

Paris, le 3 février 2014

Le directeur
du centre national des œuvres
universitaires et scolaires

Direction

à

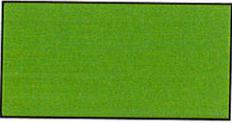
Mesdames et messieurs les directeurs
des Centres régionaux des œuvres
universitaires et scolaires

REF/ ° FB/NB/MC

Affaire suivie par Nicole Bordaberry

Conseillère aux affaires sociales

Nicole.bordaberry@cnous.fr



CIRCULAIRE

OBJET :

**Missions du service social
dans les Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires**

- I. Préambule**
- II. Service Social des Etudiants**
- III. Service Social des personnels**
- IV. Organisation**
- V. Références réglementaires**

I. Préambule

Chargé d'apporter écoute, conseils et soutien aux étudiants ainsi qu'aux personnels ayant des difficultés économiques, sociales ou psychologiques pour favoriser leur réussite individuelle et sociale, le service social est un élément essentiel du réseau des œuvres universitaires et scolaires. Son rôle est d'autant plus nécessaire que les évolutions sociales sont rapides, les situations individuelles diverses et les modes d'organisation administrative complexes.

La présente circulaire a pour objet de redéfinir les missions et le fonctionnement du service social dans les CROUS et au CNOUS.

Elle annule et remplace la circulaire 2/soc.n°64 du 12 juillet 1972 relative au rôle des assistantes sociales des Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires.

Il est opportun, avant de définir les missions et le rôle de ce service, de rappeler les principes déontologiques qui s'appliquent spécifiquement à la profession d'assistant de service social, quel que soit le milieu où s'exerce son activité.

Outre les dispositions du statut général des fonctionnaires, les assistants de service social sont tenus au secret professionnel dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du Code Pénal.

De ce fait, l'assistant de service social bénéficie d'une autonomie dans l'exercice de sa profession et ne peut assumer d'autres fonctions que celles pour lesquelles il a été recruté. Il ne peut, en particulier, ni intervenir, ni communiquer des renseignements dans un but de contrôle des individus. La confidentialité des informations qu'il détient exige qu'il puisse disposer des moyens matériels adaptés au respect de la déontologie spécifique à l'exercice de son métier.

Du respect de ces principes dépend le bon fonctionnement du service social dont les missions sont définies en fonction des deux publics auxquels il s'adresse :
les étudiants et les personnels.

II. Service Social des Etudiants

A. Missions

Conformément au décret n° 87-155 du 5 mars 1987, les Centres régionaux des œuvres universitaires et scolaires (CROUS) ont pour mission de favoriser l'amélioration des conditions de vie et de travail des étudiants.

Concourant à la mise en œuvre des politiques sociales dans les CROUS et les établissements d'Enseignement supérieur, le service social a pour mission principale d'aider les étudiants à s'insérer au mieux dans leur parcours d'études et à appréhender dans les meilleures conditions l'apprentissage de leur autonomie. Il contribue par son action à la réduction des inégalités.

B. Champ d'intervention

Le champ d'intervention du service social en faveur des étudiants recouvre l'ensemble des étudiants régulièrement inscrits dans l'un des établissements ou sections d'établissement mentionnés aux articles L 381-3 à L 381-11 du Code de la Sécurité Sociale, la carte d'étudiant délivrée par les établissements faisant foi.

C. Fonction d'aide et de soutien aux personnes et aux groupes

L'assistant de service social assure la prévention et le traitement des problèmes sociaux par des actions d'accueil, d'écoute, d'accompagnement social et psychosocial, d'informations, d'aide et de conseil aux étudiants. L'assistant de service social, à l'interface de l'étudiant et des institutions, participe à la régulation sociale ou familiale de situations de tensions ou de dysfonctionnements. Il assure un rôle de médiation.

Son expertise sociale lui permet de capitaliser les informations, d'identifier les problèmes sociaux, d'en appréhender les raisons profondes, et de mettre en œuvre un plan d'action adapté.

