



Direction des Ressources Humaines

Mission Sociale Groupe DHS 106

RAPPORT D'ACTIVITE

DU SERVICE SOCIAL de la CDC

ANNEE 2020

Catherine Souvestre
Responsable du Service Social
Juin 2021

SOMMAIRE

LE SERVICE SOCIAL :	P3
LES MISSIONS DES ASSISTANTES SOCIALES DU TRAVAIL (ASST) :	P3
LES INTERVENTIONS SOCIALES :	P4
1-L'accompagnement individuel :	P4
2-La coopération pluridisciplinaire :	P5
3-Les actions transversales :	P5
LES ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020 :	P5
1-La gestion de la crise sanitaire :	P6
2-L'accompagnement des mesures des accords QVT :	P10
3-La campagne d'attribution de places en crèches :	P11
L'ACTIVITE EN CHIFFRES :	P12
1-Les personnes reçues :	P12
2-Les interventions :	P13
3-Les demandes :	P13
4-Les moyens :	P16
5-Les prestations financières :	P17
6-Les dossiers administratifs :	P18
SYNTHESE ET PERSPECTIVES 2021 :	P19

LE SERVICE SOCIAL :

Le service social est un service de la Mission Sociale Groupe (MSG), association loi de 1901, rattachée à la DRH de la CDC et à la direction des relations et de l'innovation sociales (DRIS).

La MSG a pour objet de mettre en œuvre et de gérer les prestations et actions à caractère social consenties au bénéfice des personnels. Ses actions se déclinent sous forme de 4 secteurs d'activités : les prêts, l'épargne salariale, le logement et l'action sociale.

Ses enjeux sont d'accompagner la CDC dans sa politique RH et sociale en faveur de ses agents et salariés et dans ce cadre fournir aux bénéficiaires et à leurs ayants-droit des prestations sociales et des services.

En 2020, le Service Social est constitué d'une équipe de 10 assistantes sociales, d'un assistant administratif et d'une responsable. Il compte 2 salariés de droit privé, 6 fonctionnaires, 1 contractuelle de droit public et 3 prestataires (service interentreprise) intervenant pour les filiales. Compte tenu des temps partiels au sein du service, cet effectif représente un équivalent temps plein de 8.7 personnes.

Le domaine d'intervention recouvre l'ensemble de la prestation d'action sociale, à savoir un accompagnement spécialisé dans l'accueil, l'écoute psychosociale, l'orientation, la médiation, la gestion de prestations sociales et financières destinés :

- ✓ Au personnel de l'Etablissement public sur ses différents sites (Paris, Angers, Bordeaux, Directions régionales),
- ✓ Aux retraités de l'EP,
- ✓ Au personnel des filiales adhérentes à la MSG (CNP, ICDC, CNP-TI, AGR, MFPrévoyance...).

Au total, cela représente (hors retraités) une population de plus de 10 000 agents ou salariés (de tous statuts fonctionnaires, privés, contractuels de droit public, apprentis...).

Le bilan de l'activité de l'année 2020 est présenté pour la deuxième fois aux membres du CSSCT.

A noter que le service social est convié aux instances du CSSCT depuis 2019. Sur les antennes de Bordeaux et d'Angers, il est également convié aux CSSTL.

LES MISSIONS DES ASSISTANTES SOCIALES DU TRAVAIL (ASST) :

Les Assistantes sociales exercent une profession définie et règlementée par le code de l'Action Sociale et des Familles. Titulaires d'un **diplôme d'Etat**, elles sont tenues au **secret professionnel** dans des conditions et sous certaines réserves (art 226-13 et 226-14 du nouveau code pénal et art L411-3 du code de l'action sociale et des familles).

Au travers des accompagnements proposés, elles contribuent à créer les conditions pour que les personnes, les familles, les groupes avec lesquels elles travaillent, aient les moyens d'être acteurs de leur développement et de renforcer les liens sociaux et les solidarités dans leurs lieux de vie.

La diversité des secteurs d'emploi amène une pluralité de fonctions et d'activités. Toutes se font d'après un socle de compétences commun à l'ensemble de la profession, en référence à des repères éthiques et déontologiques qui garantissent la qualité des interventions de l'ASS.

Au sein de l'Etablissement public les fonctions relèvent de celles d'un **Service Social du Travail**. A ce titre, les Assistantes sociales du travail (ASST) assurent des missions d'accueil, d'écoute, d'analyse des

demandes individuelles et mettent en œuvre les aides ou plans d'action adaptés à la résolution des difficultés rencontrées, qu'elles soient **d'ordre professionnel ou privé**.

Elles agissent sur les lieux du travail pour suivre et faciliter l'adaptation au travail des personnes qu'elles accompagnent dans toutes les étapes de changement au cours de la vie personnelle et/ou professionnelle et ce dans un double objectif :

Contribuer à leur bien-être dans l'entreprise et leur permettre ainsi d'avoir une meilleure qualité de vie au travail.

Les ASST peuvent également agir en dehors des lieux de travail sur les questions en rapport avec l'activité professionnelle ou d'ordre personnel (ex : protection de l'enfance, maintien dans le logement...) ou à la demande de l'employeur en médiation de certaines situations délicates ou d'urgence (absence de nouvelle d'un collaborateur, risque de passage à l'acte, situation de violence...)

Les ASST sont ainsi toujours à **l'interface de la vie personnelle et professionnelle des agents ou salariés**, ce qui leur permet d'avoir une vision et une analyse globale de la situation, des difficultés rencontrées et des interactions éventuelles entre elles.

Leurs missions ne peuvent s'exercer sans une constante concertation et relation de confiance avec l'ensemble des acteurs de la prévention de la CDC, les partenaires RH et sociaux.

Elles bénéficient de formations régulières afin de continuer à enrichir leurs pratiques et connaissances. Certaines disposent de compétences spécifiques acquises au cours de leur parcours professionnel antérieur ou de diplômes complémentaires (Médiatrice DE, psychothérapeute...). Ces expertises sont mises au service de l'ensemble de l'équipe selon les besoins des suivis.

