales pour le secteur de l'enseignement agricole avec 4 ministères : ministère de l'environnement, de l'énergie et de la mer, ministères économiques et financiers, ministère de la justice et ministères sociaux.

**Ainsi, environ 130 ASS** appartenant à ces quatre ministères interviennent au bénéfice des agents du MAA dans les établissements d'enseignement agricole technique et supérieur et dans les services déconcentrés, en métropole et dans les DOM.

La cohérence et l'efficacité du dispositif reposent sur une organisation déconcentrée. L'ASS a sa résidence administrative en direction régionale ou en direction départementale. Cette organisation au plus près des besoins du terrain permet à tous les agents de bénéficier d'un soutien social de proximité et aux ASS d'assurer leur mission de vigilance sociale au sein des services.

La CTN et les ASS sont spécifiquement astreints au respect du secret professionnel et exercent leurs missions dans le respect de la personne, de ses choix personnels et de la confidentialité des entretiens.

Le service social du personnel est compétent pour l'ensemble des personnels des services déconcentrés, des établissements d'enseignement, de l'administration centrale, des directions interministérielles, et des services d'autres ministères ou offices faisant l'objet d'une convention de prestation de service social.

Il intervient pour toute question relative à l'environnement professionnel et personnel, en coordination avec les chefs de service, les bureaux de gestion, le réseau d'appui aux personnes et aux structures (RAPS), le bureau des pensions, les médecins de prévention, les inspecteurs santé, sécurité du travail (ISST), les agents de prévention, et les représentants des personnels.

Les ASS ont pour missions :

- d'aider et de soutenir toute personne ou équipe éprouvant des difficultés d'ordre personnel ou professionnel et de favoriser la recherche des solutions les mieux adaptées,
- de participer à la gestion des ressources humaines des services,

- d'impulser et de participer à des actions collectives d'information, en leur qualité de relais et d'acteur de la mise en œuvre de la politique sociale,
- d'exercer une fonction de "veille sociale" du fait de leur connaissance des services et des personnels.

Les ASS, comme tous les fonctionnaires, sont tenus de rendre compte de l'exercice de leurs missions. Un outil de statistiques informatisé permet de constituer une information agrégée, synthétique et anonyme des difficultés rencontrées par les agents. Les ASS transmettent chaque année un rapport statistique de leur activité. La synthèse de ces rapports permet à la CTN d'établir le présent bilan annuel de l'activité du service social.

## A- L'ACTIVITÉ DU SERVICE SOCIAL EN 2018 PRÉSENTÉE PAR MISSION

### 1- Aider et soutenir toute personne ou équipe éprouvant des difficultés d'ordre personnel ou professionnel

#### Aide individuelle

	Personnes reçues	Entretiens	Liaisons avec les partenaires <sup>1</sup>
<b>2018</b>	1988	5294	1672
<b>2017</b>	2022	5806	1701
<b>2016</b>	2266	6304	1942
<b>2015</b>	2078	6242	2534

