

Le développement de l'action sociale au profit des différentes catégories d'agents des SDIS, un nouveau levier pour le management des ressources humaines ?



Auteurs :

Commandant Stéphane Giroir	SDIS 81
Commandant Christophe Magnanou	SDIS 24
Commandant Christophe Héral	SDIS 31
Commandant Guillaume Leroy	SDIS 47

Directeur de mémoire :

Lieutenant-colonel Jérôme Coste
Directeur départemental des
services d'incendie et de secours du
Jura

REMERCIEMENTS

Nous tenons à exprimer toute notre gratitude au Lieutenant-colonel Jérôme COSTE, Directeur départemental du Sdis du Jura, qui a rédigé notre sujet de mémoire. En qualité de tuteur, il a, patiemment, orienté notre réflexion.

Par l'intermédiaire de ce travail, nous avons découvert que le management des Sdis pouvait être innovant, à l'image de ce qui se construit dans d'autres secteurs d'activités.

Nous remercions nos directeurs départementaux pour la confiance qu'ils nous témoignent en nous permettant d'accéder à cette formation de chef de groupement, en nous accordant de la disponibilité pour mener nos travaux et en répondant favorablement à nos demandes d'entretien :

- Colonel Christophe Dulaud, Directeur du SDIS du Tarn
- Colonel Patrick Toufflet, Directeur du SDIS de la Haute Garonne
- Colonel François Colomes, Directeur du SDIS de la Dordogne
- Colonel Philippe Rigaud, Directeur du SDIS de Lot-et-Garonne

Au cours des échanges et par leur relecture attentive, ils nous ont apporté de précieux conseils.

Les personnalités suivantes ont contribué, par le partage de leurs connaissances, à la rédaction de ce mémoire :

- Colonel Bernard Franoz, Directeur du Sdis de la Moselle et vice président de la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France.
- Colonel (er) Jean-François Schmauch.
- Colonel Jean-Marie Lincheneau, membre du comité exécutif de la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France.
- Médecin de seconde classe Sigolène Calvat, médecin sapeurs-pompiers volontaires au Sdis de la Haute-Garonne et médecin du travail ainsi que monsieur Thierry Calvat, consultant au sein de la Fondation NOVARTIS (développement de la proximologie⁽¹⁾).
- Lisa Bellinghausen Docteur en psychologie, consultant en comportements humains.

Nous adressons un remerciement particulier au Commandant Patricia Bernardeau de l'ENSOSP, pour sa relecture et ses conseils avisés.

Nous tenons, également, à remercier l'ensemble des agents SPP, SPV, PATS, représentants syndicaux, chefs de service, chefs de groupement, directeurs, président du Conseil d'Administration des Sdis, mais aussi, responsables d'entreprises privées et autres services publics que nous avons sollicités au travers de nos recherches et entretiens⁽²⁾.

⁽¹⁾Discipline dédiée à la connaissance et la reconnaissance de l'entourage des personnes malades.

⁽²⁾La liste des personnes consultées figure dans l'annexe 06.

« L'Action sociale n'a pas pour objectif de compenser l'échec d'un système mais existe pour aider les gens dans la difficulté par des mesures individuelles et développer le bien être de l'ensemble par des mesures collectives. »

Colonel Philippe Rigaud
Directeur départemental des services d'incendie et de secours de Lot-et-Garonne

TABLE DES MATIERES

RESUME.....	5
INTRODUCTION.....	6
1 L'ANALYSE DU SUJET.....	7
1.1 La reformulation du sujet.....	7
1.2 Les motivations de l'étude.....	7
1.3 Le champ d'étude et les limites de l'étude.....	7
1.4 Les problématiques identifiées.....	9
1.5 Les objectifs fixés (à priori).....	9
2 LA METHODE D'ETUDE.....	9
2.1 Les axes principaux d'étude.....	9
2.2 Les choix en terme de méthode d'analyse et de recueil des données.....	10
3 LE MODE OPERATOIRE.....	11
3.1 Le plan d'action.....	11
3.2 L'efficacité.....	13
3.3 L'efficience.....	13
4 L'ANALYSE DES RESULTATS.....	13
4.1 L'analyse et l'interprétation des données collectées.....	13
4.2 L'énoncé d'un diagnostic.....	16
4.3 Les axes de travail à développer.....	22
4.4 Les actions à mener.....	22
5 LES PROPOSITIONS.....	23
5.1 Les propositions organisationnelles.....	23
5.2 Le plan d'action lié aux propositions.....	31
CONCLUSION.....	36
GLOSSAIRE DES ABREVIATIONS.....	37
BIBLIOGRAPHIE.....	38
ANNEXES.....	40

RESUME

Le code des communes prévoyait une Caisse de secours et de retraites en faveur des sapeurs-pompiers non professionnels de tous grades appartenant au corps communal⁽¹⁾. Son objectif consistait à accorder des secours aux sapeurs-pompiers ou anciens sapeurs-pompiers et à leurs familles.

Après abrogation de ces articles⁽²⁾, des structures diversifiées (l'important réseau associatif [amicales, unions départementales, ODP...] piloté par la fédération nationale des sapeurs-pompiers de France, les SDIS et de très nombreux acteurs publics et privés) ont repris à leurs comptes l'objectif de cette caisse de secours ou d'entraide sous la dénomination « **d'action sociale** ».

Si la loi du 02 février 2007 de modernisation de la fonction publique donne une définition précise de l'action sociale pouvant être menée par les collectivités territoriales au profit de leurs agents⁽³⁾, les prestations demeurent une notion floue dans leur contenu et dans leur portée. De plus, les agents non fonctionnaires sont exclus de cette définition législative.

Parallèlement, dans un contexte économique contraint où les ressources financières des collectivités territoriales sont de plus en plus limitées et avec une société qui tend à être dominée par l'individualisme, différentes problématiques humaines apparaissent au sein des SDIS.

Conjointement, la mise en œuvre de la départementalisation des services d'incendie et de secours arrive à terme après différentes phases de structuration de l'établissement public (infrastructures, équipements...). Ainsi, plusieurs outils de management ont déjà été employés tels que le temps de travail, l'augmentation des effectifs, les régimes indemnitaires...

Dès lors, quel levier de management peut-on encore utiliser ?

Aussi, après une analyse de l'existant et une étude prospective sur l'action sociale au sein des SDIS, notre mémoire propose une piste de réflexion innovante consistant en une utilisation **stratégique** de l'action sociale.

Par la mise en œuvre de prestations mesurées et adaptées, celle-ci vise à **mettre en adéquation** les besoins des agents avec les nécessités de l'établissement en créant un espace d'**entente collaboratif** entre les représentants des personnels et la direction. Ce nouveau lieu de gouvernance permettrait de développer la responsabilisation des agents, dégager des accords gagnants-gagnants et gommer les disparités entre statuts.

⁽¹⁾Articles L421-3 à 5 du code des communes.

⁽²⁾ loi 91-1389 du 31 décembre 1991 et décret 92-620 du 07 juillet 1992 relatifs à la protection sociale des sapeurs-pompiers volontaires en cas d'accident survenu ou de maladie contractée en service – Art 19.

⁽³⁾Loi 2007-148 du 02 février 2007 de modernisation de la fonction publique – art 26.

INTRODUCTION

L'actualité récente est riche dans le domaine du management des ressources humaines et des conditions de travail :

- Vagues de suicides dans plusieurs établissements publics ou privés et dont la responsabilité est imputée aux situations de travail, troubles psychosociaux, mal être au travail, sentiment de ne pas être considéré...
- Parallèlement, en réponse à ces problèmes, l'actualité fait état de plusieurs actions : management de l'Humain, IBET^{©(1)}, Développement Durable, plan gouvernemental d'amélioration des conditions de travail dans la fonction publique, plan de prise en compte des risques psychosociaux, des troubles musculo-squelettiques...

Le retour vers plus d'humanisme est donc au cœur des préoccupations.

Le SDIS n'échappe pas à cette réflexion.

Ainsi le SDIS du Jura a eu récemment à faire face à deux situations humaines d'une grande gravité.

Or, l'action sociale, par définition, répond en partie à ces difficultés. En effet, elle vise «*à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles*»⁽²⁾.

Mais comment peut-on la mettre en œuvre efficacement ?

De plus, «*un agent qui se sent bien au travail est plus efficient. L'inverse coûte très cher à la collectivité (absentéisme, troubles psychosociaux...)*»⁽³⁾.

Cette notion de motivation des agents peut-elle être au cœur de la politique des ressources humaines de l'établissement ?

Aussi, n'est-il pas envisageable de lier l'action sociale et le management des personnels dans le but d'optimiser le fonctionnement du SDIS par esprit de solidarité, d'équité et de cohésion sociale ?

Face à cette problématique, le Directeur du SDIS du Jura, par ailleurs directeur de notre mémoire, a souhaité que nous menions une réflexion sur ce sujet. Cette étude, volontairement, n'est pas ciblée sur un SDIS en particulier mais souhaite apporter une réflexion générale pouvant intéresser l'ensemble de nos établissements.

⁽¹⁾IBET[©] : Indice de Bien Etre au Travail (marque déposée, propriété de Mozart Consulting). Un glossaire des abréviations se trouve à la fin du mémoire.

⁽²⁾Loi 2007-148 du 02 février 2007 de modernisation de la fonction publique – art 26.

⁽³⁾Citation du Lieutenant-colonel Thierry Grisot, Directeur départemental Adjoint du Sdis 66 – cours portant sur les ressources humaines – FED chef de groupement.

1 L'ANALYSE DU SUJET

1.1 La reformulation du sujet

« Le développement de l'action sociale au profit des différentes catégories d'agents des SDIS, un nouveau levier pour le management des ressources humaines ? »

Dans un contexte économique contraint, où les ressources financières des collectivités territoriales sont de plus en plus limitées et avec une société qui tend à être dominée par l'individualisme, différentes problématiques humaines apparaissent au sein des SDIS.

