

## **LE SERVICE SOCIAL DES PERSONNELS**

L'évolution générale de la société, qui génère une modification des modes de vie, des mentalités et des valeurs, engendre de nouvelles aspirations et exigences qui ne sont pas seulement d'ordre économique. La complexité des règles administratives, corollaire d'un dispositif de protection sociale efficace et équitable, la multiplication des organismes sociaux, l'abondance des moyens d'information suscitent de nombreuses demandes chez les personnels.

La nécessité, par ailleurs, pour l'administration de l'Education nationale, de s'adapter le mieux possible aux tâches qui lui sont confiées et d'atteindre ainsi les objectifs qui lui sont fixés dans la loi d'orientation du 10 juillet 1989 implique la valorisation des ressources humaines pour mener à bien les transformations souhaitées.

Dans ce contexte, la mise en œuvre d'une politique sociale et d'action sociale efficace en réponse aux besoins exprimés par les personnels requiert le concours actif d'un service social des personnels à part entière.

Parce qu'il est amené à connaître les implications sociales des conditions de travail, le service social des personnels est en effet un des points de repère des problèmes sociaux de l'institution et, à ce titre, partie prenante de la politique sociale et d'action sociale du ministère de l'Education nationale. Inscrit dans le cadre de la circulaire interministérielle du 22 octobre 1959, prise pour l'application de la loi de titularisation des assistants de service social de l'Etat, il sous-entend une action centrée sur une meilleure adaptation de l'homme et de son milieu de travail. En ce sens, il ressortit à un service social spécialisé du travail.

Le contenu de son action est multiple, et cette diversité même le rend difficile à saisir. C'est pourquoi, et dans le souci de clarifier et de renforcer son action, il importe de préciser ses fonctions dans ce contexte de renouveau du service public et de déconcentration.

### **I. FONCTIONNEMENT ET ORGANISATION DU SERVICE SOCIAL DES PERSONNELS : RÔLE ET FONCTIONS DU CONSEILLER TECHNIQUE DE SERVICE SOCIAL, CONSEILLER TECHNIQUE DU RECTEUR**

Le conseiller technique de service social, conseiller technique du recteur, coordonne l'activité des assistants de service social des personnels et leur apporte son appui technique. A cette fin, il effectue des visites dans les inspections académiques - notamment à l'occasion de l'installation dans leurs fonctions des assistants de service social des personnels nouvellement nommés -, et réunit régulièrement ses collègues pour favoriser une réflexion commune sur les actions à mener. Dans le cadre de sa mission générale en matière de formation des personnels de l'académie, il participe à l'élaboration des contenus et à la réalisation des actions de formation nécessaires à l'exercice des missions des assistants de service social des personnels.

A partir des rapports annuels d'activité des assistants de service social des personnels, le conseiller technique de service social, conseiller au niveau académique, établit une synthèse sur l'activité du service social des personnels de l'académie, qu'il remet au recteur.

Dans le double souci d'assurer un bon fonctionnement des services et un développement dynamique de la politique sociale et d'action sociale en faveur des personnels, le conseiller technique de service social, conseiller du recteur, est tenu informé des problèmes sociaux de l'académie par les différents chefs de service concernés. Il prend tout contact utile auprès des autres services sociaux de l'Etat ou des collectivités territoriales, tant régionaux que départementaux, en vue d'une meilleure articulation des missions spécifiques du service social des personnels de l'Education nationale avec

les structures locales existantes. Dans les universités, son action s'exerce à titre de conseiller du recteur chancelier.

Le conseiller technique de service social, conseiller technique au niveau académique, assiste le recteur dans la définition, la mise en œuvre et l'évaluation de la politique d'action sociale académique en faveur des personnels. Il est membre du comité académique des œuvres sociales en qualité d'expert et de conseiller. A ce titre, il lui revient d'impulser la politique d'action sociale déconcentrée en direction des personnels.

Dans le cadre de la politique sociale mise en place par l'administration de l'Education nationale, au titre de la gestion des personnels, le conseiller technique de service social, conseiller technique du recteur, participe, en concertation avec le médecin conseiller, animateur du service académique d'appui, à la définition et à la mise en œuvre de la politique académique de réinsertion socioprofessionnelle des agents en difficultés de santé. A cette fin, il est membre du service académique d'appui.

Le conseiller technique de service social, conseiller technique au niveau académique, relève directement du recteur auprès duquel il est affecté. Il est noté par celui-ci.

## **II. RÔLE ET FONCTIONS DES ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL DES PERSONNELS**

En poste dans une inspection académique, un rectorat ou un établissement d'enseignement supérieur, l'assistant de service social des personnels exerce, dans sa circonscription, un travail social direct auprès de l'ensemble des personnels, enseignants et non enseignants, qu'ils soient en activité, en congé, ou à la retraite. Son rôle s'exerce dans plusieurs directions :

### ***A) Aide et conseil aux personnels***

L'assistant de service social des personnels, spécialiste des relations humaines, doit établir des contacts avec les personnes et rencontre celles qui souhaitent un conseil pour elles et leurs familles.

Ayant, de par sa formation, une approche pluridimensionnelle des problèmes posés, l'assistant de service social :

Examine avec les intéressés les données de leur situation particulière, ceux-ci devant choisir eux-mêmes entre les moyens à leur disposition pour surmonter leurs difficultés ;

Orienté les personnels dans leurs démarches et les informe des organismes qui peuvent améliorer leur situation.