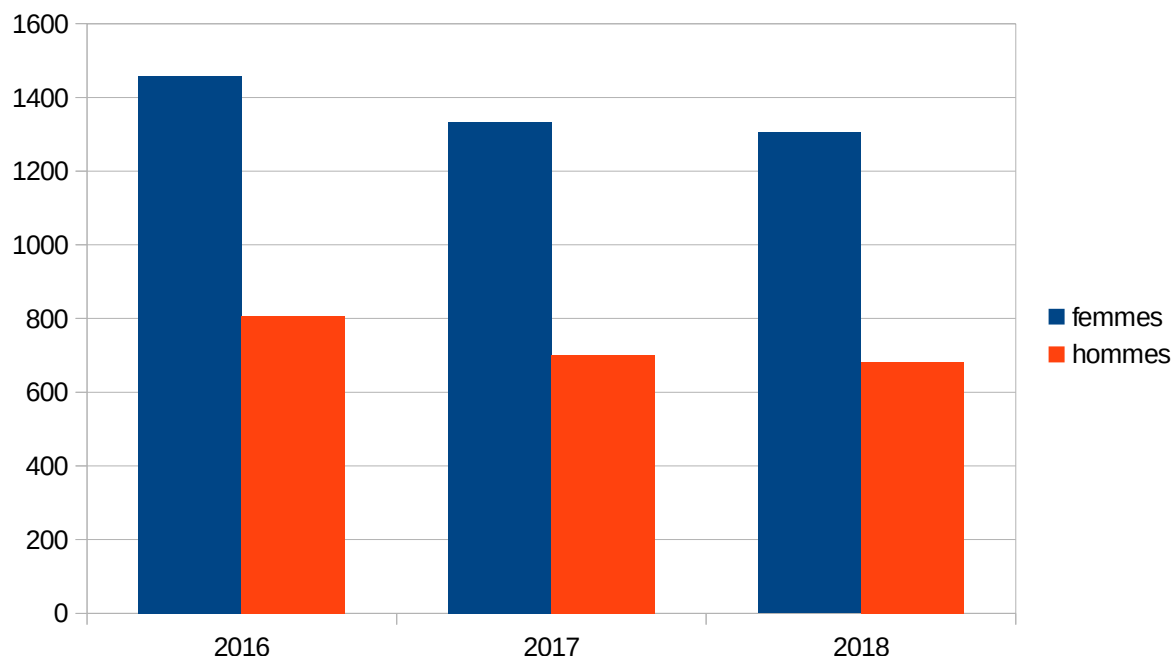
Les ASS reçoivent lors de permanences ou sur rendez-vous. Ils disposent d'un bureau accessible à tous, situé dans leur résidence administrative. Ils se déplacent, lors de permanences régulières ou à la demande, dans les autres structures de leur secteur. **En 2018 les 16 ASS ont conseillé, orienté et accompagné 1998 personnes au cours de 5294 entretiens individuels (2994 en face à face et 2299 téléphoniques).** En 2017 c'était 2022 personnes au cours de 5806 entretiens individuels (3290 en face à face et 2516 téléphoniques).

On constate que le nombre d'entretiens par personne reste constant d'année en année, de l'ordre de 2 à 3 entretiens par personne reçue.

<sup>1</sup>Ce sont tous les contacts, y compris téléphoniques, ayant pour objet un signalement, une transmission d'information, une analyse de situation, la recherche de solution.

## Typologie

### Répartition hommes-femmes :



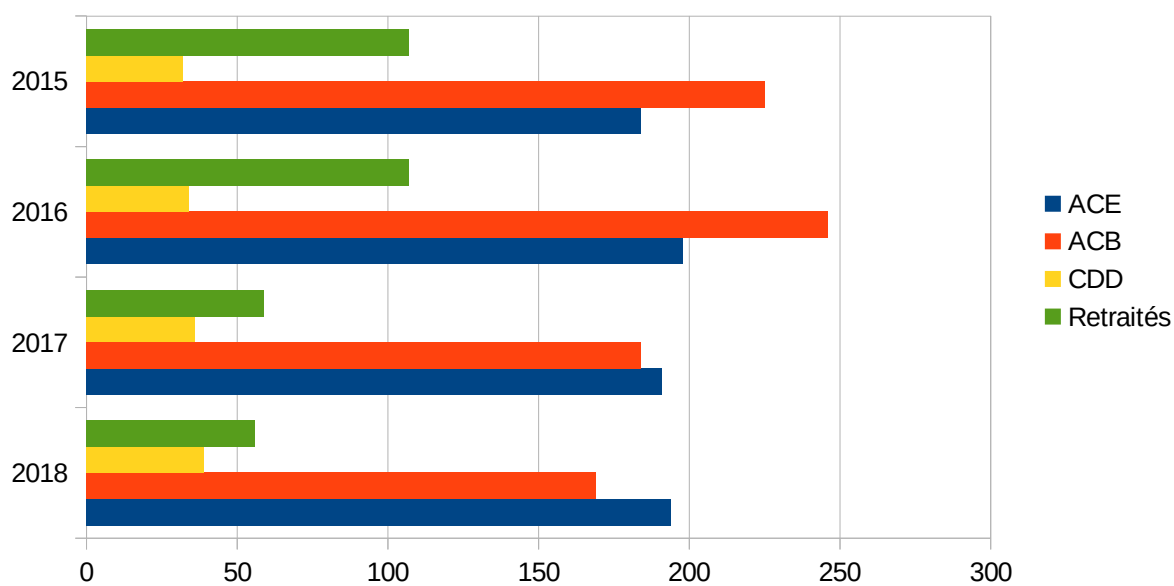
### Répartition par catégorie statutaire :

Les personnes reçues (à l'exception des retraités et ayant droits) sont classées par catégorie statutaire.

Sont distingués dans la catégorie «contractuel», les agents contractuels État (ACE) et les agents contractuels payés par les établissements (ACB). Même si ces agents ne sont pas éligibles à l'action sociale du ministère, les ASS les reçoivent, les conseillent, les orientent.