La majorité des SDIS arrivent à maturité de la départementalisation et la période écoulée aura surtout consisté en une phase de structuration de l'établissement public (infrastructures, équipements, temps de travail, effectifs, régime indemnitaire ...).

La décennie qui s'ouvre doit désormais viser à améliorer, fiabiliser et optimiser le fonctionnement de l'établissement public ; notamment du point de vue humain.

Dans quelle mesure l'action sociale peut-elle être un élément de réponse aux enjeux stratégiques des ressources humaines des SDIS ?

1.2 Les motivations de l'étude

Les collectivités territoriales et leurs établissements publics sont dans l'obligation d'offrir à leurs personnels des prestations d'action sociale. Ainsi, l'article 26 de la loi de modernisation de la fonction publique⁽¹⁾ complète le code général des collectivités territoriales en insérant les prestations d'action sociale dans la liste de leurs dépenses obligatoires, juste après la rémunération des agents.

L'objectif de l'action sociale est de participer au bien être des agents à la fois d'une manière individuelle et collective. Toutefois, cet esprit d'entraide est, actuellement, essentiellement porté par le réseau associatif.

Aussi, il peut apparaître opportun de lier l'action sociale et le management des personnels dans le but d'optimiser le fonctionnement du SDIS. Cette mise en oeuvre pourrait exister dans un esprit de solidarité, d'équité et de cohésion sociale tout en demeurant dans l'intérêt du service.

1.3 Le champ d'étude et les limites de l'étude

L'action sociale dans la fonction publique territoriale s'est construite par référence aux prestations servies par l'Etat à ses agents (définies par voie de circulaires dès 1946).

Or, avant l'adoption de la loi du 02 février 2007 de modernisation de la fonction publique, il n'existait pas de définition précise de l'action sociale pouvant être menée par les collectivités territoriales au profit de leurs agents.

Toutefois, l'article 9 de la loi du 13 juillet 1983⁽²⁾ (modifiée par la loi du 03 janvier 2001⁽³⁾), applicable aux trois fonctions publiques, avait déjà précisé mais sans les définir que les prestations d'action sociale individuelles ou collectives « *sont distinctes de la rémunération traitement, indemnité de résidence, supplément familial, ainsi que les indemnités]et sont attribuées indépendamment du grade, de l'emploi ou de la manière de servir* ».

Elles ne sont donc pas soumises au « principe de parité ».

(1) Loi 2007-148 du 02 février 2007 de modernisation de la fonction publique

(2) Loi 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires. Loi dites Le Pors.

(3) Loi 2001-2 du 3 janvier 2001 relative à la résorption de l'emploi précaire et à la modernisation du recrutement dans la fonction publique ainsi qu'au temps de travail dans la fonction publique territoriale

En juin 1998, dans son rapport relatif à l'action sociale des collectivités territoriales⁽¹⁾, l'inspection générale de l'administration avait déjà relevé ces « *insuffisances du cadre juridique* ». Néanmoins, il faudra attendre le vote de la loi du 02 février 2007 de modernisation de la fonction publique pour que soit dessinés les contours de l'action sociale.

Elle vise ainsi « *à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles* ».

Les prestations versées aux agents au titre de l'action sociale peuvent être individuelles ou collectives. Cette disposition précise également que « *sous réserve des dispositions propres à chaque prestation, le bénéfice de l'action sociale implique une participation du bénéficiaire à la dépense engagée. Cette participation tient compte, sauf exception, de son revenu et, le cas échéant, de sa situation familiale.* ».

Dès lors, il convient de différencier l'action sociale des mesures à « caractère social » notamment les avancements de grade ou d'échelons. En conséquence, ces dernières ne seront pas intégrées dans notre étude.

Sont susceptibles de bénéficier des prestations les agents exerçant à temps plein ou à temps partiel et ceux exerçant à temps non complet : les titulaires et stagiaires en position d'activité ou en position de détachement auprès d'une collectivité territoriale ou d'un établissement public territorial.

Aussi, afin de limiter le champ de l'étude, ce mémoire ne concerne que les SPV, SPP et PATS **en activité**.

Afin de respecter le principe de libre administration des collectivités locales⁽²⁾, le législateur a laissé le soin à chaque collectivité territoriale de déterminer le montant qu'elle entend consacrer à l'action sociale, ainsi que ses modalités de mise en œuvre.

Ainsi, l'article 88-1 de la loi du 26 janvier 1984 modifiée⁽³⁾ précise que l'assemblée délibérante de chaque collectivité territoriale (ou le conseil d'administration d'un établissement public local) détermine le type des actions et le montant des dépenses qu'elle entend engager pour la réalisation des prestations d'action sociale.

De même, les centres de gestion peuvent également gérer l'action sociale en faveur des agents territoriaux. Cette possibilité est incluse dans les missions facultatives. Ils peuvent souscrire pour les collectivités et établissements de leur ressort qui en font la demande, des contrats cadres permettant aux agents de bénéficier de prestations d'action sociale mutualisées et de prestations dans les domaines de la santé et de la prévoyance.

En outre, contrairement aux autres fonctions publiques, les textes législatifs et réglementaires ne fixent aucun plancher, ni limite pour la mise en œuvre de l'action sociale au sein des collectivités territoriales. Cela génère une grande disparité entre les collectivités ou établissements d'une même nature.

Toutefois, la latitude offerte par les textes permet une grande liberté dans le choix des prestations, voire dans leur invention, tout en développant l'innovation dans leur mise en œuvre.

(1) Rapport de l'IGA Mmes ESCOFFIER Anne-Marie, FONTANA Agnès - L'Action sociale des collectivités territoriales – juin 1998.

(2) Article 72 de la Constitution.

(3) Loi 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale. L'article 88-1 est issu de la Loi 2007-209 du 19 février 2007 relative à la fonction publique territoriale.

1.4 Les problématiques identifiées

La découverte de l'action sociale met en lumière les points suivants :

- L'action sociale apparaît comme une notion floue dans son contenu et dans sa portée.
- La définition juridique de l'action sociale évoque une notion de bien être pour les agents ainsi qu'un esprit d'entraide.
- Les personnels concernés par cette étude possèdent différents statuts et celui des sapeurs-pompiers volontaires ne permet pas actuellement de bénéficier de l'action sociale définie législativement. Or, de nombreuses prestations sont ou peuvent être réalisées au profit des sapeurs-pompiers volontaires. Ainsi, dans son « volet social », la mission « ambition volontariat » travaille au développement de l'action sociale à destination des SPV.
- L'action sociale est mise en œuvre par de nombreux acteurs hétérogènes et dispersés dont la coordination est perfectible.
- La multiplication des prestations sociales est parfois redondante et peut être source d'inégalité entre agents.
- Le poids de l'histoire avec, notamment la départementalisation, pèse sur la mise en œuvre de l'action sociale. Les prestations ont tendance à être assimilées à des acquis sociaux.
- La multiplication des demandes de prestations d'action sociale fait craindre une sur-enchère financière non justifiée.
- Actuellement, l'action sociale est éloignée du management des personnels et ponctuellement « utilisée » comme un outil de motivation.

1.5 Les objectifs fixés (a priori)

Ce mémoire s'attachera à apporter des éléments de réponse aux deux questions suivantes :

- Qu'en est-il de l'action sociale au sein des SDIS ?
- L'action sociale peut-elle être un outil stratégique des ressources humaines ?

2 LA METHODE D'ETUDE

2.1 Les axes principaux d'étude

Le premier axe d'étude consiste à bien appréhender la notion d'action sociale :

- définitions législatives et réglementaires dans les trois fonctions publiques (annexe 01),
- identification des acteurs et des bénéficiaires (annexe 02),
- découverte non exhaustive des différentes prestations d'action sociale et de mesures à caractère social mises en œuvre dans la fonction publique, dans le secteur privé, dans d'autres pays (annexe 03),
- quels sont les apports pour les bénéficiaires, les enjeux pour une institution (également annexe 03) ?

Le deuxième axe d'étude consiste à mieux appréhender la notion de management et déterminer les impacts des prestations d'action sociale sur les composantes du management. Selon les différents modes actuels de management, existe t-il un type de management intégrant une politique d'action sociale ? Si oui, quels en sont les enjeux (annexe 04) ?

Fort de l'ensemble de ces éléments, ce mémoire, en dernière partie, répondra au sujet en présentant des pistes de réflexion innovantes.

2.2 Les choix en termes de méthode d'analyse ou de recueil de données

Dans un premier temps, il nous est apparu indispensable de mieux connaître les textes législatifs et réglementaires relatifs à l'action sociale. Ainsi ces écrits représentent le socle de notre étude.

Dans un second temps, nous avons choisi de rencontrer les différents acteurs et bénéficiaires de l'action sociale. La réalisation d'un guide d'entretien nous a permis de recueillir d'importantes données.

En suivant le conseil de notre directeur de mémoire, nous n'avons pas fait le choix d'une enquête d'envergure au plan national mais plutôt celui de cibler nos entretiens vers des personnes ressources. Nous ne nous sommes pas limités aux établissements SDIS mais nous avons également prospecté auprès d'entreprises privées, d'autres services publics, auprès d'associations...

De plus, nous reprenons des éléments statistiques provenant de l'enquête réalisée par un stagiaire de la formation d'adaptation à l'emploi de directeur départemental adjoint dont le sujet portait sur « la politique de l'action sociale dans les SDIS » (annexe 05).

Ainsi, nous avons réalisé trois guides d'entretien correspondant à trois catégories :

- Les prestataires de l'action sociale :

Ce guide concerne plusieurs acteurs de l'action sociale : membre du comité exécutif de la fédération nationale des pompiers de France, président d'union départementale et président d'amicale, cadres et administrateurs d'une mutuelle, agents du service social d'un SDIS...

- Les dirigeants :

Ce guide intéresse les directeurs départementaux, les présidents de conseil d'administration de SDIS, les dirigeants d'entreprises privées et d'autres services publics...

- Les bénéficiaires :

Ce guide est destiné aux agents des Sdis de différents statuts SPV, SPP et PATS.

