



# MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

SG/DRH/DP-CT/PSPP/PSPP1/Pôle Service Social



**MINISTÈRE  
DE LA TRANSITION  
ÉCOLOGIQUE  
ET DE LA COHÉSION  
DES TERRITOIRES**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

# **BILAN NATIONAL DU SERVICE SOCIAL**

## **2021**

## Effectifs du service social

- ❖ **1** Conseillère Technique Nationale de Service Social affectée en AC
- ❖ **15** Conseiller-ère-s Techniques de Service Social affecté-e-s en DREAL
- ❖ **99** Assistant-e-s de Service Social réparti-e-s sur l'ensemble du territoire français dont 94 en métropole et 5 en outremer
- **S'agissant d'une profession réglementée, tous les professionnels du réseau de Service Social sont titulaires du Diplôme d'Etat d'Assistant de Service Social et sont soumis au secret professionnel**

## Axes prioritaires d'intervention du service social

- ❖ Amélioration des conditions de vie au travail et de vie personnelle des agents
- ❖ Accompagnement du changement
- ❖ Prévention de la désinsertion professionnelle
- ❖ Prévention des risques psychosociaux

# Modes d'intervention du service social

- ❖ Actions individuelles
- ❖ Actions au profit des managers = soutien à la fonction managériale
- ❖ Actions au profit des services et des collectifs de travail

## Modalités d'intervention du service social en 2021 pendant la pandémie

- ❖ Un contexte de crise sanitaire qui perdure impactant la communauté de travail (agents ou leur entourage touché par la COVID-19, confinement-dé-confinement-reprise d'activités associée à un développement massif du télétravail pour une partie de la population)
- ❖ Une continuité d'activité du service social au bénéfice de tous les agents tout en conciliant l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée
- ❖ Des actions du service social qui ont su s'adapter aux nouvelles préoccupations de terrain. Ex: perte de repères dans les collectifs de travail
- ❖ Un souci de maintenir la qualité de service rendu en s'adaptant et en maintenant un mode d'intervention utilisant davantage des outils numériques

## Une activité du service social impactée

- ❖ Les organisations nouvelles du travail (déploiement massif du télétravail) ont nécessité le renforcement de l'accompagnement social individualisé notamment:
  - la prévention du délitement des liens sociaux,
  - la prévention de la désinsertion professionnelle,
  - la prévention des RPS,
  - la prévention et le traitement des problématiques rencontrées par certains agents impactant leurs conditions de vie personnelle et professionnelle.
- ❖ La vigilance plus qu'en période d'activité « normale » concernant les situations à risque, des événements graves et pouvant mobiliser l'intervention des acteurs médico-sociaux a été renforcée: alerter et être prêt à intervenir.

## Bilan des actions menées par le service social

❖ **36 809 actions**

❖ dont **31 789 actions individuelles** au bénéfice de **7 831 agents**

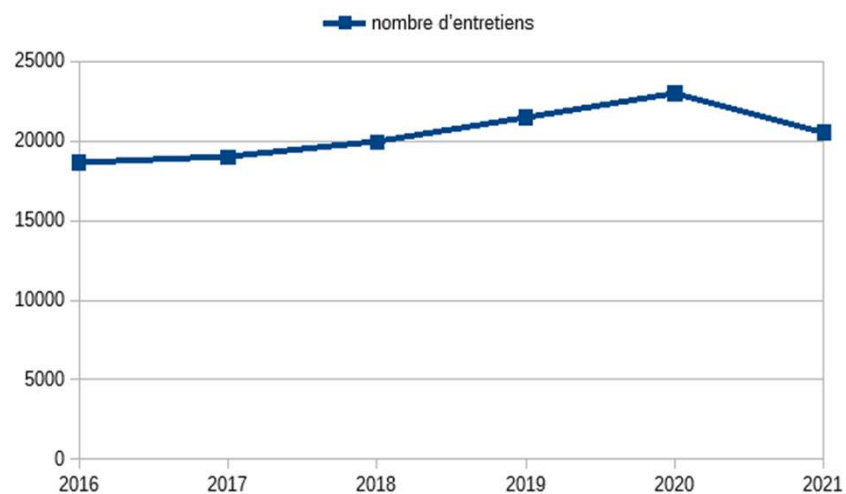
❖ dont **4 497 actions au profit des managers** concernant **3 358 agents** et **1 139 collectifs de travail**