Dans ce rôle, il conjugue réflexion, étude, conseil et action, et de par les missions qui lui sont confiées, contribue à trouver les points de convergence entre les aspirations des personnels et les exigences de fonctionnement de l'institution. Il exerce une fonction de médiateur :

Entre les personnes qui font appel à lui et les organismes ou services capables de résoudre les difficultés dans lesquelles elles se trouvent ;

Entre un personnel ou un groupe de personnels placés dans certaines conditions de vie au travail et les services susceptibles d'améliorer ces conditions.

Par suite, l'assistant de service social des personnels est appelé à intervenir auprès des services de gestion, de ceux où sont affectés les personnels, des corps d'inspection, et des services de médecine

de prévention. Il est également appelé à intervenir auprès d'autres services, extérieurs à l'administration de l'Education nationale, services sociaux publics et privés ou organismes spécialisés dans les différentes formes d'aide sociale.

Cependant, il importe de rappeler que l'assistant de service social ne peut qu'offrir ses services et non les imposer, et qu'en aucun cas, il ne lui appartient d'apporter son aide à qui la refuse. Il ne doit jamais agir personnellement contre le gré de l'intéressé.

### ***B) Participation à la politique sociale de l'Administration***

Le rôle d'aide et de conseil exercé par l'assistant de service social des personnels, qui se situe à l'interface de la vie privée des agents et de leur vie dans le milieu de travail, lui confère une position d'observateur privilégié lui permettant d'appréhender les problèmes qui échappent à la gestion administrative, et de mettre en évidence carences, inadaptations, ou rigidités préjudiciables tant à la personne qu'à l'institution.

A ce titre, l'assistant de service social des personnels contribue à la mise en œuvre de la politique sociale du ministère de l'Education nationale, à son application et à l'évaluation de ses effets. Il participe à l'étude des conditions de travail et de vie au sein du milieu de travail, aux politiques de prévention, d'éducation, de formation en liaison avec les différentes instances concernées et apporte des propositions concrètes issues d'une analyse critique des demandes et situations, tenant compte des éléments individuels, sociaux et familiaux. Il éclaire l'Administration sur la situation des personnels qui sollicitent un examen particulier de leur demande quand celle-ci est motivée par des circonstances familiales ou sociales graves (permutations des instituteurs, mutations des enseignants et des personnels ATOS, par exemple).

C'est pourquoi j'attire l'attention des autorités académiques et des responsables sur l'intérêt qu'ils doivent porter à l'action menée par l'assistant de service social des personnels, en facilitant notamment :

Ses contacts avec les personnels et en l'aidant à connaître les situations qui appellent une intervention ;

Sa présence aux réunions de service, pour faire connaître les problèmes qu'il est amené à traiter et permettre ainsi d'attirer l'attention sur les conséquences humaines et sociales des décisions prises ;

Sa participation à toute réunion ou instance s'avère nécessaire.

Par ailleurs, et dans le domaine précis de la réadaptation des enseignants, la variété des contacts que peut prendre l'assistant de service social des personnels, ses connaissances particulières en matière d'inadaptation sociale et son expérience générale des services de l'Education nationale doivent lui permettre de concourir activement à cette action. Sa participation à la recherche d'emplois susceptibles d'être confiés à des personnels en réadaptation, et l'accompagnement social qu'il effectue au cours de cette période de transition auprès de ceux qui sont les plus fragiles justifient sa présence au sein du service académique d'appui, l'issue positive de cette action dépendant moins de principes généraux que de l'appréciation des situations personnelles.

### ***C) Action sociale en faveur des personnels***

Une meilleure information des personnels susceptibles de bénéficier des aides de l'Etat et la création d'actions propres au ministère de l'Education nationale ont conduit à un développement continu de l'action sociale en faveur des personnels. La déconcentration des actions ministérielles, par ailleurs, nécessite la mise en œuvre de politiques académiques d'action sociale répondant au plus près des besoins exprimés par les personnels et prenant en compte les spécificités locales.

Dans ce contexte, le rôle de l'assistant de service social des personnels ne saurait se limiter à la seule instruction des dossiers d'aides financières. Sa position particulière l'autorise à participer activement à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation des effets de la politique d'action sociale déconcentrée.

De par sa connaissance concrète des problèmes rencontrés par les personnels, l'assistant de service social est en mesure de cerner des besoins et de proposer des actions ou des réalisations aux comités départemental et académique des œuvres sociales. En relation avec les organisations syndicales et la mutuelle générale de l'Education nationale, il informe les personnels des possibilités offertes en ce domaine par l'Administration. Il participe également à l'évaluation des actions. Cependant, en aucun cas l'assistant de service social des personnels ne doit se voir confier une activité quelconque de gestion de crédits sociaux, celle-ci n'étant ni de son ressort ni de sa compétence.

Enfin, l'assistant de service social des personnels est noté par le recteur sur proposition de l'autorité administrative auprès de laquelle il est placé et après avis du conseiller technique de service social, conseiller technique du recteur.

Sont abrogés les textes antérieurs dont les dispositions sont reprises dans la présente circulaire, et notamment :

La circulaire no V1 57-289 du 3 juillet 1967 ;

La circulaire no IV 69-476 du 21 novembre 1969 ;

La circulaire no 72-33 du 24 janvier 1972 ;

La circulaire no 75-131 du 24 mars 1975 ;

La circulaire no 76-110 du 12 mars 1976 ;

Les circulaires no 76-243 et no 76 U 099 du 29 juillet 1976 ;

Les circulaires du 15 juin 1982 et 13 mars 1986 sur le rôle du service de santé scolaire ;

La note de service du 3 novembre 1975 du directeur des Ecoles sur la désignation au niveau rectoral d'une assistante sociale de l'éducation spécialisée. (BO nos 33 du 26 septembre 1991 et 31 du 31 août 1995.)