La liste des personnes auditionnées ainsi qu'une synthèse de chaque guide d'entretien sont annexées au mémoire (annexe 06).

Pour analyser ces informations, les interpréter et établir un diagnostic, nous avons choisi d'utiliser une matrice stratégique : la matrice de Tows. Notre choix s'est porté sur cet outil qui permet une analyse globale et simultanée de l'environnement interne et externe de l'établissement.

De plus, avec l'actualité récente, les publications relatives au bien être, mal être au travail, au management des hommes... foisonnent. Nous citons, dans la bibliographie, celles qui nous ont apporté les éléments clés de notre étude. Ces documents (rapports parlementaires, mémoires, articles de presse, publications de cabinets de consultants, blogs, sites Internet...) collectés et rassemblés au gré de nos recherches ou conseillés par nos interlocuteurs ont alimenté et enrichi les données recueillies lors des entretiens.

3 LE MODE OPERATOIRE

3.1 Le plan d'action :

Nous avons fait le choix de rencontrer à plusieurs reprises notre directeur de mémoire afin de valider au fur et à mesure l'avancée de nos travaux.

La création d'un site collaboratif a également permis une mise en commun des actions de chacun.

Il nous a également paru primordial de se rencontrer régulièrement pour organiser l'élaboration de notre mémoire.

Nous avons estimé important de ne pas cloisonner les actions de chacun. Tout le monde devait s'approprier l'ensemble de l'étude en discutant, corrigeant, améliorant, alimentant le travail de chacun.

Nous avons réalisé 20 entretiens répartis comme suit :

- Entretiens bénéficiaires : agents PATS, agents SPP, agents SPV, représentants syndicaux.
- Entretiens prestataires : présidents d'union départementale, membres du comité exécutif de la fédération nationale des sapeurs-pompiers de France, président d'amicale d'un centre de secours, représentant de mutuelle, membre d'un service social de SDIS, membre d'un service social de la gendarmerie nationale.
- Entretiens dirigeants : directeurs départementaux, chefs de groupement de ressources humaines, présidents de conseil d'administration de SDIS, responsable de pôle emploi d'un département, responsable de chambre des métiers et de l'artisanat, responsables de service du personnel de grandes entreprises.

Nous avons relaté dans le tableau ci-dessous l'ensemble de nos actions depuis la découverte du sujet du mémoire jusqu'à sa finalisation

Date d'échéance	Ordre	Quoi	Durée	Qui	Moyens	Critères d'évaluation
15 mars 2010	1	Prise en compte du sujet, analyse, compréhension. Préparation premier contact avec le directeur de stage pour reformulation du sujet.	2 jours	Groupe mémoire	Réunion	
17 mars 2010	2	Reformulation avec le directeur de stage	1 heure	Groupe mémoire	Téléphone	Directeur de stage.
23 mars 2010	3	Création d'un site collaboratif; Mise en ligne de toutes les recherches, premiers entretiens...		Groupe mémoire	Site collaboratif	
26 mars au 29 avril 2010	4	Recherche de documentation réglementaire, premiers entretiens, alimentation du site collaboratif	Période	Individuellement	Recherche documentaire, bibliographique, téléphone, réunion, entretiens individuels, site collaboratif	Validation croisée groupe mémoire
29/04/2010 Toulouse	5	Compréhension précise du sujet, délimitation du champ d'étude.	1 jour	Groupe mémoire et directeur de stage	Réunion	Directeur de stage

Date d'échéance	Ordre	Quoi	Durée	Qui	Moyens	Critères d'évaluation
29 avril au 20 mai 2010	6	Recherche de documentation réglementaire, premiers entretiens, alimentation du site collaboratif	Période	Individuellement	Recherche documentaire, bibliographique, téléphone, réunion, entretiens individuels, site collaboratif	
20/05/2010 Agen	7	Elaboration d'un projet de plan, guide d'entretien et retro planning	1 jour	Groupe mémoire	Réunion	
28/05/2010 Toulouse	8	Validation du plan, guide d'entretien, retro planning, présentation des acteurs identifiés	1 jour	Groupe mémoire et directeur de stage	Réunion	Directeur de stage
28 mai au 07 juin 2010	9	Première rédaction partie 1, 2 et 3	Période	Individuellement	Bureautique, site collaboratif	Validation croisée groupe mémoire
Juin à mi-août 2010	10	Poursuite des entretiens, compilation des résultats	Période	individuellement	Entretiens individuels site collaboratif	Validation croisée groupe mémoire
07 juillet 2010 Jura	11	Point d'étape, validation du diagnostic	Période	Groupe mémoire et directeur de stage	Réunion	Directeur de stage
Mi-août à fin août 2010	12	Evaluation de l'exploitabilité des résultats, traitement analytique des réponses, confirmation ou ajustement des objectifs	Période	Groupe mémoire	Site collaboratif	Validation croisée groupe mémoire
15 août au 30 septembre 2010	13	Rédaction du mémoire	Période	Groupe mémoire	Bureautique, site collaboratif	Validation croisée groupe mémoire
31 août 2010 Agen	14	Point d'étape	1 jour	Groupe mémoire	Réunion	
2 septembre 2010 Toulouse	15	Point d'étape du mémoire, présentation première rédaction	1 jour	Groupe mémoire et directeur de stage	Réunion	Directeur de stage
01 octobre au 22 octobre	16	Finalisation du mémoire avant dépôt	Période	Groupe mémoire	Bureautique, site collaboratif	Directeur de stage
	17	Evaluer la pertinence du mémoire	Période	individuellement	Réunion	Alimenter la préparation de l'oral.
	18	Analyse sur la méthode				
25 octobre 2010	19	Remise du mémoire				

3.2 Efficacité :

Le **choix** d'un guide d'entretien individuel auprès de personnes ressources identifiées plutôt qu'une enquête nationale a permis un **partage immédiat** des données. Le contact direct avec ces personnes a été d'une grande richesse dans le recueil des éléments qui nous ont permis d'avancer sur nos travaux. Ces entretiens d'une durée moyenne de 1h30 ont fortement intéressé les personnes interrogées. **Le niveau d'implication a été fort.**

Une enquête adressée aux personnes ressources identifiées aurait été moins personnelle. Sans contact direct, il aurait été difficile d'appréhender le **ressenti** de chacun. Or, dans les domaines du management et plus particulièrement de l'action sociale, les impressions, sentiments et la perception des situations représentent une donnée indispensable.

3.3 Efficience :

L'efficience peut se mesurer en 3 points incontournables qui ont permis à chacun d'entre nous de s'approprier et construire le mémoire en économisant de l'énergie et du temps :

- La création d'un site collaboratif a permis un **échange permanent** de nos recherches, de nos entretiens ainsi que lors de l'avancement de la rédaction du mémoire.
- Notre **directeur de mémoire** a accepté de nous rencontrer régulièrement au cours de l'avancée de nos travaux. Ces réunions indispensables et nécessaires à nos yeux ont été déterminantes pour respecter les objectifs fixés et éviter le hors sujet. Ces validations intermédiaires étaient sécurisantes et ont permis de gagner du temps.
- Nous nous sommes rencontrés régulièrement en **groupe mémoire au complet**. Cela nous a permis de mettre en commun, échanger, instaurer un débat sur nos idées, nos recherches, sur l'avancement de la rédaction.

4 L'ANALYSE DES RESULTATS

4.1 L'analyse et l'interprétation des données collectées :

L'analyse des guides d'entretien met en lumière plusieurs éléments clés. Voici la synthèse des propos recueillis :

4.1.1 La perception de l'action sociale :

- L'action sociale est pour tous une nécessité.
- Il faut retrouver de la solidarité, il n'y a pas de social sans solidarité.
- Un manque de formation auprès de l'encadrement apparaît être à l'origine d'une méconnaissance globale de l'action sociale.

4.1.2 La mise en œuvre de l'action sociale :

- Elle se décompose en deux orientations. La première concerne les actions devant être menées par l'établissement ; la seconde intéresse les prestations offertes par l'important réseau associatif. Les deux doivent être complémentaires.
- Concernant les domaines de compétences, le SDIS pourrait être chef de file dans la protection sociale qui relève du droit statutaire, soucieux de préserver le bien être des agents. Il serait en relation étroite avec les partenaires associatifs et extérieurs, unions départementales, amicales, mutuelles..... Il devrait être attentif aux insuffisances de couverture des agents.
- D'un avis unanime, il y a nécessité de créer un point unique d'entrée pour les personnels en difficulté. Un interlocuteur singulier qui permettrait l'écoute, le renseignement, l'aiguillage vers la personne morale la plus adaptée à la situation rencontrée. Il assurerait aussi le suivi, l'accompagnement de l'agent tout au long de ses différentes démarches.
- Le « retour sur investissement » des prestations financées ou subventionnées est souvent méconnu.

4.1.3 Les objectifs de l'action sociale :

- Aider les agents (et leur famille) dans la difficulté par des mesures individuelles et développer le bien être de l'ensemble par des mesures collectives.
- L'action sociale doit permettre aux agents de différents statuts de travailler dans des conditions optimales afin de retrouver de l'efficacité au profit de l'établissement.
- Un agent bien dans sa fonction, dans ses responsabilités, dans son lieu et environnement de travail est un agent qui gagne en efficacité et en investissement personnel.
- Les agents veulent s'assurer que s'ils ont une difficulté, il y aura quelqu'un à qui parler, sans jugement et qui pourra déclencher, aiguiller, accompagner diverses actions ou institutions afin de les aider.
- Les principales demandes des bénéficiaires portent :
 - ✓ sur la protection sociale (couverture santé et prévoyance),
 - ✓ sur l'aide au logement,
 - ✓ sur le pouvoir d'achat,
 - ✓ sur l'accompagnement et le suivi des accidents de la vie,
 - ✓ sur l'amélioration la qualité de vie au travail,
 - ✓ sur l'humanisation du fonctionnement de l'établissement.