LES INTERVENTIONS SOCIALES :

Les modalités d'intervention proposées par le service social s'adaptent aux demandes et aux problématiques :

1-L'accompagnement individuel

En proposant un accompagnement personnalisé sur des questions liées à la **vie personnelle** (famille, santé, gestion budgétaire, surendettement, droits, logement, handicap ...), et la **vie professionnelle** (conditions de travail, souffrance au travail, maladie, retour à l'emploi, handicap, mobilité, retraite, ...) avec une vigilance particulière aux difficultés rencontrées par les personnes les plus fragiles afin de prévenir tout risque d'exclusion et perte de droits.

En contribuant au **maintien dans l'emploi et à la prévention de la désinsertion professionnelle** en lien avec l'ensemble des acteurs de l'établissement mais aussi les acteurs externes que sont les médecins, services hospitaliers, organismes sociaux, Maison Départementale pour le Handicap...).

Dans un constant souci de **recherche d'équilibre** entre les règles et les intérêts de l'entreprise et les besoins et capacités des personnes accompagnées, les ASST s'adaptent à chaque situation en proposant des outils ou des solutions appropriées : un accompagnement social, un soutien, une orientation, une médiation, une aide matérielle...

Accueillir, écouter, évaluer pour mieux comprendre la situation.

Informier, orienter, élaborer un plan d'action, coordonner les démarches avec les différents acteurs, mobiliser tous les moyens disponibles.

Intermédiaire entre les personnes et les institutions, les services, contribuer à la régulation sociale dans les situations de tension ou les dysfonctionnements.

Toutes ces actions ne peuvent se faire qu'avec l'accord et l'adhésion des personnes sur la base d'une **relation de confiance réciproque**.

2-La coopération pluridisciplinaire

Avec l'ensemble des acteurs de la prévention, le service social coordonne ses interventions dans une approche pluridisciplinaire. A ce titre, il est membre depuis sa création de la plateforme pluridisciplinaire et a été associé à toutes les actions menées en accompagnement des réorganisations au sein des directions de l'EP, du suivi des RPS, et des prises en charges des situations des personnes en difficulté.

En 2020 tout particulièrement, cette coopération a pris tout son sens avec des temps de partage réguliers tant sur l'accompagnement proposé par tous les acteurs dans le cadre de la crise sanitaire que sur le retour d'expérience et les actions de communication à mener envers les collaborateurs. Les données statistiques ont été fournies tout au long de l'année. Collectées par la Plateforme Pluridisciplinaire elles ont permis d'enrichir l'expérience collective (ces données figurent dans le rapport d'activité de la Plateforme Pluridisciplinaire).

3-Les actions transversales

Que les interventions relèvent d'une approche individuelle ou collective, **le travail en réseau** est une constante du métier.

Toutes les actions s'inscrivent dans une concertation privilégiée avec tous les acteurs internes de la CDC ou de ses filiales et particulièrement avec tous les acteurs de la prévention :

- ✓ Les services de santé au travail,
- ✓ Les psychologues du travail,
- ✓ La mission handicap,
- ✓ Les services des ressources humaines et leurs correspondants dans les différentes directions,
- ✓ La plateforme pluridisciplinaire des dispositifs de prévention,
- ✓ Les représentants du personnel,
- ✓ Les assistants de prévention, notamment dans le cadre de l'évaluation annuelle des risques du DU à laquelle sont invitées les assistantes sociales.

Et également avec les acteurs externes :

- ✓ Organismes sociaux,
- ✓ Organismes de Prévoyance,
- ✓ Services publics.

LES ELEMENTS MARQUANTS DE L'ANNEE 2020 :

1 - LA GESTION DE LA CRISE SANITAIRE en 2020

➤ Une organisation réactive pour maintenir l'activité

L'année 2020 a été marquée par la pandémie de la COVID 19, les mesures sanitaires qui en ont découlé et deux périodes de confinement au printemps et à l'automne qui ont impacté de façon significative l'activité du service social.

Au mois de mai, le changement de responsable du service, partie à la retraite, a été l'occasion de revoir l'organisation interne et proposer une nouvelle répartition des périmètres des assistantes sociales prenant en compte leurs évolutions de temps de travail. Au cours de cette année, les effectifs ont été perturbés par 2 départs en retraite, 2 en mobilité externe et 1 en mobilité interne.

Au lendemain de l'annonce gouvernementale instaurant un confinement national le 17 mars 2020 et préconisant la mise en place massive et subite du travail à distance, le service social s'est organisé pour maintenir l'ensemble de ses activités, missions et prestations. Cela a été possible car les assistantes sociales étaient déjà équipées d'ordinateurs portables et dotées d'un logiciel métier leur permettant une connexion sécurisée à distance et un accès à l'intégralité de leurs dossiers. Des équipements complémentaires (téléphones professionnels notamment...) leur ont été fournis afin qu'elles puissent mener leurs entretiens par téléphone en plus de la visio. Grâce à l'ensemble de ces moyens, toutes les prestations gérées par le service social ont pu être dématérialisées. Les justificatifs qui sont demandés aux collaborateurs pour l'examen de leurs dossiers sont téléchargés directement sur le logiciel via un lien sécurisé et stockés sur un hébergeur agréé données de santé. Le délai de conservation des documents et des dossiers personnels des collaborateurs se fait dans le strict respect du RGPD. Les données sont effacées 2 ans après le dernier contact.

Tout ceci n'aurait pu se faire sans la mobilisation de toute l'équipe dont les effectifs n'ont pas été au complet au cours de l'année. Dans une démarche de fonctionnement agile, une prise en charge des situations quel que soit le périmètre et le lieu d'intervention a été assurée. Des réunions hebdomadaires en visio ont permis de maintenir un lien et une cohésion au sein de l'équipe. Ce mode de fonctionnement a été pérennisé depuis même lors des périodes de retour sur site.

➤ Se mettre à disposition des collaborateurs isolés et vulnérables a été une priorité.

Les personnes qui étaient déjà connues du service social ou qui lui ont été signalées ont fait l'objet d'un suivi attentif, particulièrement celles en inactivité contrainte sans possibilité de travailler à distance, en congé de maladie, vivant seules ou logées dans des conditions de précarité ou de tensions familiales.

Les premières semaines notamment ont été délicates et source d'inquiétude pour beaucoup de collaborateurs, certaines procédures administratives ayant été brusquement interrompues (suspensions des RDV d'expertises, difficultés à joindre les administrations, dossiers non dématérialisés en cours d'instruction inaccessibles, absence d'interlocuteurs ou d'information...). Les assistantes sociales ont concentré leurs actions pour intermédiaire au cas par cas avec les services ou administrations, rassurer, mettre en place quand cela était nécessaire des aides ou avances remboursables.