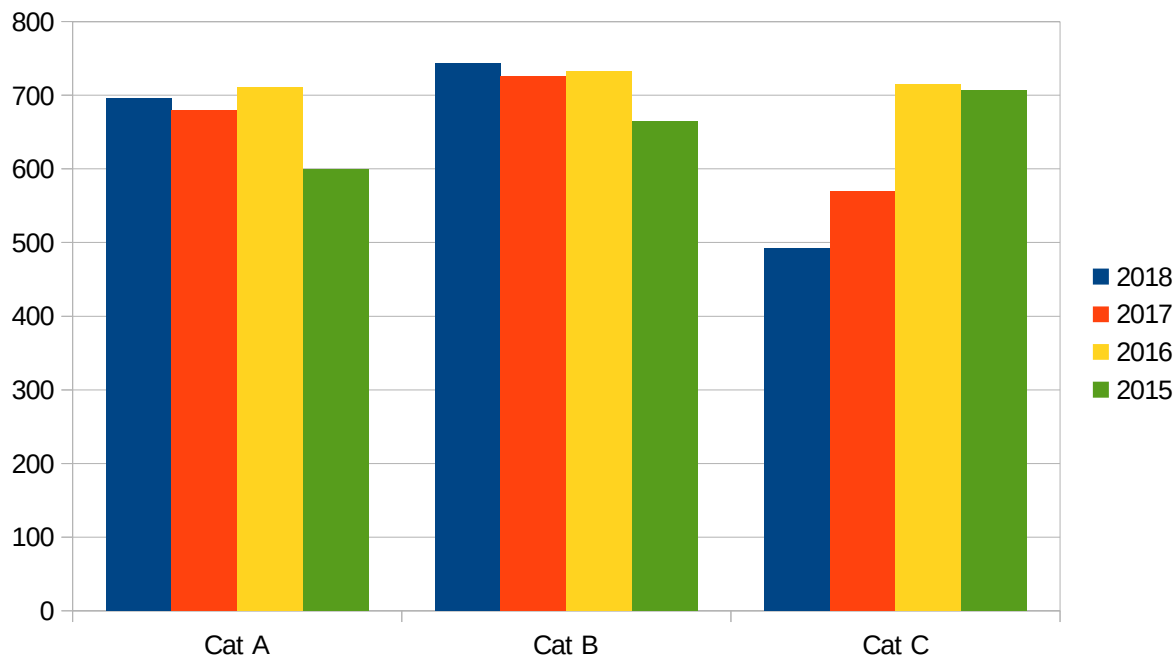
	Total personnes reçues	Titulaires	ACE	ACB	CDD courte durée	Retraités
<b>2018</b>	1988	1530	194	169	39	56
<b>2017</b>	2033	1563	191	184	36	59
<b>2016</b>	2266	1681	198	246	34	107
<b>2015</b>	2078	1530	184	225	32	107

### Personnes reçues par statut



### Catégorie (hors retraités et ayants droits)

	Cat A	Cat B	Cat C
<b>2018</b>	696	744	492
<b>2017</b>	680	725	569
<b>2016</b>	711	733	715
<b>2015</b>	599	665	707