4.1.4 Les limites et les inconvénients de l'action sociale :

- Ne pas tomber dans l'assistanat.
- Une action sociale ne doit pas être égalitaire, elle doit s'adresser aux agents qui en ont le plus besoin.
- Les prestations sociales ne doivent pas devenir des avantages acquis. Un avantage est valable à un moment donné. Quelle opportunité dans le temps ? L'action sociale ne doit pas être figée, elle doit être en mouvement.
- La surenchère permanente.
- Les attentes des agents sont très personnelles, individualistes et pas toujours liées à des situations de travail. Elles sont pour la plupart du temps financières (augmentation du pouvoir d'achat).
- La plupart des SDIS adhèrent au CNAS ou au FNASS pour leurs SPP et PATS. Les sapeurs-pompiers volontaires sont exclus de ces dispositifs.
- Il est nécessaire de ne pas assimiler l'action sociale individuelle au « clientélisme ».
- Plusieurs prestations sont soumises à cotisations salariales, ce n'est pas incitatif pour les établissements qui les instaurent

4.1.5 L'environnement et le contexte économique et social :

- La départementalisation a eu le mérite de mettre l'ensemble des agents dans un système globalement équitable par la construction d'un outil de travail, l'application des textes sur les conditions de travail, adaptation des filières techniques et administratives... Tout le monde y trouve sa place.
- Le contexte actuel de crise économique ne fait qu'augmenter l'apparition de situations difficiles. Cependant il ressort que l'action sociale n'a pas pour objectif de palier aux dysfonctionnements économiques ou politiques.
- La situation actuelle des budgets de plus en plus contraints des SDIS fait que l'ensemble des mesures pouvant être mises en oeuvre ne peut pas se faire avec une augmentation des budgets mais par une nouvelle répartition, organisation. Plusieurs dirigeants mettent en avant la capacité de financement du réseau associatif et s'interrogent sur la pertinence de l'utilisation effective de ses fonds.

- Le manque évident d'information et de communication auprès des agents dans le domaine de l'action sociale pénalise son efficacité. Combien de SDIS intègrent un volet social sur leur site Internet ou dans leur livret d'accueil ?
- le bilan social du CNFPT est le seul outil effectivement rédigé par les SDIS. Or, cette enquête apparaît particulièrement limitée.
- L'action sociale au sein des SDIS est essentiellement portée par le réseau associatif.

Au-delà des entretiens, il apparaît important de rappeler quelques autres travaux en cours au sein des SDIS et portant sur l'action sociale :

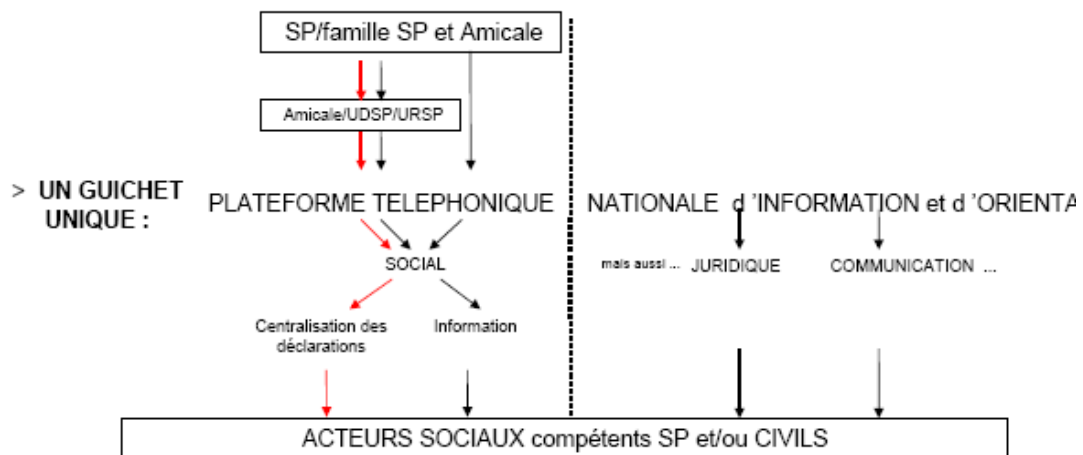
Les actions fédérales sont de plusieurs ordres : les délégués sociaux départementaux, le guide social, les actions de communication, les participations aux groupes de travail, les réflexions menées en interne ou en collaboration avec d'autres institutions...

La Fédération insiste particulièrement sur la nécessité de lier le réseau associatif aux SDIS (notion de consubstantialité⁽¹⁾) en voulant développer une complémentarité s'appuyant notamment sur les valeurs du volontariat (fraternité, don de soi...).

LES PISTES DE REFLEXION FNSPF / MNSP / ODP

> UN DOSSIER

UNIQUE :



La mission « Ambition volontariat »

Mise en place le 02 avril 2009, cette commission, présidée par monsieur Luc Ferry ancien ministre, a rendu son rapport en proposant les axes d'étude suivants :

- La structure et les outils : rédaction de nouvelles dispositions législatives, gérer au mieux la ressource volontaire.
- La promotion du volontariat : reconnaître et valoriser le volontariat, service civique, participation à la JDC, sensibiliser les entreprises, bonification retraite, améliorer la protection sociale, revalorisation des vacances, sensibiliser et mobiliser les élus, soutien aux familles, plan de communication, aide aux logements, récompenser, **action sociale**.
- La formation et l'avancement : management des SPV, faciliter l'avancement des SPV, adapter les formations, faciliter l'accès pour devenir SPP, valoriser l'expérience des SPV, disposer d'un outil informatique de gestion efficace.

⁽¹⁾Consubstantialité : mot d'origine théologique. La consubstantialité est le caractère de ce qui n'est constitué que d'une seule et unique substance. Ce terme est repris par le Colonel Lincheneau et la FNSPF pour désigner les relations entre le milieu associatif et les SDIS.

D'ores et déjà, des mesures concrètes ont été mises en place comme la valorisation des vacations, le service civique⁽¹⁾...

Les autres points sont en cours de discussion, des groupes de travail se réunissent avec un objectif commun de restitution pour le premier trimestre 2011.

L'emploi d'une assistante sociale

De plus en plus de SDIS ont recours aux compétences d'une assistante sociale. Certaines d'entre elles développent même un réseau national d'assistantes sociales plus spécialisé sur les problématiques des SDIS. Cette solution est particulièrement intéressante pour aider les agents victimes d'un accident de la vie (intervention individuelle). Par contre, la plus-value apparaît moins évidente lorsque l'on veut développer les actions collectives.

En complément de ces entretiens réalisés sur le territoire national, nous nous sommes rapprochés du colonel (ER) Jean-François SCHMAUCH pour avoir une vision internationale de la prise en compte de l'action sociale au sein des services d'incendie et de secours. En effet, cet éminent spécialiste des sapeurs-pompiers a recueilli, lors de ses nombreux déplacements à l'étranger, une somme considérable d'informations sur l'organisation, le fonctionnement, les financements, etc. des différentes organisations chargées du secours. Il en ressort que nous ne disposons d'aucune étude précise sur ce sujet, seulement d'informations « fragmentées » sur des dispositions existantes et pouvant s'apparenter à de l'action sociale.

Pour la plupart des pays tels que la SUISSE, ALLEMAGNE, AUTRICHE, USA, PAYS-BAS, ROYAUME UNI, **le socle de base est une reconnaissance sociale très forte.**

Cette reconnaissance se traduit sous diverses formes :

- Bourse d'étude, logement gratuit, formation dans des universités renommées, valorisation permanente de la part de la population et des élus pour les USA.

4.2 L'énoncé d'un diagnostic :

A partir des éléments recueillis, nous utilisons la matrice de Tows⁽²⁾ qui sert à établir un diagnostic stratégique d'une politique (ou d'un projet politique) d'une organisation. Ainsi, cet outil permet à la fois :

- de dresser un état des lieux de l'établissement (fonctionnement, organisation...) et de son environnement en mettant en lumière ses forces et ses faiblesses,
- tout en dégagant des axes de travail visant à améliorer les résultats (plans d'actions).

La matrice apporte des éléments de réponse à la question suivante :

« Qu'en est-il de la mise en œuvre de l'action sociale au sein des SDIS ? »

	OPPORTUNITE	MENACE
FORCE	- Force de la Loi - Prise en compte de l'urgence sociale - L'humanisme et le socle des valeurs morales	- Les actions humaines - La diversité des statuts
FAIBLESSE	- L'action sociale est un sujet mal maîtrisé - La santé, l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail	- Poids de l'histoire - Contexte économique et social - Evolution de la société

	Plan de conquête : mise en place d'actions pour accentuer les avantages
	Identifier les forces pour réduire la vulnérabilité
	Réduction des faiblesses pour ne pas nuire aux opportunités
	Mise en place d'un plan défensif

⁽¹⁾Décret 2009-1224 du 13 octobre 2009 portant diverses dispositions relatives aux sapeurs-pompiers volontaires et décret 2010-485 du 12 mai 2010 relatif au service civique

⁽²⁾Matrice de Tows (ou matrice de Swot) : http://www.cota.be/SPIP/IMG/pdf/Fiche_1A_GCP_SWOT.pdf

Item Opportunité / Force	Explication	Plan de conquête : mise en place d'actions pour accentuer les avantages
Force de la Loi	La loi rend obligatoire la réalisation de l'action sociale. De plus, elle impose la participation des agents à la définition et à la gestion de l'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs dont ils bénéficient ou qu'ils organisent. Ainsi, le législateur veut que l'action sociale soit une composante indispensable au bon fonctionnement des structures d'emploi et quelle soit partagée. Tous les SDIS mettent en œuvre des prestations d'action sociale. Ces prestations sont un des sujets du dialogue social.	Le plan de conquête consiste : - à valoriser l'existant, - mieux formaliser et affermir le dialogue social (il existe mais il peut être mieux structuré, mieux organisé et développé => gouvernance), - repositionner l'Homme au cœur de l'établissement.
Prise en compte de l'urgence sociale	C'est l'essence même de l'action sociale. Intervenir ou accompagner les accidents de la vie sont des mesures qui font l'unanimité quelle que soit la position hiérarchique (dirigeants, prestataires, bénéficiaires...).	
L'humanisme et le socle des valeurs morales	L'action sociale permet d'entretenir les valeurs d'entraide, de fraternité, de cohésion. C'est en s'appuyant sur ce socle de valeurs communes et partagées que la stratégie RH pourra repositionner l'humain comme étant la première richesse de l'établissement.	