Une collaboration s'est naturellement mise en place avec les services RH de l'EP et des filiales afin d'améliorer le suivi et l'accompagnement des personnes, de s'informer réciproquement de l'avancée des dossiers et de s'alerter sur les situations sensibles. Des actions de communication ont régulièrement été faites (Intranets, Next, coffre-fort électronique...) afin de rappeler les missions et les coordonnées des Assistantes sociales. Des reporting ont été assurés tout au long de l'année afin de

comptabiliser le nombre de collaborateurs (290) et d'entretiens (608) réalisés en lien direct avec la crise sanitaire.

Enfin des réunions RH-médico-sociales (Plateforme pluridisciplinaire pour l'EP, services de santé au travail et RH pour les filiales) se sont tenues régulièrement afin de mieux coordonner les interventions de tous les acteurs de la prévention et nous alerter réciproquement sur certaines situations sensibles.

• **Les principales problématiques rencontrées en lien avec la situation sanitaire** ont concerné 608 entretiens sur un total de 4772.

Selon les périodes de l'année, les problématiques ont évolué.

Au cours de la première période de confinement (de mars à mai 2020), il a été question principalement des conditions de vie en télétravail (défaut d'équipement, difficulté d'organisation, impacts sur la situation familiale, relations ou absence de relations avec le collectif de travail, inquiétudes sur la santé des proches, sur les prises en charges médicales et administratives en cours...).

A partir du mois de juin, les problématiques habituelles ont repris le dessus (demandes financières, accompagnement des collaborateurs en situation de maladie, soutien dans les démarches administratives complexes, demandes de logement...) Pour autant, tout au long de l'année, les assistantes sociales sont restées attentives à surveiller l'état de santé moral des collaborateurs, leur permettre de s'épancher sur leur vécu, leurs inquiétudes et les orienter quand cela était nécessaire.

Comme le démontrent les chiffres de l'activité de l'année (cf tableaux), le nombre d'entretiens est en hausse de 13,34% (4772 contre 4210 en 2019), particulièrement pour les collaborateurs de l'Etablissement public (3084 contre 1879 en 2019). Sans surprise ces entretiens ont eu lieu majoritairement à distance pour 77.68 % et seulement 18.50% en face à face.

En 2020, 1590 demandes ont été identifiées, réparties sans évolution significative comme l'année précédente pour les thématiques liées à la vie privée (29.81% contre 28%), le logement (8.23% contre 9%). On note une augmentation de celles en lien avec la vie professionnelle (24.33 contre 22%) ou la santé (17.54% contre 14%) et une baisse des problématiques financières (15.40 % contre 22%) ce qui est corroboré par la baisse du nombre de dossiers financiers instruits.

Dans ce contexte particulier, les assistantes sociales ont été sollicitées pour ;

✓ Du soutien psycho-social : rompre l'isolement, écouter, orienter, rassurer, maintenir une vigilance accrue envers les personnes fragiles, malades, en situation familiale à risque...

✓ De l'accompagnement administratif : contribuer à limiter l'impact des ruptures de prestations ou de droits causés par le confinement, informer, intermédiaire avec les services, les administrations, signaler les dossiers les plus urgents...

✓ De l'accompagnement des retours sur site, en lien avec le service de santé au travail, les managers, les RH : intermédiaire dans les situations de tensions liées au vécu du confinement, à l'inquiétude pour les personnes à risques de devoir revenir sur site, aux situations familiales particulières ...

➤ L'impact de la crise sanitaire s'est également manifesté au travers **des dossiers financiers** (aides, prêts à taux zéro, rachats EPI...) instruits par les assistantes sociales qui enregistrent une baisse de 31.27 % par rapport à l'année précédente.

Le constat est fait que notamment sur la première moitié de l'année, les comportements financiers habituels ont été modifiés par les circonstances et peuvent expliquer en partie la baisse des demandes d'aides financières. En effet, la situation sanitaire, les périodes de confinement et restrictions de sorties qui se sont succédé, ont généré une diminution des dépenses (baisse des consultations médicales, report des déménagements, voire même de certaines séparations, baisse des dépenses exceptionnelles : réparations véhicules, frais de transports, loisirs...).

Les assistantes sociales ont également été sollicitées tout au long de l'année sur les problématiques de **mutuelle et de prévoyance**. Le dysfonctionnement persistant de CDC Mutuelle (absence d'interlocuteur, délais anormalement longs de traitement des dossiers, ruptures de versement de prestations, process perturbés...) a amené 64 agents fonctionnaires de l'EP à se retourner vers le service social pour trouver un soutien, une médiation, une solution.

Au cours du dernier trimestre de l'année, les assistantes sociales ont été sollicitées pour répondre aux questionnements et inquiétudes liées au changement de contrat de mutuelle. Les situations particulières d'agents déjà indemnisés dans le cadre d'une incapacité temporaire de travail, s'inquiétant des conditions de maintien de leurs garanties se sont naturellement tournés vers le service social pour les accompagner dans leur décision, confirmant le lien de confiance qui s'est instauré depuis des années.

L'année a également été marquée par des interactions dans **le domaine du logement**.

Les visites de logements proposés à la location, les signatures de baux, et mêmes les prospections ont été momentanément suspendues au début du premier confinement occasionnant pour certaines familles des problématiques complexes. En concertation avec le service logement de la MSG, ces situations ont été accompagnées au cas par cas dans la recherche de solution adaptée.

2020 a également vu naître la nouvelle plateforme en ligne d'Action Logement dénommée AL'IN destinée à garantir aux salariés plus de transparence lors d'une demande de logement social et leur permettre d'être acteur de leur démarche. Après avoir déposé une demande de logement social et créé un espace personnel sur la plateforme, les salariés peuvent consulter directement les offres de logement disponibles correspondant à leurs critères et candidater en ligne. Les dossiers sont ensuite retenus selon un système de scoring via des critères de priorités prédéfinis. Le service social travaille en coopération avec le service logement de la MSG afin d'accompagner et soutenir les demandes relevant de critères sociaux ou d'urgence. Le suivi peut se poursuivre également lors de l'installation dans le logement qui génère le plus souvent des dépenses imprévues ou mal anticipées.