### Répartition des permanences et visites à domicile par type de structure

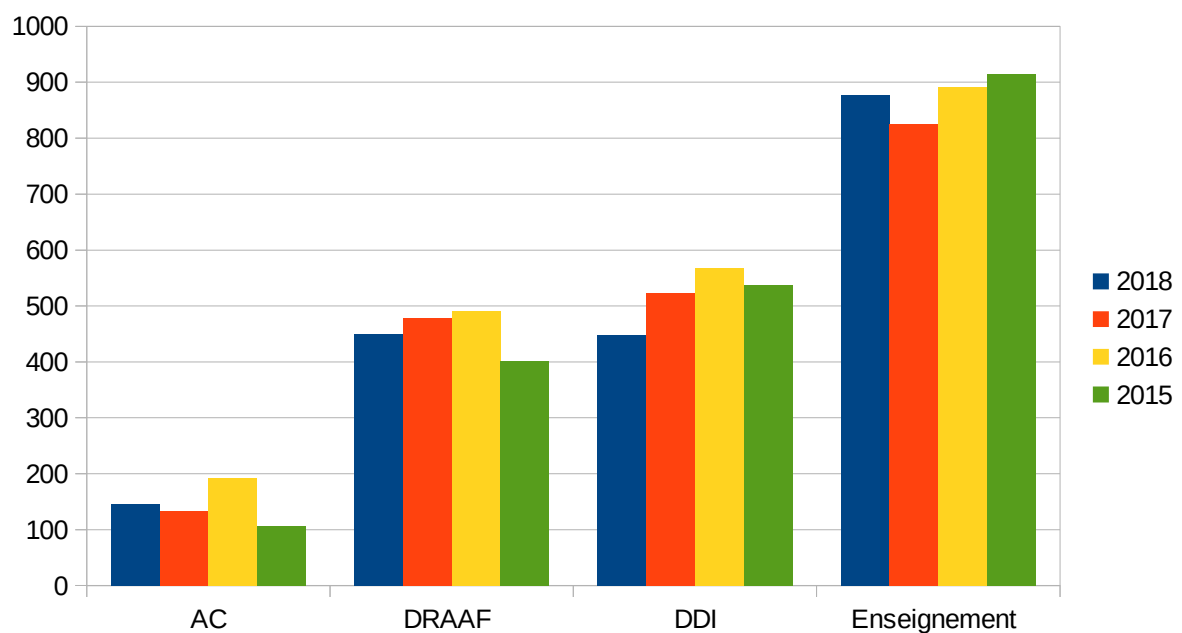
	Nombres total de permanences	Dans les DDI	Dans les structures MAA	Dans les autres ministères (UT-DIRECTE)	Visites à domicile
<b>2018</b>	1245	441	796	8	133
<b>2017</b>	1358	459	882	17	205
<b>2016</b>	1525	556	950	19	193
<b>2015</b>	1419	504	896	19	184

Les ASS rencontrent prioritairement les agents sur les sites de travail mais, dans certaines situations, la visite à domicile est plus adaptée, notamment :

- lorsque l'agent est en congé maladie, et ne peut pas se déplacer,
- dans le cas du décès d'un conjoint,
- lorsque l'agent ne souhaite pas rencontrer l'ASS dans son cadre professionnel.

### Répartition des agents reçus par structure

	2018	2017	2016	2015
<b>TOTAL</b>	<b>1932</b>	<b>1974</b>	<b>2159</b>	<b>1971</b>
Administration centrale	145	133	193	107
DRAAF	450	479	491	401
DDI <i>(32 DDI prises en charge par le service social du MAA)</i>	448	524	568	538
Enseignement	877	826	891	914
UT-DIRECCTE	12	12	16	11



## Nombres de courriels traités

*Rappel : sont qualifiés de mails «traités» ceux qui ont nécessité plusieurs actions pour répondre à la demande. Les très nombreux mails comportant une simple demande d'information ne sont pas comptabilisés.*

	2018	2017	2016	2015
<b>Nombre de Courriels</b>	6281	7040	7264	6921

## 2- Participer à la gestion des ressources humaines (GRH) des services

– L'ASS peuvent participer aux comités de direction, et aux réunions de service des secrétariats généraux. La participation des ASS au travail de groupes pluridisciplinaires (examinant les situations complexes de gestion des ressources humaines) et aux cellules de veille, est de nature à favoriser la recherche des solutions les mieux adaptées, tant pour l'agent que pour le service.

– En ce qui concerne l'amélioration des conditions de travail, l'accompagnement des changements structurels, la prévention des inadaptations professionnelles, les ASS peuvent proposer des actions de prévention en lien avec les différents partenaires de la gestion des ressources humaines.

– Les ASS peuvent faire partie des experts de l'administration qui participent aux réunions des comités techniques (CT) et des comité d'hygiène, sécurité et conditions de travail (CHSCT) et commissions d'hygiène et sécurité (CoHS) des services dans lesquels il intervient.

	CT-CHSCT-coHS	Groupes de travail	Liaisons GRH chefs de service	Cellules rh-veille-alerte
<b>2018</b>	209	177	1239	174
<b>2017</b>	218	165	1306	148
<b>2016</b>	259	209	1176	107
<b>2015</b>	232	199	1052	135

Les actions de participation à la GRH représentent une part importante de l'activité des ASS qui sont sollicités pour toute question relative à l'environnement professionnel et instaurent un travail collaboratif avec les directions, les acteurs de prévention et les services RH .