Item Menace / Force	Explication	Plan d'actions : identifier les forces pour réduire la vulnérabilité
Les actions humaines	<p>Les travaux, remontées d'informations, participations aux groupes de travail... des représentants des personnels (syndicats, CCDSPV) sont une force. Ils enrichissent le dialogue social en étant source de propositions. Toutefois, ces actions humaines, si elles ne sont pas maîtrisées et canalisées dans le cadre d'une bonne gouvernance peuvent constituer une menace. Ainsi, les revendications peuvent utiliser l'action sociale comme une nouvelle tribune visant à obtenir toujours plus d'avantages. De même, les demandes des représentants des personnels peuvent ne pas correspondre aux besoins de l'organisation ou être en opposition avec la stratégie de l'établissement.</p>	<p>L'action sociale est un sujet qui permet de rapprocher les hommes autour de préoccupations communes aux agents et aux besoins de l'établissement.</p> <p>Plan d'actions : l'utilisation stratégique de l'action sociale, par la mise en œuvre de prestations mesurées, avisées et adaptées, visant à mettre en adéquation les besoins des agents et les nécessités de l'établissement</p>
La diversité des statuts	<p>Les SDIS sont composés d'agents dépendants de statuts différents (les fonctionnaires [SPP, PATS], les contractuels, les SPV, les volontaires civils...). Les besoins et les attentes diffèrent selon ces statuts. La majorité des SDIS ne met en œuvre l'action sociale qu'au profit des fonctionnaires. Ainsi, la disparité des prestations est source d'inégalité entre les agents. Toutefois, la mission "ambition volontariat", dans son volet social, travaille sur la mise en œuvre de prestations sociales à destination des SPV. Ainsi, chaque statut sera traité différemment, risquant de renforcer les différences entre agents pouvant nuire au sentiment d'appartenance (culture d'entreprise).</p>	<p>permet de dégager un espace d'entente collaboratif entre les représentants des personnels et la direction (responsabilisation des agents, accord gagnant-gagnant, gommer les disparités entre statuts).</p>

Item Opportunité / Faiblesse	Explication	Plan d'actions : réduction des faiblesses pour ne pas nuire aux opportunités
<p>L'action sociale est un sujet mal maîtrisé</p>	<p>L'action sociale est une notion floue dans son contenu et dans sa portée. Si les lois du 2 février 2007 et du 19 février 2007 apportent une définition de l'action sociale, l'appropriation par l'ensemble des acteurs demeure confuse. Néanmoins, ces derniers reconnaissent que, dans les faits, "<i>l'existence d'une politique d'action sociale est devenue une partie intégrante de la gestion de la fonction publique territoriale, au même titre que la formation et la carrière</i>". De plus, les besoins apparaissent importants dans une population qui compte de nombreux agents de catégorie C.</p> <p>L'action sociale repose sur des structures hétérogènes et dispersées. En effet, de multiples acteurs agissent et/ou financent les prestations d'action sociale (COS, CNAS, FNASS, Fédération, ODSP, Amicales, assurances, mutuelles, services RH du SDIS...). Ces derniers agissent souvent indépendamment les uns des autres et sans complémentarité (hors réseau fédéral). Cette absence de coordination, sans interlocuteur unique, rend l'action sociale complexe, sans visibilité tant pour l'agent que pour l'établissement avec un risque de redondances des prestations et des cotisations, donc un risque de gaspillage.</p> <p>Le financement de l'action sociale est partagé mais d'une solidité juridique incertaine. La majeure partie des Sdis subventionne des associations (amicales, COS, UD...) afin de permettre la réalisation de prestations. Il y a là un risque de gestion de fait (violation du principe de séparation de l'ordonnateur et du comptable). On retiendra particulièrement l'hypothèse d'extraction irrégulière de fonds publics au moyen d'une subvention fallacieuse (versement de fonds dont la collectivité conserve, en pratique, la maîtrise de l'emploi). Le recours associatif apparaît alors comme un instrument destiné à contourner les règles de la comptabilité publique ou des marchés publics. Néanmoins, l'opportunité réside dans le fait que l'action sociale n'est pas du seul fait du SDIS et de son seul budget.</p> <p>Les résultats de l'action sociale ne sont pas mesurés. En effet, chaque SDIS finance déjà directement ou indirectement des prestations. Or, le retour sur investissement (nombre de prestations effectivement utilisées par les agents par rapport aux financements versés, opportunité voire pertinence et efficacité des prestations réalisées) est souvent méconnu.</p>	<p>Création d'un portail social chargé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - d'être l'interlocuteur unique pour les bénéficiaires, - de mettre en relation les différents acteurs <p>tout en appliquant une stratégie de l'action sociale</p>

<p>La santé, l'hygiène et sécurité, les conditions de travail</p>	<p>Le partenariat et/ou la mutualisation de l'action sociale avec d'autres services demeurent peu développés. Outre le fait que l'action sociale soit mise en œuvre par de multiples acteurs, son optimisation en développant un partenariat voire une mutualisation avec d'autres services publics et privés n'est que peu développée. Quelques exemples de "bonne pratique" existent néanmoins mais restent minoritaires (mutualisation des assistantes sociales du CG, transversalité avec d'autres secteurs économiques [financement d'un restaurant inter administratif, création d'une crèche collective financée par un hôpital, une commune et une grande entreprise]). Assurer la santé au travail est une obligation de tout employeur (et notamment les risques psychosociaux).</p> <p>Les sujets en rapport avec la santé (complémentaire santé, prévoyance) constituent le besoin prioritaire des agents. 6 % des SPV ne disposeraient pas de mutuelle. La Loi n'autorise pas, comme dans le secteur privé, l'administration à souscrire des contrats collectifs. La négociation par l'administration de contrats individuels sur la base du volontariat n'est possible que dans la fonction publique d'Etat et non encore dans la FPT (La loi l'autorise mais les décrets d'application n'ont pas été publiés). Cette disparité juridique ne permet pas actuellement à nos établissements de répondre efficacement à la première attente de nos agents.</p> <p>Les CHSCT sont obligatoires dans les SDIS. Beaucoup de travaux sont en cours de réalisation ou ont été effectués afin d'améliorer l'hygiène et la sécurité au travail (document unique, études d'impact, mise en place d'ACMO...). Toutefois, les notions de conditions de travail ne sont encore que peu abordées et mesurées. Or, il est reconnu qu'un agent qui se sent bien au travail est plus efficient. L'inverse coûte très cher à la collectivité (absentéisme, troubles psychosociaux...). Cette notion de motivation des agents doit être au cœur de la politique RH de l'établissement.</p>	<p>Le fil conducteur de la stratégie de mise en œuvre de l'action sociale peut être le développement et l'entretien du bien être au travail pour limiter les problématiques de l'établissement (absentéisme, risques psychosociaux... Mais aussi augmenter la performance du service).</p>
---	--	---

Item Menace / Faiblesse	Explication	Plan défensif
Le poids de l'histoire	<p>L'historique de la départementalisation des SDIS pèse sur l'efficacité de l'action sociale. En effet, l'harmonisation des prestations d'action sociale des différents corps communaux s'est majoritairement effectuée par le haut en prenant comme référence le corps qui distribuait le plus d'"avantages" à ces agents. De plus, la mise en œuvre des prestations sociales s'est effectuée selon les revendications des agents sans tenir compte des besoins de l'établissement. Ainsi, l'action sociale est assimilée à des avantages acquis sur lesquels il n'est plus possible de revenir.</p> <p>Les SDIS, structures récentes, arrivent à maturité. Alors que de nombreux leviers de management ont déjà été utilisés (plans de formation, régimes indemnitaires, temps de travail, effectifs...), comment parvenir à maintenir la motivation de nos agents ?</p>	<p>L'action sociale doit être négociée dans le cadre du dialogue social et mise en œuvre de façon stratégique afin d'assurer une adaptabilité dans le temps aux besoins des agents accommodés aux nécessités du service.</p>
Contexte économique et social	<p>Une crise économique mondiale, un contexte budgétaire contraint...</p> <p>La période de progression des finances des SDIS est maintenant terminée. Certains budgets sont déjà en diminution. Les perspectives budgétaires des prochaines années obligent les SDIS à modifier leur stratégie. L'action sociale apparaît comme une menace visant à alourdir plus encore les finances.</p> <p>L'allongement de la durée du travail risque de peser lourdement sur les SDIS. La Masse salariale, via le glissement vieillesse et technicité (GVT) est toujours plus importante. L'absentéisme est également en augmentation (notamment du fait de l'augmentation de la fragilité médicale). Un accroissement des inaptitudes à certains postes sera observée.</p>	<p>Les SDIS doivent être innovants pour poursuivre leur développement dans ces situations difficiles. Plus encore, le sentiment général souhaitant recentrer toute activité, toute organisation autour de sa première richesse : l'homme, est exacerbé en période de crise. Il est important de rappeler que l'action sociale :</p> <ul style="list-style-type: none"> - a pour objectif l'amélioration des conditions de vie, - donne le sentiment aux agents que leurs dirigeants se préoccupent de leur bien être, - le financement est partagé entre différents acteurs et n'est pas du seul budget du SDIS. <p>Avec l'allongement de la durée du travail, l'établissement sera nécessairement obligé d'accompagner plus encore ses agents de façon préventive mais aussi curative.</p>
Évolution de la société	<p>Individualisme, absentéisme, turn over, baisse de motivation, insatisfaction permanente (on en veut toujours plus)... Voici quelques éléments de l'évolution de notre société qui impactent fortement le fonctionnement des SDIS.</p>	<p>Repositionner l'homme au cœur du fonctionnement du SDIS afin de développer la cohésion et la fraternité.</p>

4.3 Les axes de travail à développer :

La synthèse des plans d'actions de la matrice fait ressortir un besoin commun entre les agents et la direction :

- développer et entretenir (nécessite une adaptabilité dans le temps) **le bien être au travail.**

Elle peut être déclinée en six points majeurs :

- valoriser l'existant,
- mieux formaliser et affermir le dialogue social,
- repositionner l'Homme au cœur de l'établissement,
- dégager un espace d'entente collaboratif,
- mettre en œuvre une utilisation stratégique des prestations d'action sociale,
 - identification des besoins pour l'agent ou le service,
 - préparation de la démarche préventive,
 - évaluation de l'ampleur et identification des risques,
 - élaboration des solutions,
 - implantation des actions et évaluation des impacts,
- créer un portail social.

