



**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Paris, le 7 mai 2020

La conseillère technique nationale pour le service social

A

Mesdames et messieurs les conseillers techniques régionaux pour le service social

Mesdames et messieurs les assistants de service social

Objet : Organisation de l'activité du réseau du service social en phase de déconfinement

Afin d'accompagner au mieux la crise sanitaire, le service social s'est organisé dès le 16 mars pour poursuivre un travail d'écoute et d'accompagnement des personnels du ministère, tous périmètres confondus, hors actifs de la gendarmerie et personnels de la préfecture de Paris intra-muros.

175 personnes, conseillers techniques et assistants de service social, ont ainsi maintenu leurs activités en télétravail ou travail distant, par messagerie et téléphone, 80% des personnels ayant été équipés de certificats Nomade 2 et tous possédant un téléphone professionnel. Le service social a ainsi apporté, avec les autres réseaux de soutien, une précieuse contribution à la gestion de la crise sanitaire.

I) Modalités de travail du réseau.

Conformément aux consignes gouvernementales, au moins pour les trois prochaines semaines, le télétravail ou le travail à distance doivent être maintenus à chaque fois que cela est possible.

Pour ce faire, des certificats Nomade 2 seront attribués aux assistants de service social qui n'en bénéficient pas encore. Par ailleurs, les conseillers techniques et les assistants de service social seront progressivement dotés courant juin de postes Noémie qui faciliteront l'exercice de l'activité quotidienne et l'accès aux ressources internes.

.../...

A court terme, un retour ponctuel dans les services pourra toutefois être nécessaire pour permettre l'accès aux dossiers sociaux et la gestion de situations laissées en attente en raison du confinement. Le rythme et les conditions de présence dans les services devront être définies entre AS et CTR, CTR et CTN, en tenant compte des situations individuelles (personnes vulnérables, garde d'enfants), des conditions de transport, des demandes des hiérarchies locales et de la nature des situations à traiter.

Une fiche métier a été élaborée par la médecine de prévention pour définir les mesures barrière à respecter notamment pour la réalisation d'entretiens en présentiel.

Il convient toutefois de rappeler qu'à court terme, la présence de l'assistant de service social doit se limiter à son bureau. Les visites à domiciles ainsi que les passages et les permanences dans les services reprendront progressivement à partir du 1^{er} juin sous réserve de l'évolution de la situation sanitaire. Les entretiens doivent être réalisés par téléphone, et seulement de façon exceptionnelle en face à face, dans les conditions précisées dans la fiche ci jointe.

Toute dérogation aux principes d'organisation précédemment évoqués (passage dans les services liés à un événement grave, permanences ponctuelles) doit être validée préalablement par le conseiller technique régional. Ce dernier pourra, le cas échéant, en cas d'exigences particulières envers l'assistant de service social intervenir auprès des demandeurs.

II) Missions particulières

II – 1 réunion des instances de dialogue social

Pour la participation aux CHSCT l'audio ou la visioconférence sera privilégiée jusqu'au 1^{er} juin.

II-2 Les secours financiers

La procédure d'attribution des secours selon les modalités prévues dans la circulaire de mars 2006 est rétablie à compter du 11 mai. Une note sera adressée à ce sujet aux préfetures, préconisant l'organisation des commissions en audio ou en visio conférences.

Dans ce cadre, les assistants de service social veilleront tout particulièrement à la régularisation des situations de rupture de paiement ou de trop perçus liées à la crise sanitaire, en lien avec les services départementaux d'action sociale des préfetures et les services de gestion concernés.

II-3 Allocations enfants handicapés

Il a été demandé aux chefs SDAS de poursuivre le versement des allocations enfants handicapés.

Les assistants sociaux veilleront à signaler aux conseillers techniques régionaux toute difficulté relative à leurs conditions de travail ainsi que leurs éventuelles propositions d'adaptation aux situations nouvelles que réserve cette crise sanitaire.

Plus que jamais, des approches pluridisciplinaires sont nécessaires pour accompagner au mieux les agents. Vous pouvez également recourir à la plateforme d'écoute et de soutien psychologique gérée par PSYA pour orienter les agents du secrétariat général, solliciter un conseil technique dans la gestion d'une situation délicate ou bénéficier à titre personnel et de façon totalement anonyme de l'écoute d'un psychologue.

Les réseaux des professionnels de soutien, notamment le service social, produisent face à cette crise un travail remarquable qu'il conviendra d'analyser et de valoriser dans le cadre d'un retour d'expérience (Retex). Celui-ci sera complété par un diagnostic Qualité de Vie au Travail (QVT) des réseaux de professionnels de soutien, dont le financement a été obtenu par le ministère en mars 2020 dans le cadre du FIACT (fond interministériel pour l'amélioration des conditions de travail).

**La conseillère technique nationale
Pour le service social**

Anita FRICONNET