### **3- Impulser et participer à des actions collectives d'information, en leur qualité de relais et d'acteur de la mise en œuvre de la politique sociale.**

Les ASS impulsent et participent à des actions collectives d'information, afin d'assurer un accès équitable et adapté à l'action sociale. Cette mission nécessite une bonne observation de l'environnement professionnel et une capacité à développer l'information dans les services. En qualité de relais et d'acteur de la mise en œuvre de la politique sociale, les ASS doivent rendre compte des besoins repérés localement, proposer des solutions et aider à la mise en œuvre de projets locaux.

<b>Année</b>	<b>Info collectives</b>
<b>2018</b>	18
<b>2017</b>	29
<b>2016</b>	47
<b>2015</b>	51

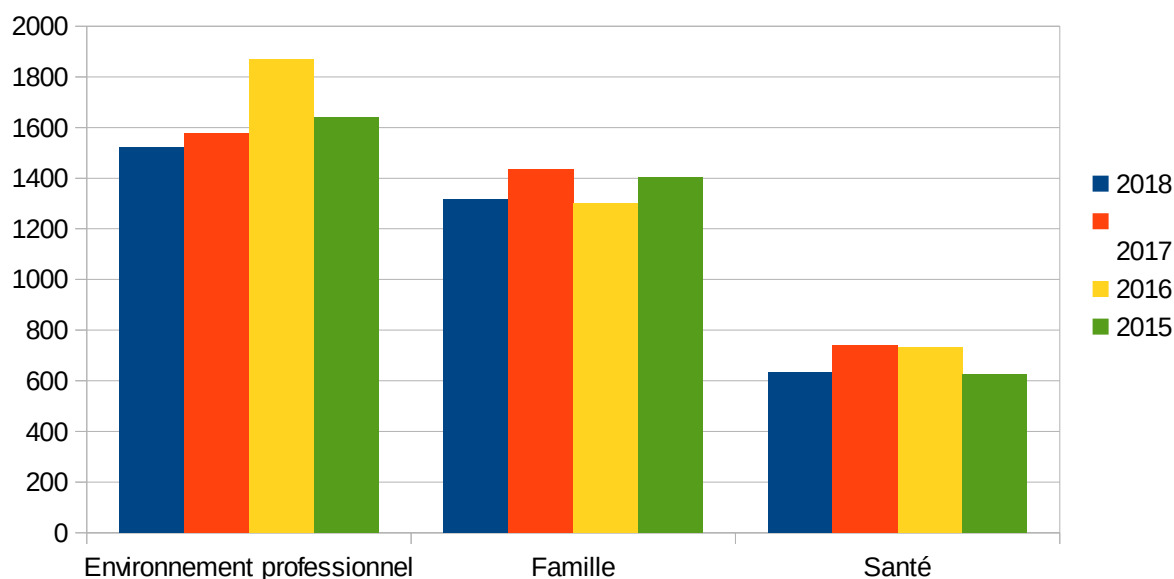
### **4- Exercer une fonction de "veille sociale"**

Le service social permet, par son analyse, d'apporter un éclairage professionnel sur les problématiques communes et spécifiques rencontrées par les agents et les services, de suivre leur évolution. Il participe ainsi à l'orientation de la politique d'action sociale en fonction de l'évolution du contexte professionnel.

#### **Répartition des problématiques rencontrées par thèmes**

	<b>Environnement professionnel</b>	<b>Famille</b>	<b>Santé</b>
<b>2018</b>	1524	1317	635
<b>2017</b>	1575	1436	739
<b>2016</b>	1869	1299	731
<b>2015</b>	1642	1403	626

## Répartition des problématiques rencontrées par thèmes



- **L'environnement professionnel**

Les demandes motivées par des difficultés liées à l'environnement professionnel concernent tout autant des situations individuelles que des groupes en difficulté.

Les causes de ces demandes sont multiples entre l'inadaptation au poste de travail, les contraintes de mobilité, le relationnel difficile, le stress généré par une pression au travail, les réorganisations et l'incertitude qui règne sur l'avenir de certains services, certaines missions. La demande est souvent générée par un mal être qu'il est indispensable d'écouter et d'analyser.

- **La famille**

Concernant le pôle famille, les ASS constatent, comme les années antérieures, que les évolutions sociétales avec les structures familiales éclatées, l'augmentation du nombre de familles monoparentales liée aux séparations et divorces, les familles recomposées, sont autant de faits et d'événements qui perturbent les équilibres psychologiques et financiers des agents.

Toute modification de la cellule familiale peut également entraîner des problèmes de logement, d'éducation des enfants, qui ont des répercussions sur la vie professionnelle de l'agent.