❖ dont **523 actions au profit des services et des collectifs de travail** ciblant **18 851 agents**



# Bilan des actions menées par le service social

## ❖ 20 530 entretiens individuels ou collectifs



## Analyse de l'activité du service social entre 2020 et 2021

- ❖ Il est constaté une baisse des entretiens individuels ou collectifs (- 2 490) et des actions (- 4 371 actions) dans un contexte de baisse des effectifs (- 3 704 agents) et de pandémie qui se traduit de la façon suivante:

Actions	Nombres
Individuelles	- 3 881
Managers	- 462
Collectives	- 28

- ❖ Soit une baisse de 11% des interventions par rapport à 2020

## Une activité en baisse mais plus intensive

- ❖ Une implication du service social en privilégiant le « aller vers » les agents et les collectifs les plus fragiles en proposant un accompagnement social renforcé
- ❖ Une augmentation du télétravail modifiant les modalités d'interventions sociales (ex les relations de face à face individuelles ou collectives) qui demande des capacités d'adaptation et d'anticipation
- ❖ Des situations des agents nécessitant un accompagnement parfois plus long et une prise en charge multi partenariale

## Population bénéficiaire en 2021

- ❖ **7 419** actifs (soit – 1 027)
- ❖ **412** retraité-e-s et ayants-droits (soit – 47)
- ❖ **55,10 %** des agents vivent en couple dont **33,65 %** avec des enfants à charge
- ❖ **27,43 %** des agents vivent seuls
- ❖ **Une augmentation des sollicitations** des familles monoparentales (**17,31% contre 12,10% en 2020**)

## Population bénéficiaire en 2021

- ❖ Sollicitation du service social **majoritairement par les femmes** avec toutefois une **augmentation du nombre d'hommes toutes tranches d'âge confondues**
- ❖ Fréquentation du service social majoritairement par des agents âgés de 25 à 40-55 ans
- ❖ Majoritairement ce sont les agents de catégorie C qui sollicitent le plus le service social

# Profil type de l'agent rencontré par le service social en 2021

- ❖ En activité
- ❖ Catégorie C
- ❖ Âgé de plus de 40 ans
- ❖ En couple avec enfant(s)

## Bilan des actions individuelles au profit des agents en 2021

- ❖ **16 028 (contre 18 601)** interventions portant sur l'amélioration des conditions de vie au travail et de vie personnelle
- ❖ **1204 (contre 1670)** interventions portant sur l'accompagnement au changement
- ❖ **Augmentation des actions portant sur la prévention des risques :+ 0,6%**

## Bilan des actions au profit des managers en 2021

- ❖ **4497 (contre 4959 en 2020)** interventions sociales collectives et individuelles
- ❖ Malgré tout, il persiste une augmentation des sollicitations des managers pour des interventions individuelles (hausse de 2/3 sur 4 ans)
- ❖ 45% des situations concernent la prévention de la désinsertion professionnelle
- ❖ 32% des situations concernent l'amélioration des conditions de vie au travail
- ❖ 15% des situations nécessitent un accompagnement au changement
- ❖ On constate aussi une augmentation de 1% des interventions pour des situations RPS



## Bilan des actions au profit des collectifs de travail en 2021

- ❖ **523 actions collectives** ciblant **18 851 agents (soit – 11 528)**
- ❖ Hausse des actions portant sur la prévention des risques psychosociaux : **60 %**
- ❖ Ancrage des actions portant sur l'accompagnement au changement : **15 %**

## Perspectives 2022

- ❖ **Valoriser et rendre plus lisible les actions conduites par le service social (ASS et CTSS)**
- ❖ **Poursuivre l'adaptation de l'offre de service social au plus près des besoins des agents, des managers, des services, des directions et des collectifs de travail à travers l'expertise des problématiques sociales émergentes**
- ❖ **Renforcer les interventions du service social en développant des actions au plus près des agents les plus fragiles**
- ❖ **Développer l'offre de formation continue Métier du réseau de service social (ASS et CTSS) pour renforcer l'expertise sociale au bénéfice des agents, des managers, des services, des directions et des collectifs de travail.**

# FIN