Son action individuelle trouve son prolongement dans :

- sa participation à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques sociales définies dans les CROUS, et les établissements d'enseignement supérieur où sa compétence peut être sollicitée. Pour ce faire, il est associé à des instances de réflexion et de décision.
- la mise en œuvre d'actions collectives de prévention des risques sanitaires, sociaux et psychosociaux. Il assure des permanences au CROUS et dans les établissements d'Enseignement supérieur, au plus près des lieux de vie et d'études. Il instruit des dossiers de demande d'aides et propose ses évaluations sociales. Il est invité à titre consultatif, apporte son expertise sociale et présente anonymement les dossiers, qu'il a élaborés, dans les différentes commissions d'attribution d'aides.

D. Fonction d'expertise sociale

Afin d'accomplir au mieux ses missions auprès des étudiants, l'assistant de service social doit construire et entretenir des partenariats privilégiés :

- dans les CROUS avec les services de la vie étudiante (bourses, logement), les personnels des résidences universitaires, et ponctuellement avec les autres services.
- dans les établissements, avec les services de scolarité, les services d'orientation, les services des relations internationales ainsi qu'avec les enseignants.
- avec les services de Médecine Préventive Universitaire: l'assistant de service social du CROUS doit s'attacher à assurer une liaison aussi étroite que possible avec ses collègues et à favoriser la collaboration indispensable à l'efficacité de leurs actions communes auprès des étudiants. Dans les cas où les postes d'assistant de service social n'ont pas été transférés des services de Médecine Préventive Universitaire vers les CROUS, ce partenariat peut être formalisé par convention.
- dans le cadre des partenariats extérieurs: il appartient à l'assistant de service social d'établir toutes liaisons nécessaires et participer à toutes réunions utiles à l'accompagnement des situations individuelles (services sociaux des collectivités territoriales, caisses d'allocations familiales, hôpitaux et centres de santé etc.)

L'assistant de service social contribue également à la professionnalisation des étudiants en formation de travailleur social.

III. Service social des personnels

A. Champ d'intervention

L'assistant social des personnels est spécialisé dans le domaine du travail. Son champ d'intervention concerne l'ensemble des personnels au CNOUS et dans les CROUS. Il est l'interlocuteur privilégié du directeur ou de ses services dans le domaine de l'action sociale pour les personnels.

Son rôle se situe à l'interface de la vie privée des agents et de leur vie professionnelle :

- L'assistant social des personnels apporte aide et conseil aux personnels connaissant des difficultés sociales et professionnelles. Il contribue, en menant une action de prévention, à l'intégration sociale et professionnelle des personnels.
- Par son action, il contribue à l'élaboration et au développement de la politique d'action sociale du CNOUS et des CROUS, à son application et à l'évaluation de ses effets.

Les missions suivantes peuvent être mises en œuvre en tout ou partie, selon la quotité de temps de travail dédiée au service social du personnel fixée par la direction du CROUS.

B. Une fonction d'aide et de soutien aux personnes et aux groupes

- L'assistant de service social accueille et reçoit le personnel, à sa demande ou celle de l'établissement, sur rendez-vous et individuellement, afin d'évaluer sa situation sociale et envisager avec lui la résolution la plus adaptée au problème exposé, qu'il soit personnel ou relationnel dans le travail.
- Il assure l'accompagnement psychosocial.
- Il peut participer à l'accueil des nouveaux arrivants ainsi qu'à leur information.
- Il peut être le référent handicap de l'établissement. Il veille à la protection sociale du travailleur handicapé
- L'assistant de service social peut se rendre sur les différents sites du CROUS. Il peut également se rendre au domicile des agents.
- Il s'inscrit dans une concertation privilégiée avec tous les acteurs du CNOUS et des CROUS ainsi que l'ensemble des organismes extérieurs du champ social et médicosocial. Il assure un rôle de médiation.
- Après expertise et évaluation des demandes d'aides financières, il instruit les demandes et les présente anonymement en commission d'action sociale. Il peut, par délégation du directeur du CROUS, accorder des aides en urgence.