4.4 Les actions à mener :

Comment l'action sociale peut-elle être mise en œuvre pour devenir un levier de management de la RH ?

La matrice de Tows met en lumière une piste de réflexion stratégique pouvant être déclinée selon les 4 phases suivantes :

Stratégie Développer un espace d'entente collaboratif entre les personnels et la direction autour de deux axes (2 fils conducteurs)
,Actions individuelles : accompagnement des accidents de la vie
,Actions collectives : développer le bien être au travail pour plus de performance

Tactique Mettre en adéquation les besoins des agents et les besoins de l'établissement
,responsabiliser les agents
,accord gagnant / gagnant
,gommer les disparités entre statuts
} Par la mise en œuvre de prestations d'action sociale réfléchies, préventives et curatives, adaptables dans le temps selon l'évolution des besoins des agents et de l'établissement

Par qui ? Création d'un portail social, interlocuteur privilégié mettant en relation les différents acteurs, chargé
,de mettre en œuvre la stratégie ci-avant arrêtée par la direction en concertation avec les représentants des personnels

Comment ?En
,valorisant l'existant
,coordonnant les actions de chaque acteur qui conserve ses prérogatives = être plus efficient et lutter contre le gaspillage
,formalisant et développant le dialogue social autour d'une volonté partagée :
repositionner la première richesse de l'établissement (l'Homme) au cœur du système SDIS

5 LES PROPOSITIONS

5.1 Les propositions organisationnelles :

5.1.1 Présentation du management social :

Depuis 1997, dans le monde, face au dumping social, une certaine standardisation minimale des conditions de travail s'est mise en place (norme SA 8000). De même, en France, dans le cadre du Développement Durable, une nouvelle norme⁽¹⁾ définissant la responsabilité sociétale d'une structure vient de paraître en 2010. En poursuivant ce type de recherche, les consultants en management et gestion des ressources humaines sont arrivés à un constat : mettre en œuvre l'action sociale d'une façon stratégique (être efficace pour les agents / être efficace pour l'établissement) donne du sens, développe l'efficacité de l'organisation tout en améliorant la performance de l'établissement.

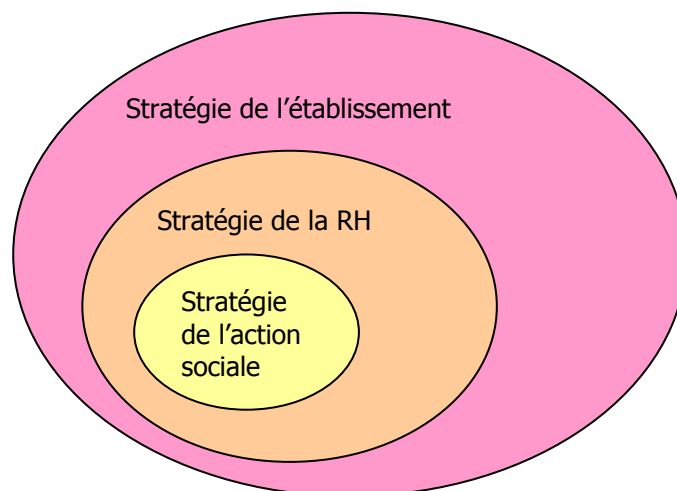
Depuis 2006, certains grands groupes économiques cotés au CAC 40 (Lagardère, Total...) travaillent à la mise en œuvre d'un nouveau mode de management : le **management social**.

Ce dernier se définit ainsi : « *l'entreprise ne fournit pas seulement des prestations sociales, mais elle les gère selon une stratégie consciente pour en tirer des avantages concurrentiels* ».

5.1.2 Retranscription du management social du secteur privé vers le SDIS :

Ainsi, dans le secteur privé, la dimension sociale est aujourd'hui un facteur de compétitivité essentiel. L'action sociale devient une véritable stratégie des ressources humaines.

En remplaçant les mots « avantages concurrentiels » par « plus d'efficacité », cette théorie est-elle adaptable au SDIS ?

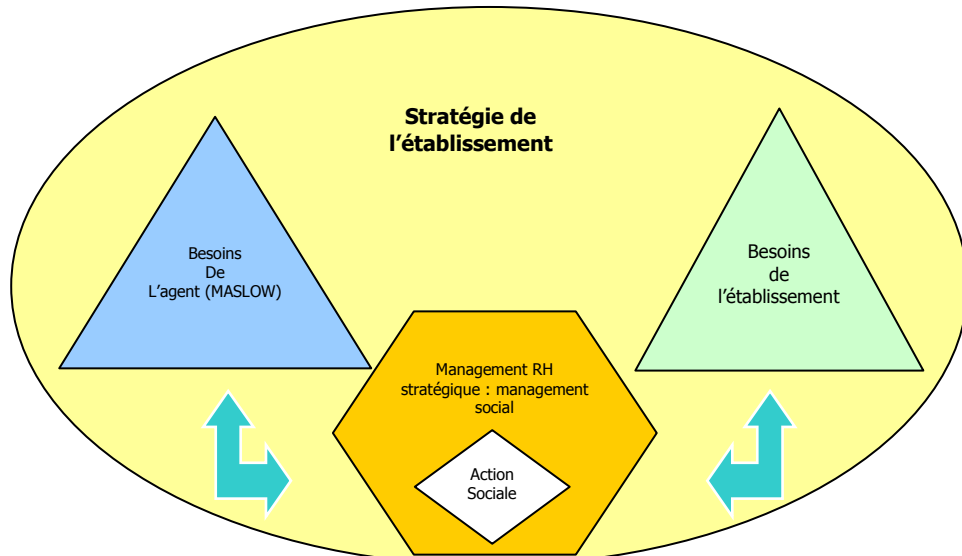


Au sein d'un SDIS, le management social serait un complément au management organisationnel.

La stratégie d'utilisation de l'action sociale pourrait consister à dégager un **espace d'entente collaboratif** entre la direction et les représentants du personnel (syndicats, CCDSPV) visant à déterminer les prestations d'action sociale répondant à un besoin commun (besoin de l'agent et nécessité du service).

⁽¹⁾Norme ISO 26000

Cette stratégie peut être schématisée comme suit :



De nos différents entretiens, deux axes de travail se dégagent particulièrement :

- la notion d'action sociale individuelle : accompagnement d'un agent lors de situations difficiles et d'accidents de la vie (cette notion fait l'unanimité et est définie par l'ensemble des personnes interrogées comme étant l'essence même de l'action sociale),
- la notion d'action sociale collective.

L'action sociale collective regroupant l'ensemble des prestations sociales visant à améliorer les loisirs, le pouvoir d'achat, la vie de famille des agents est le point le plus compliqué à mettre en œuvre. En effet, le diagnostic montre les limites voire les dangers de ces prestations. Ainsi, par le poids de l'histoire qui a imposé une mise en œuvre non stratégique et parfois non adaptée aux besoins réels des agents et de l'établissement tout en générant une dépense non négligeable, l'action sociale est souvent considérée comme un avantage acquis.

Toutefois, là aussi il se dégage une volonté commune : la notion de bien être au travail.

Ainsi, dans le cadre d'un dialogue social modernisé, un espace d'entente collaboratif peut être développé sur ces deux notions essentielles (l'action sociale individuelle visant à accompagner un agent lors d'une situation difficile et l'action sociale collective visant à développer le bien être au travail). L'action sociale est alors un outil au service des intérêts communs des agents et de l'établissement. Cette adaptation du management social du secteur privé est donc tout à fait possible au sein des SDIS.

Mais concrètement, comment est-il possible de mettre en œuvre cette stratégie négociée sachant que l'action sociale est partagée entre de multiples acteurs ?