Dans le cadre de la prévention de l'endettement et des expulsions locatives, le service social dispose de moyens pour accompagner les collaborateurs les plus en difficulté avec notamment une prestation d'aide au paiement du loyer (PAPL) qui permet de garantir au bailleur le règlement du loyer par le biais d'un prélèvement direct sur le salaire ou le traitement. 13 collaborateurs bénéficient de cette prestation dont 2 sont entrés dans le dispositif en 2020.

Le sujet de **la santé** a concerné 17.54% des demandes pour lesquelles le service social a été sollicité, en lien plus particulièrement avec la maladie, le handicap ou l'invalidité. Cette année, la pandémie a tenu une place quasi permanente dans les préoccupations de tous et a été évoquée dans la majorité des entretiens. Tout au long de l'année les assistantes sociales sont restées attentives à l'état de santé psychologique parfois mis à dure épreuve par les conditions de vie, la maladie, le décès de proches.

En dehors de ce contexte exceptionnel, l'accompagnement des collaborateurs en situation de maladie est au cœur des missions des assistantes sociales du travail. Un arrêt maladie est souvent source de questionnements d'un point de vue financier (quel sera le maintien de salaire, comment continuer à faire face à ses charges, quel sera l'impact d'un long arrêt sur la retraite, comment financer des dépenses non prises en charge ... ?) mais également d'un point de vue professionnel (comment préserver le lien avec l'entreprise, comment se prépare le retour à l'emploi et si des aménagements de poste sont nécessaires... ?) et personnel (comment faire face au changement de rythme, gérer l'impact sur l'estime de soi, accepter de voir ses capacités réduites, s'occuper d'un proche lui-même malade ou dépendant...). L'assistante de service social reste souvent le seul lien avec l'employeur pour le collaborateur dans le cadre d'un long arrêt maladie. Ce lien est primordial, car il permet à la personne d'être accompagnée pendant toute la durée de son parcours de maladie, d'être rassurée si besoin, d'avoir le sentiment de faire toujours partie de l'établissement ou de l'entreprise malgré son absence physique due à la pathologie. Enfin il permet dès que possible d'amorcer une réflexion sur le retour à l'emploi, qui sera ensuite mise en œuvre avec les partenaires RH et le service de santé au travail.

Le service social est également très présent lors du décès de collaborateurs ou d'un membre de leur famille. La perte d'un proche, qu'elle survienne de façon brutale ou pas, fragilise toute la structure familiale. Le service social, dès lors qu'il est informé du décès, se met à disposition de la famille pour proposer son soutien, accompagner dans les démarches et faire le lien avec les services administratifs. Cette démarche toujours proposée dans la bienveillance permet de rassurer et soulager les proches comme les collègues du service.

Une Aide spécifique « aide aux obsèques » est accordée à cette occasion par le COSOG. Elle est forfaitaire (1300 €) et instruite par le service social. En 2020, 15 aides ont été versées (10 en 2019).

Tableaux de suivi hebdomadaires 1^{ère} et 2^{nde} période

Nombre de personnes et d'entretiens en lien direct avec le	ASSISTANTES SOCIALES							
	France entière		Problématique majeure abordée					
Périodes	Appelants ou appelés	Nombre d'entretiens	Charge W/Organisation activité	Manque activité	Inquiétude liée au confinement	En lien avec le retour sur site	Familiale	Autres
Du 16 au 22 mars	34	43				Confinement		
Du 23 au 26 mars	28	34						
Du 27 mars au 2 avril	33	49						
Du 3 avril au 9 avril	15	35	25%	29%	25%		21%	21%
Du 10 au 16 avril	14	31	26%		32%		10%	32%
Du 17 au 23 avril	13	28	14%	4%	32%		32%	18%
Du 24 au 30 avril	16	39	26%	2%	23%		36%	13%
1er au 7 mai	10	31	10%		16%	non recensé	13%	61%
8 au 14 mai	8	27	22%	15%	11%		22%	30%
15 au 21 mai	5	19	26%	16%	5%		5%	48%
22 au 28 mai	9	27	52%	7%	7%		4%	30%
29 mai au 4 juin	6	19	31%		16%		16%	37%
5 au 11 juin	10	23	48%	9%	13%		13%	17%
12 au 18 juin	16	35	17%		29%		11%	14%
19 au 25 juin	7	32	47%		28%	16%	3%	6%
26 au 2 juillet	8	13	8%		54%	15%	8%	15%
3 au 9 juillet	0	0						
TOTAL	232	485						

Problématiques majeures abordées en lien avec la situation de crise sanitaire et de l'organisation du travail notamment le travail à domicile généralisé							
Covid19 - organique - impact confinement							
Télétravail - organisation- relations conflictuelles liées à l'organisation du télétravail ou du TOD dans les équipes							
Organisation du travail (performance- productivité) dont surcharge et sous-charge							
Relations conflictuelles non directement liées avec l'organisation du télétravail ou du TOD							
Autres : situation personnelle/organisation familiale/ installation ergonomique à domicile							
Nombre de personnes et d'entretiens en lien direct avec	ASSISTANTES SOCIALES						
	France entière		Problématiques majeures abordées				
Périodes	Nouveaux appelants ou appelés	Nombre d'entretiens	Covid19 - organique	Télétravail/ Organisation /impact relationnel	Surcharge ou sous-charge de travail	Relations / conflit (hors organisation TT)	
Du 1er au 18 octobre	20	31	26%	58%	16%		
Du 19 octobre au 1er novembre	3	9	33%	67%			
Du 2 au 15 novembre	9	22	18%	27%	5%	18%	32%
Du 16 au 29 novembre	13	28	14%	4%	18%	7%	57%
30 novembre au 27 décembre	13	33					
Total	58	123					
Total 2020	290	608					

2 – L'ACCOMPAGNEMENT DES ACCORDS QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

Le service social a poursuivi en 2020 son investissement sur les actions déployées au sein de l'Etablissement public et liées à l'accord Qualité de vie au travail conclu le 2 septembre 2020. Il s'est particulièrement mobilisé autour de la thématique de l'accompagnement des aidants familiaux (Action 20).