Grâce à sa connaissance des problématiques individuelles :

- Il impulse et peut mettre en œuvre des projets d'intérêt collectif dans lesquels les usagers sont au cœur du partenariat (conduites addictives, accompagnement à la retraite, accompagnement budgétaire, etc...)
- Il a une position privilégiée lui permettant d'écouter, d'analyser et de capitaliser les informations.

Il appréhende ainsi les problèmes qui échappent à la gestion administrative, il met en évidence les carences, il repère les situations à risques, problèmes relationnels, inadaptations, dysfonctionnements ou rigidités préjudiciables tant à la personne qu'à l'établissement.

- Ayant une approche pluridimensionnelle des problèmes posés et avec sa connaissance du terrain, l'assistant de service social repère et recense les besoins émergents dans les domaines personnels et professionnels. Il permet d'envisager des réponses collectives adaptées tout en prenant en compte la complexité des interactions entre les individus et leur environnement.

C. Une fonction d'expertise sociale

- Il participe avec la médecine du travail, la direction chargée des ressources humaines et de la formation, le conseiller de prévention et le CHSCT au repérage des besoins et à la mise en œuvre d'actions de prévention des risques psychosociaux.
- Il contribue à l'amélioration des conditions de vie au travail, de vie personnelle et sociale, de formation, tout en cherchant un équilibre entre les exigences du CNOUS, des CROUS, des services et unités de gestion et de leurs personnels.
- L'assistant de service social des personnels participe aux différentes instances : CPR - CT - CHSCT - réunion des DUG et groupes de travail selon l'ordre du jour.

IV. Organisation et moyens d'action

A. Au niveau régional

Il est recommandé de placer le service social directement sous la responsabilité du directeur du CROUS et de placer le(les) assistant(s) social (aux) des personnels sous la responsabilité du conseiller technique de service social, responsable du service social du CROUS.

En tant que responsable du service social, le conseiller technique de service social (CTSS) apporte au directeur du CROUS son conseil et sa collaboration techniques. Il l'assiste dans l'élaboration, l'impulsion et l'évaluation de la politique sociale du CROUS.

Il peut être appuyé d'un CTSS adjoint, responsable de domaines particuliers (handicap, formation, logement, conduite de projets d'actions collectives etc...)

Les rôles du conseiller technique de service social sont les suivants:

- Il assure l'encadrement technique et le management des assistants de service social en faveur des étudiants et des personnels.
- Il assure le conseil technique et l'expertise sociale auprès du directeur du CROUS et des responsables d'établissements.
- Il organise le service social (sectorisation, emplois du temps, réunion de service, gestion des congés, de la formation continue etc...) et fait valider cette organisation par le directeur du CROUS.
- Il coordonne et anime l'activité des personnels placés sous son autorité.
- Il élabore et met en œuvre un projet de service.
- Il accueille les nouveaux personnels sociaux, assure leur tutorat et apporte son conseil technique aux assistants de service social et travailleurs sociaux stagiaires.
- Dans le cadre des entretiens professionnels, il procède à l'évaluation du personnel du service social et la propose au directeur du CROUS.
- Il impulse la définition et la mise en œuvre de la politique d'action sociale dans le CROUS et les établissements d'Enseignement supérieur de l'académie, dans le cadre des orientations nationales et régionales.
- Il participe à la définition d'indicateurs nécessaires au diagnostic et à l'évaluation des problèmes sociaux et des actions à mettre en œuvre afin de les résoudre.
- Il participe et apporte son expertise technique à toutes réunions internes ou externes concernant l'action sociale.
- Il propose et participe à des actions de formation relevant de son champ de compétences.
- Il coordonne et met en œuvre avec les partenaires extérieurs les actions collectives d'éducation à la santé et de prévention.
- Il favorise la mise en réseau et les partenariats.
- Il représente le service ou l'institution par délégation.
- Il assure si nécessaire la prise en charge d'un secteur d'étudiant et/ou le service social du personnel.
- Le CTSS est administrateur régional du logiciel SAGA. Il peut gérer le FNAU.

B. Au niveau national

Le conseiller aux affaires sociales, conseiller du directeur du CNOUS, apporte son expertise et sa contribution à la définition d'une politique nationale d'action sociale tant pour les étudiants que les personnels.