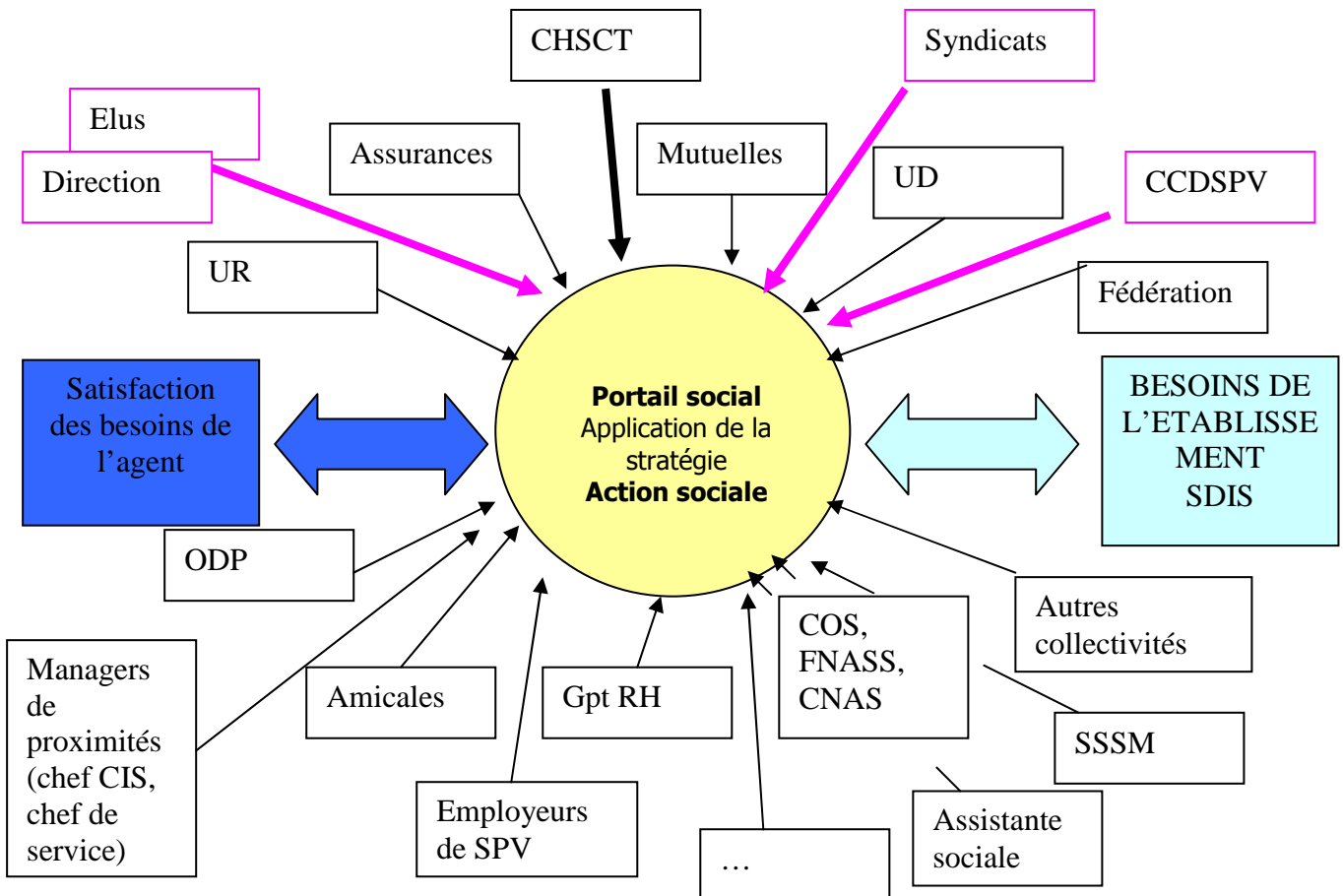
Face à des problèmes humains importants, le SDIS 39 travaille à la création d'un intermédiaire unique capable de renseigner à la fois l'agent en difficulté et l'administration souhaitant lui venir en aide. Cette étude n'est pas encore concrétisée, elle est en gestation.

Parallèlement, une mutuelle (la MNSP) travaille au même objectif, en liaison avec la FNSPF.

Effectivement, le diagnostic stratégique réalisé au cours de notre étude met en lumière cette carence (Cf. item opportunité / faiblesse ; l'action sociale est un sujet mal maîtrisé).

Mais un interlocuteur unique ne suffit pas. Si le besoin d'information et d'orientation est essentiel tant pour les agents que pour la direction, il apparaît nécessaire de coordonner les actions de chaque acteur en vue d'atteindre un objectif défini (notion de mise en œuvre stratégique de l'action sociale). Ainsi, la proposition de création d'un guichet unique envisagée par la FNSPF et la MNSP apparaît intéressante mais nous proposons la création d'une nouvelle organisation qui disposerait de compétences élargies : le portail social.

Représentation du portail social



Ce portail social remplirait donc deux missions :

- renseigner les agents, les acteurs et la direction sur tous les sujets intéressants l'action sociale ainsi que son évolution. De plus, il effectuerait à leur demande toute étude relative à la création, la mise en œuvre de prestations d'action sociale (notion d'interlocuteur unique garantissant la confidentialité et expert auprès des différents acteurs),
- mettre en œuvre, en concertation avec les différents acteurs (notion de coordination des actions), la stratégie de l'action sociale négociée dans le cadre de l'espace d'entente collaboratif.

Quelle pourrait être la plus-value du portail social ?

Il est important de rappeler que chaque acteur conserve ses prérogatives. Ainsi, la réalisation, la gestion et le coût des prestations d'action sociale demeurent partagés. En conséquence, le financement de l'action sociale n'est pas à la seule charge du SDIS.

L'intérêt pour un SDIS (ou pour un regroupement de SDIS – dans ce domaine tout est possible) serait d'apporter plus de clarté dans la

« jungle » de l'action sociale en devenant l'interlocuteur unique à la fois des agents, de la direction mais aussi des différents prestataires qui souhaitent développer leur activité au sein du Sdis.

Du point de vue de l'agent, s'il souhaite une aide vis à vis d'un problème ou d'un accident de la vie ou tout simplement connaître ses droits dans le domaine de l'action sociale, il interroge le portail social en toute **confidentialité**. Ce dernier apportera les réponses en regroupant l'ensemble des prestations offertes par les différents acteurs et l'ensemble des démarches administratives nécessaires. Ainsi, cette nouvelle organisation apportera la réponse la **mieux adaptée à l'agent**. En communiquant au sein du Sdis, le portail social pourra intervenir plus rapidement auprès des agents afin de proposer des actions préventives ou curatives.

Du point de vue des représentants du personnel (syndicats, membres du CCDSPV), ils réalisent ici le cœur de leur activité de représentation et de protection des agents. Ils effectuent cette tâche en concertation avec la direction (comme la loi le prévoit⁽¹⁾) d'une manière responsable. Ils gagnent ainsi en **crédibilité**.

Du point de vue de la direction, la mise en œuvre stratégique de l'action sociale développe le dialogue social au sein de l'établissement. Elle permet d'associer les prestations sociales aux besoins de l'établissement, de les réguler dans le temps, de partager les coûts de mise en œuvre et assurer un réel retour sur investissement. **L'efficacité de l'établissement est augmentée**.

Du point de vue des prestataires associatifs, cette nouvelle structure sociale permet de mettre, plus encore, en avant la force du réseau associatif. La collaboration avec la direction est renforcée. Ils pourront ainsi intervenir au bénéfice de tous les agents en renforçant **l'esprit d'entraide** qui est le fondement de leur existence.

Du point de vue des prestataires commerciaux, le portail social leur permettrait de toucher **toutes les catégories d'agents** d'un SDIS dans un environnement plus clair avec un interlocuteur unique. Il pourrait informer le prestataire sur l'état réel d'adaptabilité de ses produits, fournissant ainsi un bon retour d'expérience. De même, il pourrait inciter les prestataires à proposer ou développer de nouvelles offres.

Ce que nous proposons de réinventer, revaloriser et exploiter est véritablement la re-création d'une relation non de dépendance mais bien d'interdépendance. Ce management social instaure de la réciprocité entre celui qui donne et celui qui reçoit.

5.1.3 Mise en œuvre de l'action sociale par le portail social :

Comment cette organisation peut-elle mettre en œuvre la stratégie de l'action sociale ?

A) La mise en œuvre de l'action sociale individuelle (accompagnement des accidents de la vie) :

Le portail social offre l'avantage à l'agent en difficulté de garantir la confidentialité de son identité et de sa situation.

⁽¹⁾Loi 2007-148 du 2 février 2007 - art. 26 JORF 6 février 2007

Ainsi, de nombreux agents n'osent pas parler de leurs problèmes par crainte d'être stigmatisés par leur supérieur hiérarchique (chef de centre, de service, de groupement...) ou par leurs collègues.

Dès lors, cette structure sociale **complète** avantageusement **le réseau d'alerte** actuel (supérieur hiérarchique direct, président de l'amicale, correspondant local du délégué départemental de l'UD...) en permettant de mieux prendre en compte les agents en difficulté.

De plus, cette meilleure connaissance des situations difficiles permet d'intervenir **plus rapidement**, avant que la situation ne devienne extrême. Prenons le cas des aidants familiaux chargés d'accompagner une personne malade ou rendue dépendante par l'âge ou l'handicap. Ils sont plus de 3 millions en France. Ces personnes sont dans une tension permanente, confrontées souvent à une expérience à laquelle rien ni personne ne les a préparés. Suite à la prise en compte de cette situation par le guichet unique, des prestations adaptées (participation au financement d'une aide ménagère, aide au financement d'un logement adapté...) mais aussi des solutions alternatives (aménagement d'horaires, changement de poste) peuvent permettre d'améliorer les conditions de vie de ces agents. D'une part, l'agent est remotivé pour son travail et d'autre part, l'établissement diminue l'absentéisme et crée un climat de confiance avec ses personnels.

Ainsi, l'entreprise British Télécom a développé une politique de prise en charge de ces salariés malades ou aidants familiaux. La conséquence fut, en quelques années, une diminution par deux de son taux d'absentéisme.

De plus, le portail social organise son réseau de prestataires afin d'apporter les prestations préventives et/ou curatives les mieux adaptées en fonction de la situation de l'agent et des prestations proposées par chaque acteur. Il garantit ainsi la **meilleure prise en charge** possible.

Pour être efficace dans l'aide apportée à un agent en difficulté, le portail social pourra **coordonner** les actions des acteurs. Ainsi, il sollicitera uniquement les prestataires adaptés et veillera à ce que chaque prestation nécessaire soit réalisée.

Prenons l'exemple d'un SPV qui perd son emploi et se trouve en grande difficulté financière. Le portail social entrera en relation avec son amicale pour débloquer un prêt d'honneur, contactera l'UD pour compléter l'aide financière et sollicitera l'assistante sociale du CG ou de l'UR pour l'aider à faire face au surendettement et retourner progressivement à une situation financière plus acceptable. Le portail social pourra également activer le réseau « entreprises partenaires » pour tenter de trouver un emploi en adéquation avec les qualifications de cette personne...

Il assure **seul le suivi** de la situation de l'agent, garantissant ainsi une meilleure efficacité.

L'animation du réseau de prestataires permet également de disposer d'informations sur le type, le nombre, etc. de prestations utilisées. Ainsi, **cet indicateur** d'utilisation permet d'alerter l'établissement sur l'état social effectif des agents.

Par exemple, l'augmentation de demandes de prêts d'honneur réalisées auprès de plusieurs acteurs peut nous alerter sur la fragilité financière de nos agents.