Les actions suivantes ont été reportées à 2021 :

- Développer une capacité d'accompagnement des personnels et de leurs managers lors de situation de longue maladie ou de maladie chronique – Action 9-2
- Accompagner les personnes en situation de décrochage professionnel ou de fragilité pour renouer avec le collectif (Action 9)

Comme le prévoyait le calendrier, à l'occasion de la semaine des aidants début octobre, des actions de communication ont été faites avec la publication d'un article sur Next pour présenter et valoriser le rôle et les missions des assistantes sociales sur cette thématique. En raison de la crise sanitaire, ces actions n'ont pu avoir lieu en présentiel comme prévu.

En collaboration avec le service formation, un module spécifiquement dédié aux assistantes sociale a été construit afin notamment de mettre à jour leurs connaissances sur les nouveaux dispositifs et de leur permettre d'échanger sur leurs pratiques avec des professionnels expérimentés. La formation initialement prévue en présentiel a été reportée à 2021 et s'est finalement déroulée à distance au premier trimestre 2021.

Le service social d'Angers a poursuivi jusqu'en février 2020 l'animation de l'atelier d'échanges avec des agents en situation de proche-aidant qui avait débuté en 2019. Pour rappel, après une formation à l'animation de groupes de paroles, les assistantes sociales de l'établissement d'Angers ont accueilli des collaborateurs qui s'étaient portés volontaires pour participer aux ateliers d'échanges. L'expérience, qui a connu un vif succès, a permis un temps de partage très constructif entre les participants, une libération de la parole notamment sur les difficultés communes du vécu au quotidien en adéquation avec les contraintes professionnelles a été interrompue en raison de la situation sanitaire, les échanges ne pouvant se poursuivre à distance.

D'autres actions associant le service social ont eu lieu au sein des entreprises **CNP TI et ICDC**. Des comités santé se sont tenus toutes les 6 semaines regroupant le service de santé au travail, la Responsable Ressources Humaines et l'assistante sociale pour échanger sur les situations individuelles. Dans le cadre des actions menées en faveur des salariés en situation de handicap au sein de CNP TI et d'ICDC, l'assistante sociale est également intervenue activement lors des ateliers biannuels. Elle a notamment animé 2 focus lors de la Semaine européenne du handicap en novembre 2020 avec la mission handicap sur les thèmes « comment concilier sa vie professionnelle et sa vie d'aidant ? » et « travailler avec une maladie invalidante ». Elle a participé à la réflexion commune sur les mesures handicap et santé à proposer dans le futur accord QVT d'ICDC.

Le service social a enfin été associé fin novembre à la réunion organisée par la mission handicap pour les travailleurs handicapés de CNP TI en amont de leur transfert à CNP Assurances.

Au sein de CNP TI et ICDC, un process rédigé en 2019 avec la participation du service social a permis qu'à l'occasion du décès d'un collaborateur, le service social soit systématiquement informé afin qu'il puisse proposer aux familles son accompagnement dans les démarches et leur apporter un soutien psychosocial. De même le process initié en 2019 avec ICDC en faveur des salariés en arrêt de travail de plus de 30 jours permet l'envoi systématique d'un courrier de mise à disposition.

Le service social a également construit des partenariats avec la **Mission Handicap de CNP Assurances**. Il participe à toutes les réunions trimestrielles du comité pluridisciplinaire handicap regroupant les interlocuteurs sociaux et médicaux des 3 sites de la CNP (Paris, Arcueil et Angers) Ce comité permet d'aborder les évolutions en matière de législation, mais aussi concernant l'accord handicap et son application au sein de l'entreprise, ou bien d'échanger sur des situations individuelles.

Outre ces partenariats, l'assistante de service social peut être un relai pour les salariés ou les employeurs auprès des Maisons Départementales du Handicap (MDPH), de l'Assurance Maladie, des organismes de prévoyance, de la CAF, le service des impôts...

3- LA CAMPAGNE D'ATTRIBUTION DE PLACES EN CRECHES

Le service social chargé de la mise en œuvre de la prestation « Petite Enfance » confiée par la CDC à la MSG depuis 2012, a organisé en 2020 sa neuvième campagne d'attribution. Depuis 2019, l'offre a été augmentée à 100 berceaux annuels mais compte tenu des renouvellements des réservations des années précédentes, le nombre de nouvelles places à attribuer chaque année peut varier. Ainsi en 2020, 44 nouvelles places étaient disponibles pour faire face aux 109 demandes exprimées (104 dans le cadre de la campagne annuelle et 5 complémentaires présentées en cours d'année, liées à une mobilité géographique ou la perte subite du mode de garde).

Le comité crèches qui s'est tenu en distanciel cette année, a validé le classement des candidatures selon des critères objectifs (financiers, familiaux, professionnels) recueillis lors de l'instruction dématérialisée des dossiers par les assistantes sociales. Des entretiens proposés aux parents sont l'occasion d'apporter toutes les informations sur la prestation mais aussi des conseils en prévision de l'arrivée de l'enfant.

En 2020, la situation sanitaire a également impacté la prestation et un nombre plus important de désistements a été constaté permettant de faire remonter la liste d'attente jusqu'à la fin de l'année. Certains parents, inquiets de confier leur enfant en raison du risque sanitaire ont modifié leur organisation, ou renoncé à le faire garder. Plus de places se sont également libérées au sein des crèches municipales, conséquence directe du télétravail.

Au mois de novembre, la signature du nouveau marché a permis d'apporter quelques améliorations significatives avec la baisse du prix moyen des berceaux, l'intégration des micro-crèches dans l'offre des prestataires et un process de prospection plus réactif et rapide. Les effets de ce nouveau marché ne seront toutefois mesurables qu'à l'issue de la campagne 2021.

L'ACTIVITE EN CHIFFRES EN 2020 :

1-Les personnes reçues : 954

Le nombre de personnes reçues par le service social en 2020 a baissé de 9.9% (954 contre 1059)
Sur les cinq dernières années, le nombre de personnes reçues reste toujours situé dans une fourchette de 900 à 1000 environ par an.