En étroite relation avec les CTSS et assistants sociaux dans les CROUS, il anime le réseau des services sociaux et contribue à la cohérence nationale des politiques territoriales mises en œuvre (organisation de réunions nationales). Il repère et analyse, par l'observation sociale et au travers des rapports d'activités, les caractéristiques du fonctionnement de l'ensemble des services sociaux des CROUS.

C. Moyens nécessaires à la réalisation du travail des assistants de service social

Les moyens nécessaires à la réalisation du travail des assistants de service social ont été définis dans les textes réglementaires de base relatifs à la profession d'assistant de service social, auxquels il convient de se référer, notamment dans la circulaire n° 451 FP du 22 octobre 1959 du ministère de la Santé publique et de la population et du Secrétariat d'Etat auprès du Premier ministre.

- Installation : les assistants de service social doivent disposer dans l'établissement où ils assurent des permanences, d'un bureau garantissant la confidentialité de leurs entretiens; le matériel informatique et la connexion internet sont indispensables notamment pour l'utilisation du logiciel SAGA. Il en est de même pour le téléphone en ligne directe, et le matériel nécessaire au classement des dossiers sociaux confidentiels.
- Personnel administratif : pour l'accueil dans le service social, et pour les suites administratives de leur travail, les assistants de service social doivent être soutenus par du personnel administratif de secrétariat.
- Documentation: le service social doit pouvoir disposer d'une documentation professionnelle adaptée au secteur d'activité qui est le sien.
- Courrier: les assistants de service social dans l'exercice de leurs missions, doivent pouvoir recevoir sans qu'ils aient été ouverts au préalable, le courrier et les mails qui leur sont directement adressés, soit à leur nom propre, soit à Mr ou Mme l'assistant de service social. Les assistants de service social sont autorisés à expédier des courriers et répondre aux mails qui concernent des situations individuelles confidentielles d'étudiant ou de personnel. Ils doivent soumettre à la signature du CTSS toute correspondance n'ayant pas un caractère individuel.
- Déplacements : les assistants de service social doivent pouvoir effectuer tous les déplacements nécessités dans le cadre de leurs missions par les permanences, démarches, réunions, visites à domicile, visites sur le lieu de travail et dans les centres de soins. Le CTSS responsable du service doit en être informé. Les frais de déplacement (transport publics, voiture personnelle, voiture de service) dans le cadre d'une autorisation annuelle, sont pris en charge par le CROUS dans les conditions de droit commun.

V. Cadre réglementaire

Circulaire n° 91-248 du 11 septembre 1991-Missions et fonctionnement du service social de l'Education nationale.

Circulaire interministérielle du 22 octobre 1959 prise pour l'application de la loi de titularisation des assistants de service social de l'Etat.

Circulaire CNOUS du 1er Juillet 1972 relative aux missions des assistantes sociales des CROUS.

Référentiel professionnel défini dans les articles L411-1 et suivants du Code l'Action Sociale et des Familles.

Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social (DEASS) - Référentiels professionnel, de compétences, d'activités.

Articles 226-13 et 226-14 du Nouveau Code Pénal concernant le secret professionnel.

Décret n° 2000-815 du 25 Août 2000 relatif aux dispositions particulières sur l'organisation du temps de travail des personnels sociaux.

Décrets n° 2012-1098, n° 2012-1099, n° 2012-1100, n°2012-1101 portant création de corps interministériels d'assistant de service social, de CTSS, de Conseiller pour l'action sociale des administrations de l'état et fixant les échelons indiciaires.

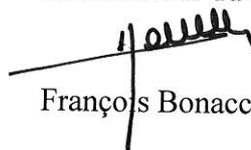
Service social des étudiants

Circulaire FNAU n° 2011-0014 du 28 juin 2011 modifiant la circulaire n° 2009-1019 du 2 juillet 2008 relative aux bourses sur critères sociaux

Service social des personnels

Code du Travail L 4631-1 et 2.

Le Directeur du CNOUS

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'François Bonaccorsi', is written over a horizontal line. A vertical line descends from the center of the signature, crossing the horizontal line.

François Bonaccorsi