De même, l'augmentation des charges liées au logement, le coût des études, de la dépendance des parents vieillissants, sont sources d'inconfort financier et entraînent bien souvent les familles vers l'endettement, voire le sur-endettement.

- **La santé**

L'état de santé a un impact direct

- sur le salaire et par conséquent le budget des agents :
  - les problèmes liés aux «trop perçu» de salaire sont sources de difficultés financières, tout particulièrement dans le cas des personnels contractuels qui se voient dans l'obligation de reverser des indemnités journalières, sous forme de trop perçu ou d'avis

à tiers détenteurs, du fait de la non mise en œuvre d'une procédure de subrogation entre le ministère et la sécurité sociale.

- la non adhésion à une mutuelle et/ou garantie de prévoyance,
  - les délais de gestion des dossiers (délais pour obtenir les attestations à fournir aux mutuelles ou à pôle emploi, délais pour les arrêtés...) ou délais trop longs dans le traitement des dossiers de certains comités médicaux.
- 
- sur l'insertion professionnelle et la qualité de vie au travail :
    - reclassement,
    - télétravail,
    - adaptation du poste,
    - organisation du travail.

Les demandes concernant ces trois domaines sont parfois étroitement liées, les agents étant confrontés à la difficulté de conciliation de la vie personnelle et de la vie professionnelle.

**Les rapports d'expertise sociale en appui aux demandes de mobilité** établis par le service social témoignent des interactions entre ces domaines.

Ils mettent en évidence que l'éloignement familial pour raisons professionnelles peut générer :

- des problèmes de santé pour l'agent (épouement, stress). Dans ce domaine quelques demandes d'expertise sociale d'appui à la mobilité ont pour origine un ressenti de souffrance au travail qui nécessite une mobilité pour préserver la santé au travail de l'agent.
- l'impossibilité pour l'agent à être personne ressource lorsque le conjoint, les enfants mais aussi les ascendants sont confrontés à des problèmes (éducation, garde d'enfant, santé, dépendance),
- des difficultés financières liées aux frais de trajet (pour rejoindre le domicile familial les fins de semaine) et de double résidence,
- des difficultés conjugales.

#### **Nombre de rapports d'expertise en appui aux demandes de mutation**

<b>Agents par catégories</b>	<b>Mobilité 2018</b>	<b>Mobilité 2017</b>	<b>Mobilité 2016</b>	<b>Mobilité 2015</b>
<b>A</b>	33	31	45	47
<b>B Technique</b>	14	20	19	18
<b>B administratif</b>	4	8	7	9
<b>C</b>	5	3	10	6
<b>TOTAL</b>	<b>56</b>	<b>62</b>	<b>81</b>	<b>80</b>

La répartition par catégorie professionnelle pour les A est la suivante :  
12 enseignants, 14 en 2017  
17 IAE -ISPV , 13 en 2017  
4 attachés d'administration comme en 2017

Le nombre de rapports (56) est légèrement inférieur à celui de 2017 (64) .  
La seule catégorie socio-professionnelle dont le nombre de demandeurs augmente est celle des IAE -ISPV.

## **CONCLUSION**

Globalement il n'y a pas de changement significatif de l'activité du service social cette année.  
La légère baisse d'activité constatée peut s'expliquer par des périodes d'absence de plusieurs ASS pour raisons de santé (13 mois cumulés), 2 mi-temps thérapeutiques ainsi que des vacances de poste temporaires liées à un départ à la retraite et une mobilité.

Les ASS signalent que le travail en DDI avec des agents de 5 ministères (Agriculture, Écologie, Ministères Sociaux, Finances et Intérieur) reste fastidieux car ils doivent composer avec 5 organisations ministérielles différentes et 5 actions sociales différentes.

## B- LE DISPOSITIF DE SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE INDIVIDUEL

**Pour aider et soutenir les agents exprimant une souffrance psychologique les ASS peuvent, depuis 2016, les orienter vers le dispositif de soutien psychologique externalisé.**

Le MAA a mis en place ce dispositif de signalement, par les ASS ou les médecins de prévention, qui permet aux agents de bénéficier d'entretiens en face à face avec un psychologue.

Cette année le réseau des ASS a orienté 107 agents soit 90.7% des signalements (11 ont été orientés par les médecins soit 9.3%).

Les ASS du MAA ont réalisés 57 des 107 signalements.

La moyenne du nombre de signalements par mois est de **8,9 dossiers** (elle était de 13,5 en 2017).

Les événements signalés sont :

- Les difficultés professionnelles
- Les difficultés liées à des conflits
- Les difficultés dans la sphère personnelle ayant un impact au travail.