REPARTITION PAR GENRE et STATUTS

	H	F	Public	Privé	NP	Cadre	Non cadre	Total	2019
EP	153	455	412	164	32	194	414	608	602
CNP Assurances	57	104	13	141	7	35	126	161	247
ICDC CNPTI	35	28	0	60	3	54	9	63	65
AGR	21	14		34	1	3	32	35	42
AUTRES	2	5	4	3		2	5	7	14
RETRAITES	23	57	47	33		-	-	80	89
TOTAL	291	663	476	435	43	288	586	954	1059

PERSONNES RECUES PAR ENTITE/ ENTRETIENS réalisés

	Personnes reçues			Entretiens réalisés	
	2020	dont nouvelles	2019	2020	2019
EP	608	270	602	3084	1879
CNP Assurances	161	67	247	664	1091
ICDC CNPTI	63	39	65	246	288
AGR	35	8	42	177	290
AUTRES	11	4	14	58	80
RETRAITES	76	22	89	543	582
TOTAL	954	410	1059	4772	4210

DETAIL PERSONNES RECUES ETABLISSEMENT PUBLIC

	Personnes reçues			Entretiens réalisés	
	2020	dont nouvelles	2019	2020	2019
BDT	163	89	142	705	440
DPS	256	90	280	1392	868
Contrôle/ Risques/FS*	132	63	135	892	456
FINANCES**	57	28	45	95	115
TOTAL	608	270	602	3084	1879

* DGAU-DG2R-DRG-DJF-DRH-SGG-DGCO-DG-DRIIE

** DFIN-GDA/DFE-DEOF-FRR

2-Les interventions :

Si le nombre de personnes reçues a légèrement baissé, en revanche le nombre d'entretiens effectué a progressé de 64% (3884 contre 1879). Cette augmentation semble très directement liée à la crise sanitaire avec notamment des attentions accrues envers certaines situations sensibles.

Ainsi la moyenne annuelle des entretiens réalisés par personne est passée à 5 contre 3.9 en 2019.

En raison également des circonstances et du travail à distance massif, les interventions se sont réalisées majoritairement **à distance (77.68%)** et seulement **18.50% en face à face**.

A titre de comparaison, en 2019 49% des entretiens avaient été réalisés en face à face.

13 visites à domicile ont également été effectuées quand la situation l'a imposée. Elles étaient au nombre de 30 en 2019.

Pour 84% des personnes reçues, l'orientation est à l'initiative de l'intéressé ou fait suite à une mise à disposition du service social.

16% des personnes ont été orientées par les RH, le service médical, le supérieur hiérarchique, les collègues, les organisations syndicales, les proches...

3-Les demandes qui sont exprimées peuvent être ponctuelles ou nécessiter une prise en charge plus longue.

- ✓ 57 % sont des accompagnements sont à **court terme** : moins de 3 entretiens par an (contre 67.5 % en 2019)
- ✓ 24.92 % sont des accompagnements à **moyen terme** : entre 3 et 9 entretiens par an (24.5% en 2019)

- ✓ 18 % sont des accompagnements à **long terme** : plus de 10 entretiens par an (Contre 8 % en 2019)

La tendance qui s'est initiée ces dernières années se confirme avec des situations plus sensibles et complexes qui nécessitent des accompagnements de plus longue durée. A titre d'illustration des ruptures de droits générant des suspensions d'indemnités journalières et de rémunération nécessitent l'intervention auprès de multiples acteurs (médecins, sécurité sociale, organismes de prévoyance, Trésor Public, employeur...) et mobilisent sur de longues périodes.

En 2020, sur les 1590 demandes identifiées :

- ✓ 30 % (28% en 2019) ont concerné la **vie privée**,
- ✓ 24 % (22% en 2019) la **vie professionnelle**,
- ✓ 18% (14% en 2019) la **santé**,
- ✓ 15% (22% en 2019) la **situation financière**,

En cohérence avec la situation particulière de l'année on note une augmentation des demandes en lien avec la vie professionnelle (24.33 % contre 22.2 % en 2019), la santé (17.54 % contre 14.3 % en 2019) et une baisse des demandes financières (15.40 % contre 22 % en 2019)

- **Les problématiques liées à la vie privée :**

Les tensions intra familiales, les séparations, divorces, la garde des enfants, leur éducation, leur parcours scolaire, la santé, le handicap ou le décès d'un proche, le logement, les droits de la famille, les prestations sociales...

- **Les problématiques liées à la vie professionnelle :**

Que ce soit lors de l'arrivée, du départ ou à l'occasion de certaines ruptures dans la vie professionnelle (congrés, disponibilité, mobilité, conflits, tensions, souffrance au travail, réorganisations mal vécues, reprise d'activité après une longue absence, survenance d'un handicap, rupture de droits ou de prestations...)

- **Les problématiques liées à la santé :**

Les conséquences de la maladie sur la situation professionnelle (rémunération, parcours de prise en charge, longue maladie, invalidité, temps partiels thérapeutiques...), ou personnelle (annonce de la maladie, impacts sur la vie personnelle...)

- **Les problématiques liées à la situation financière :**

Difficultés de gestion budgétaire, impayés ponctuels ou récurrents, procédures contentieuses, surendettements, expulsions...

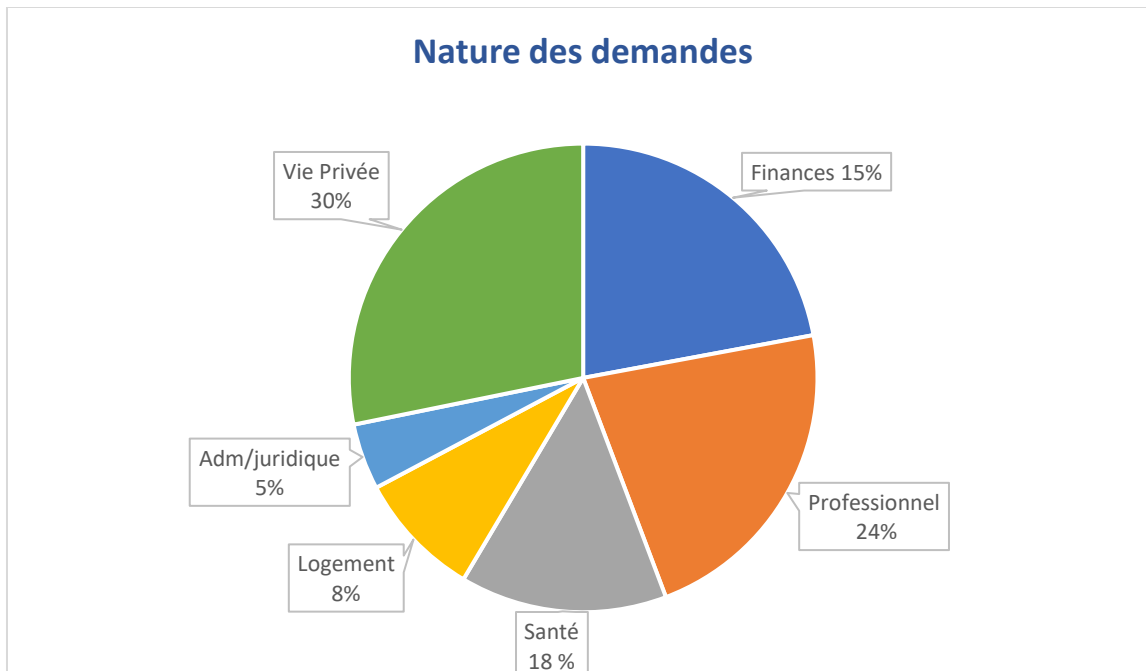
Ces problématiques qui constituent l'essentiel des motifs de demandes d'accompagnement auprès des assistantes sociales peuvent être isolées ou parfois cumulées. Les entretiens menés permettent d'évaluer la situation dans sa globalité en prenant en compte l'ensemble des problématiques et de leurs interactions entre elles, d'apporter des informations ou réponses concrètes sur certaines interrogations, orienter vers les services concernés, d'offrir un lieu neutre pour poser une émotion forte et enfin selon les cas, élaborer un plan d'action.

Plus la problématique est ancienne et la situation détériorée, plus la prise en charge sera complexe et nécessitera du temps pour la résoudre ou envisager une solution.

Solliciter l'aide auprès d'une assistante sociale n'est jamais une démarche facile tant pour les collaborateurs que pour les partenaires et les managers. Cela tient avant tout aux représentations que l'on peut avoir de ce métier et parfois aux réticences à devoir faire appel à un tiers. Aussi la relation de confiance qui doit s'installer est primordiale.

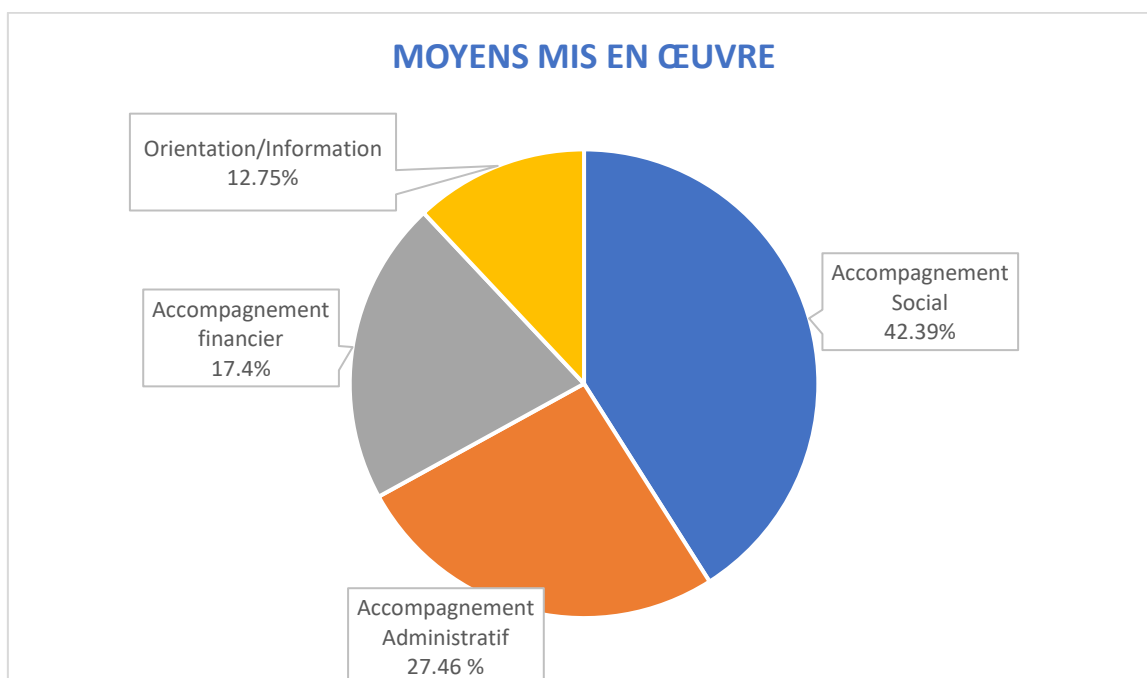
NATURE des DEMANDES en 2020

	Finances		Professionnel		Santé		Logement		Adm/juridique		Vie privée		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
EP	134	187	236	226	161	120	67	87	35	30	342	311	975	961
CNP														
Assurances	51	85	57	111	38	73	40	43	10	15	46	91	242	418
ICDC CNPTI	6	12	60	41	24	20	12	2	2	4	17	31	121	110
AGR	23	42	14	14	1	3	8	18	6	9	10	17	62	103
AUTRES	7	10	6	8	4	3	0	4	2	0	3	1	22	26
RETRAITES	24	75	14	13	51	47	4	8	19	27	56	74	168	244
TOTAL	245	411	387	413	279	266	131	162	74	85	474	525	1590	1862
%	15,40%	22%	24,33%	22,2%	17,54%	14,3%	8,20%	8,7%	4,65%	4,6%	29,81%	28,2%		



4-Les moyens mis en œuvre sont répertoriés en 4 principales familles :

- **L'accompagnement social** a représenté 42.39 % de l'activité (41 % en 2019) : entretien de soutien psychosocial, évaluation de la situation sociale, élaboration d'un plan d'accompagnement social, liens avec les acteurs concernés par la situation...
- **L'accompagnement administratif** 27.46 % (26% en 2019) : intermédiation avec les services administratifs internes ou externe, vérification des droits, accompagnement dans les démarches administratives, constitution de dossiers administratifs...
- **L'accompagnement financier** 17.4 % (21% en 2019) : évaluation de la situation budgétaire, bilan diagnostique, mise en place d'une mesure d'aide financière remboursable ou sous forme de don, négociation de délais de paiement avec les créanciers, proposition de rachats de crédits, de déblocage anticipé d'épargne, accompagnement lors d'assignations au tribunal, aide à la constitution de dossiers de surendettement...
- **L'orientation** vers un service ou un partenaire et l'information sur les droits représentent 12.75 % (12% en 2019)



5-Les prestations financières :

Dans le cadre de l'accompagnement social individualisé, l'assistante sociale peut proposer une aide financière après une évaluation menée dans des conditions de stricte confidentialité. Celle-ci a pour but d'identifier l'origine des difficultés (événement exceptionnel ou accident de la vie qui a déstabilisé le budget, mauvaise gestion, inadéquation des charges et ressources, surendettement...) et de rechercher une mesure qui sera de nature à rétablir durablement la situation.