**En 2018, les difficultés professionnelles représentent 51 % des dossiers**, les difficultés d'ordre personnel (15 %) et les conflits internes (26 %).

Les 8 % restant se répartissent sur des situations liées à la sphère personnelle qui ont un impact sur l'agent et des répercussions sur son travail.

Les motifs de signalement liés à des difficultés professionnelles portent, comme en 2017, sur :

- manifestation de fatigue, de revendications professionnelles exprimées par un agent ;
- difficultés de la hiérarchie ainsi que de l'agent, face à un individu en souffrance psychique, mettant à mal le collectif et l'organisation du travail ;
- la question de la sanction managériale et les difficultés autour du positionnement du manager face à cette sanction,
- Le sentiment d'épuisement,
- Le sentiment d'injustice par rapport à la répartition des tâches.

## C-LES AIDES FINANCIÈRES NON REMBOURSABLES

### 1- Le dispositif

La prestation « secours » est une aide financière non remboursable. Elle a pour objet d'apporter un soutien financier aux agents actifs ou retraités, dans une situation pécuniaire particulièrement difficile qui ne peuvent trouver de solution par l'application de la législation sociale en vigueur.

Ces aides ponctuelles, dont le montant varie en fonction de la situation, tendent à répondre le plus justement possible à chaque cas particulier. En principe, le secours ne peut avoir de caractère répétitif, il répond à une situation d'urgence ou à une action préventive visant l'équilibre du budget familial.

Cette prestation fait l'objet d'une procédure spécifique puisqu'elle est attribuée sur la base d'une enquête sociale établie par l'ASS et après présentation à la commission consultative des secours du ministère. Siègent à cette commission des représentants de l'administration, des organisations syndicales et des experts.

Le rôle de la commission consultative des secours est d'émettre un avis sur les demandes d'aides financières. La commission consultative des secours se réunit au moins une fois par mois sur convocation du président.

### 2- Les demandes de secours en 2018

#### Évolution de la prestation « secours » de 2015 à 2018

	Dossiers présentés	Dossiers acceptés	Montant versé aux agents	Montant versé avec pouvoirs	Montant total des secours	Montant moyen des secours
2018	326	310	335 343 €	42 527 €	377 871€	1 219€
2017	327	320	338 120€	55 671€	393 791€	1 231€
2016	287	275	298 931€	37 477€	336 408€	1 223€
2015	339	311	315 569€	48 841€	364 410€	1 172€

Quelques constats :

- on constate une stabilisation du nombre de secours demandés mais une dépense totale un peu inférieure à celle de 2017,
- le montant moyen du secours a en conséquence légèrement diminué.

## Répartition des demandes de secours selon 6 thèmes

	2018	2017	2016	2015
Budget	44,17%	45%	43%	41%
Famille	13,50%	14%	13%	15%
Santé	15,34%	18%	18%	17%
Logement	10,12%	10%	10%	13%
Travail	3,37%	2%	3%	3%
Événement exceptionnel	13,50%	11%	13%	11%

Concernant les dossiers événements exceptionnels de l'année 2018, il y a eu 44 demandes dont 22 concernent des décès et 22 des événements climatiques ou incendies.

Concernant les dossiers événements exceptionnels de l'année 2017, il y avait eu 35 demandes dont 26 concernaient des décès.

### **1-Le thème budget**

Il concerne les difficultés financières liées à des situations d'endettement actif ou passif.

Majoritairement, ces difficultés financières sont ponctuelles, de type paiement des charges fixes et/ou dépenses imprévisibles, auxquelles un petit budget ne peut pas faire face .

### **2-Le thème santé**

Ce sont tous les frais consécutifs à la maladie :

- les pertes de salaire qui sont essentiellement liées au passage à demi traitement, à la suppression des primes, au décalage entre l'événement et la régularisation sur la paie, aux retards des comités médicaux dans l'examen des dossiers,
- l'absence de mutuelle et d'assurance perte de salaire qui est parfois lourde de conséquences sur le budget des agents.

### **3-Le thème famille**

Il regroupe :

- les frais pour les enfants
- les événements familiaux particuliers notamment les ruptures conjugales (séparations ou divorces) qui génèrent des difficultés financières importantes dues aux montants élevés des honoraires d'avocat et aux frais de déménagement et ré aménagement.

### **4-Le thème logement**

Il concerne de nombreuses dépenses en lien avec le logement : travaux, accès au logement, équipement, déménagement, double loyer ...