Parmi les divers moyens que les assistantes sociales peuvent mobiliser pour aider les personnes qui rencontrent des difficultés financières, nous pouvons citer :

- ✓ Les aides exceptionnelles auprès du COSOG, des CE des entreprises adhérentes,
- ✓ Les aides remboursables à court ou long terme à la MSG,
- ✓ Les prêts à taux zéro de la MSG,
- ✓ Les aides ou prêts auprès des fonds sociaux des institutions de Prévoyance (IPSEC, CDC Mutuelle...) ou des caisses de retraite,
- ✓ Les prêts aux retraités,
- ✓ Les rachats dérogatoires EPI qui permettent de mobiliser un capital sous réserve de justifier d'un motif social avéré,
- ✓ Les aides et dispositifs publics (ex FSL-fonds de solidarité Logement...).

Dans un objectif de résolution des situations d'impayés et de précontentieux, le service social participe également aux comités mensuels des impayés et aux comités de surendettement du service des prêts de la MSG. L'intervention en accompagnement des situations les plus complexes peut parfois éviter un traitement contentieux du dossier.

Enfin, le service social prend en charge la gestion des indemnités décès versées aux ayants-droit des fonctionnaires de l'Etablissement Public (2 dossiers en 2020).

Après une augmentation du nombre de dossiers en 2019 (+6.5%), on ne peut que constater en 2020 une baisse significative de l'ensemble des dossiers instruits (- 31.27%).

Ainsi qu'il l'a été souligné précédemment, la crise sanitaire a eu un effet direct sur les comportements financiers des collaborateurs et les demandes d'aides, de prêts et autres prestations en ont été affectés. La baisse la plus importante des demandes concerne les retraités (-53.57%).

L'ensemble des prestations a été dématérialisé et les procédures simplifiées afin de ne laisser aucune demande non traitée. La baisse des dossiers instruits est donc consécutive de la baisse des demandes.

DOSSIERS FINANCIERS en 2020

	Aides MSG		Aides COSOG		Aides CE		Aides Prévoyance		Prêts MSG		EPI MSG		Autres		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
EP	29	32	76	89			2	3	15	12	3	6	2		127	142
CNP Assurances	2	10	0	0	5	13	2	9	1	2	1	5		1	11	40
ICDC CNPTI	0	1		0	2	4		1		1					2	7
AGR	2	3	9	14				5		2					11	24
AUTRES	2	0		0			1			0		1		1	3	2
RETRAITES		4	11	19					1	2			1	3	13	28
TOTAL	35	50	96	122	7	17	5	18	17	19	4	12	3	5	167	243
Evolution %		30%		21,31%		58,82%		72,22%		10,52%		66,66%		40%		31,27%

6-Les dossiers administratifs :

✓ A l'exception des demandes de logement qui du fait de la situation sanitaire et de la mise en place de la nouvelle plateforme d'Action logement ont connu une forte baisse, les autres dossiers sont restés stables par rapport à l'année précédente.

DOSSIERS ADMINISTRATIFS en 2020

	Logement		Crèches		Dons de jours		PAPL		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
EP	1	11	109	107	5	4	2	4	117	126
CNP Assurances	1	5							1	5
ICDC CNPTI										
AGR		1						3		4
AUTRES		2								2
RETRAITES										
TOTAL	2	19	109	107	5	4	2	7	118	137
%		89,47%		1,87%		25,00%		71,42%		13,86%

SYNTHESE ET PERSPECTIVES 2021 :

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et ses effets sur la vie personnelle et professionnelle des collaborateurs comme des acteurs eux-mêmes, impliquant des nouvelles modalités de fonctionnement pour tous.

Cela a permis au service social comme tant d'autres services, d'adapter ses pratiques professionnelles au travail à distance, à de nouvelles modalités d'organisation, à la mise en œuvre de ressources insoupçonnées.

Cette expérimentation nous amène aujourd'hui à adopter un regard différent sur l'exercice de notre métier et permettra certainement de nouvelles pratiques qui tendront elles-mêmes à évoluer selon le contexte et l'organisation du travail à venir.

Le service social est plus fréquemment sollicité en tant que préventeur sur des thématiques impliquant un partenariat avec de nombreux services tels que l'accompagnement des agents en long arrêt maladie, les aidants familiaux, les risques psychosociaux, les réorganisations...

L'engagement dans les actions initiées les années précédentes se poursuivra avec notamment pour l'Etablissement Public, la mise en œuvre des mesures de l'accord-QVT relatives à l'accompagnement des collaborateurs en situation de maladie, des proches aidants, à la parentalité. Le service social apportera également sa contribution pour accompagner la réflexion autour de la lutte contre le décrochage professionnel.

Ses interventions menées auprès des personnels des filiales en concertation avec les acteurs internes se développent également de plus en plus fréquemment avec les mêmes objectifs.

L'année 2020 restera inscrite comme celle d'un changement inédit de nos pratiques imposé par le contexte sanitaire. Cette évolution va se poursuivre avec le développement plus massif du travail à distance et nous devons collectivement nous adapter à de nouvelles approches, relations et communications moins présentiels, nous adapter aux demandes, anticiper les impacts prévisibles ou non sur la situation des personnes.

Dans cette perspective, il semble important de ne pas oublier le besoin de proximité, de maintenir une relation de confiance qui se tisse différemment dans un contact à distance. Il nous faudra également veiller à ce que la dématérialisation des dossiers n'exclue pas du bénéfice de certaines prestations ceux qui souffrent d'électronisme.

Il conviendra en 2021 de poursuivre les efforts de communication sur les missions du service social tout en tenant compte de l'évolution des mesures sanitaires et de l'organisation du travail. Il est également primordial de maintenir et développer le partenariat avec les interlocuteurs internes de L'EP comme des filiales afin de placer nos interventions encore plus en prévention.