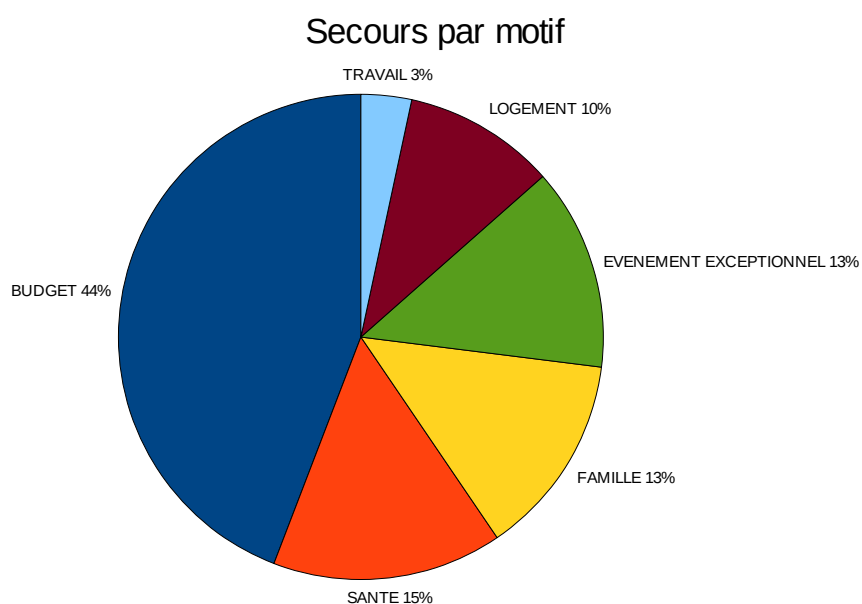
### 5-Le thème travail

Ces demandes sont dues aux dépenses professionnelles consécutives à une mobilité géographique, à des frais de trajets, à une double résidence.

### 6-Les dossiers exceptionnels

Il s'agit des dossiers des agents victimes :

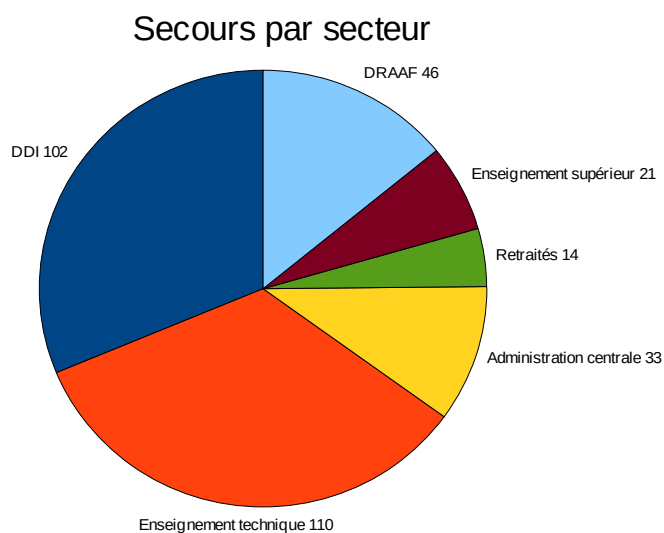
- d'un événement grave et imprévisible tels que les inondations, les catastrophes naturelles, les incendies,
- d'un décès pour lequel il semble nécessaire de retenir la notion de solidarité de la communauté de travail.





## Répartition des dossiers traités par type de structure de 2015 à 2017

	2018	2017	2016	2015
Administration centrale	10,12%	8%	9%	9%
DRAAF	14,11%	17%	17%	15%
DDI	31,29%	33%	32%	35%
Enseignement technique	33,74%	32%	31%	32%
Enseignement supérieur	6,44%	7%	6%	6%
Retraités	4,29%	3%	5%	3%



### **3- Conclusion**

Le soutien apporté par le biais des secours permet une aide financière ponctuelle avec une procédure réactive et efficace grâce au paiement par la régie d'avance dans les 8 jours suivant la date de commission. Cette prestation, qui repose sur un travail d'analyse budgétaire effectué par l'ASS, s'inscrit dans un plan d'action plus global conduit par l'ASS qui demande l'adhésion de l'agent. C'est un moyen adapté pour pallier les difficultés financières passagères des agents.

***La population ayant bénéficié de cette prestation représente moins de 1% de la population active du ministère éligible à l'action sociale (estimée à 30 634 agents)***