De plus, le partage de certaines informations permet également de proposer des prestations préventives. Ainsi, des SDIS alertés par le service de santé et de secours médical proposent à leurs agents, en liaison avec d'autres acteurs, une prise en compte préventive du surpoids (intervention d'un diététicien sur le temps de travail, participation aux financements de repas adaptés et aux séances d'activités sportives...).

B) Mise en œuvres des actions collectives (développer le bien être au travail) :

Les prestations collectives regroupent toutes les aides ou avantages autres que l'accompagnement des accidents de la vie. Ce domaine est donc vaste et regroupe notamment les aides aux loisirs, le développement du pouvoir d'achat, les contributions aux transports, à la restauration, la démocratisation de la culture, le soutien aux familles et principalement aux enfants (garde d'enfants, éducation, loisirs...) ...

Le diagnostic nous a montré que l'action sociale a pu être mise en œuvre sans stratégie, parfois pour « acheter la paix sociale » vis à vis des revendications syndicales, au risque d'être considérée comme un avantage acquis.

La stratégie de l'action sociale consiste à négocier une mise en œuvre de prestations mettant en adéquation les besoins des agents et les besoins de l'établissement. Nous proposons que le fil conducteur de cette stratégie soit le développement du **bien être au travail**.

Pour atteindre cet objectif, le portail social apporte de multiples avantages.

Valoriser l'existant :

Dans un premier temps, il est possible de valoriser l'existant. En effet, chaque SDIS met en œuvre directement ou par l'intermédiaire d'autres acteurs des prestations sociales. Ainsi, en recensant les prestations existantes, en communiquant auprès des agents (livret d'accueil, journal interne, page sociale dans le site Internet du SDIS, Intranet, campagne d'information ponctuelle) et en simplifiant les démarches administratives (rôle d'interlocuteur unique), le portail social garantit un meilleur retour sur investissement.

Prenons un exemple : le service social d'un SDIS s'est aperçu que les prestations effectivement utilisées par les agents auprès du FNASS étaient très inférieures à la cotisation versée par l'établissement. En communiquant mieux auprès des agents, notamment par des visites dans les centres d'incendie et de secours 2 fois par an, le retour sur investissement est passé, en une année, de 62 % à 72%.

De plus, cette action de communication renforce, auprès des agents, le sentiment d'être écouté et considéré par la direction. C'est un levier de motivation.

Cette première action est intéressante et peut encore être optimisée. En effet, ce travail peut être accompli auprès de chaque prestataire de l'action sociale.

Optimiser les prestations :

Mieux encore, il est possible de communiquer d'une manière ciblée auprès des agents en mettant en valeur les prestations qui intéressent à la fois les agents et l'établissement. Ainsi, en orientant stratégiquement la communication interne et indirecte afin d'inciter les agents à « consommer » les prestations qui valorisent le fonctionnement de

l'établissement, le SDIS développe le bien être de ses agents tout en améliorant son fonctionnement sans augmenter le coût de l'action sociale. Il en est ainsi de l'aide pour garde d'enfant qui contribue à diminuer l'absentéisme, de l'aide au financement des déménagements qui facilite les mutations...

Chaque acteur propose diverses prestations d'action sociale. D'autres prestations peuvent être inventées à la condition qu'elles correspondent à la définition législative de l'action sociale.

Néanmoins, chaque organisme travaille indépendamment des autres sans aucune coordination. Ainsi, les agents et le SDIS cotisent ou subventionnent plusieurs acteurs qui offrent des prestations identiques et souvent redondantes. Prenons l'exemple d'un sapeur-pompier volontaire, exerçant l'emploi d'artisan et ne pouvant plus assurer son activité professionnelle suite à une blessure hors service commandé. Ce dernier subit alors une perte d'exploitation importante. Par manque d'information et de communication, il s'est aperçu, a posteriori, que son union départementale mais aussi sa mutuelle couvraient tous les deux ce même dommage.

En outre, le portail social permet de clarifier et organiser cette « jungle des prestations sociales ». Il peut informer les agents et l'établissement sur l'état réel des prestations offertes et ainsi limiter les **gaspillages**.

Exemple : un SDIS subventionne les amicales qui organisent des arbres de Noël. Or, ce SDIS, organise également un arbre de Noël. Les enfants des agents bénéficient donc, chaque année, de deux arbres de Noël. Est-il judicieux de conserver l'arbre de Noël du SDIS ?

Egalement, il peut être envisagé d'**inciter** les différents acteurs à optimiser leurs offres afin de mieux répondre aux besoins réellement constatés.

Pour atteindre les objectifs négociés au sein de l'espace d'entente collaboratif, le portail social pourra proposer aux acteurs de développer de nouvelles prestations correspondant aux besoins identifiés (besoins de l'agent et besoins de l'établissement). Cette action nouvelle peut permettre aux prestataires de créer de nouveaux débouchés économiques.

Ainsi, un SDIS propose le financement (négocié avec les prestataires), sous certaines conditions, de formations professionnelles pour ses SPV. L'enjeu pour l'établissement est de fidéliser et valoriser le volontariat.

Il en est de même pour un autre SDIS qui, dans le cadre de la protection des accidents de la vie courante, offre à tous ses agents (SPP, SPV, PATS) la possibilité d'acquérir à tarif préférentiel des DAAF⁽¹⁾ auprès d'un prestataire d'assurance. L'intérêt pour l'agent est d'assurer, à bas coût, la protection de son domicile contre l'incendie avec des appareils certifiés NF⁽²⁾. L'enjeu pour le Sdis est de démontrer aux agents que le service ne s'occupe pas que de la population mais également de ses propres agents.

De plus, en travaillant avec les acteurs, le portail social pourra proposer à chaque agent des prestations plus complètes, améliorées par rapport à l'existant voire peut être moins onéreuses. Ces propositions non obligatoires⁽³⁾ pourront regrouper les meilleures offres de chaque acteur. Associée à une campagne de communication interne, cette offre améliorée pourra toucher un grand nombre d'agents.

⁽¹⁾DAAF : détecteur autonome avertisseur de fumée.

⁽²⁾NF : La marque NF est une marque collective de certification. Elle garantit non seulement la conformité aux normes en vigueur mais aussi le respect de critères supplémentaires de qualité et de sécurité des produits et services certifiés.

⁽³⁾La loi ne permet pas, dans la fonction publique, de mettre en oeuvre des prestations collectives obligatoires négociées par chaque convention collective appartenant au secteur privé.

De même, la réglementation devrait évoluer et permettre à la fonction publique territoriale de passer des marchés sur des prestations individuelles (le projet de décret est en négociation depuis deux ans). Cette amélioration renforcera le rôle du portail social dans sa position de **négociateur** et d'expert dans le domaine de l'action sociale.

Développer le partenariat

Dans le domaine de l'action sociale, tout est possible ou presque. A la condition de respecter la définition de la loi et notamment le principe de participation de l'agent aux frais de la prestation (en fonction de ses revenus, de sa situation familiale...). Ainsi, le portail social peut solliciter d'autres administrations, des entreprises privées, d'autres établissements publics... afin de mettre en commun leurs ressources pour développer une prestation répondant à un besoin commun.

Ainsi, citons l'exemple du problème de garde d'enfant(s). Les places en crèches sont peu nombreuses et difficiles à obtenir (liste d'attente très longue, conditions de revenus strictes...). Plusieurs établissements de toutes origines ont la possibilité de se regrouper afin de créer une crèche collective au bénéfice de leurs salariés ou employés publics.

Les avantages pour les agents et pour les établissements sont conséquents :

- Motivation du personnel, efficacité, adhésion du personnel à la « culture d'entreprise », qualité des prestations.
- Diminution de l'absentéisme pour des raisons de surmenage - fatigue, de l'anxiété et des tensions, de maladie des enfants ou de surcharge familiale.
- Augmentation de la productivité.
- Fidélisation du personnel qualifié et des cadres par une véritable politique de « marketing social » : diminution du taux de rotation du personnel et des coûts associés, argument fort à l'embauche, encouragement à la reprise du travail après un congé de maternité, disponibilité plus grande des managers.
- Valorisation de l'image de l'établissement et de son positionnement social, par un dialogue de qualité avec les institutions de la petite enfance.

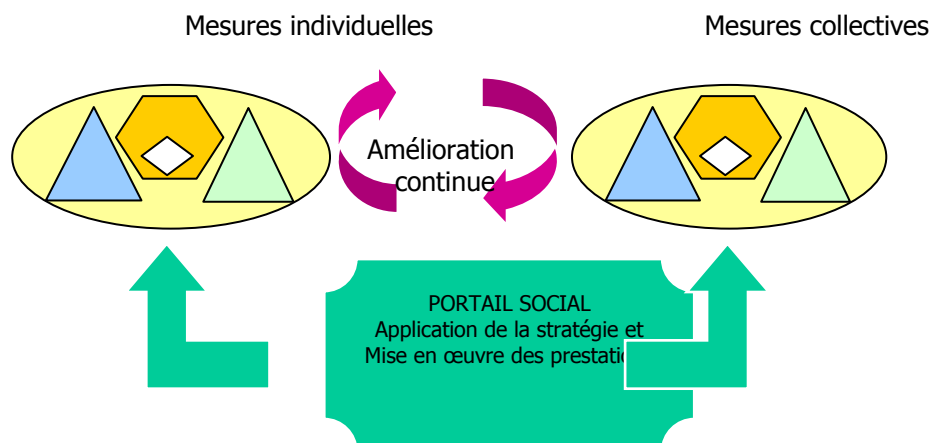
Développer la mutualisation

La mutualisation des compétences peut également et facilement s'effectuer dans le domaine de l'action sociale. Ainsi, plusieurs SDIS ont, par convention, mutualisé l'emploi d'une assistante sociale du CG.

Ainsi, le SDIS bénéficie des bienfaits des compétences d'une assistante sociale sans avoir à budgétiser un emploi. Les agents du SDIS sont mieux accompagnés dans la gestion de leur vie quotidienne et ont le sentiment d'être considérés par leur direction.

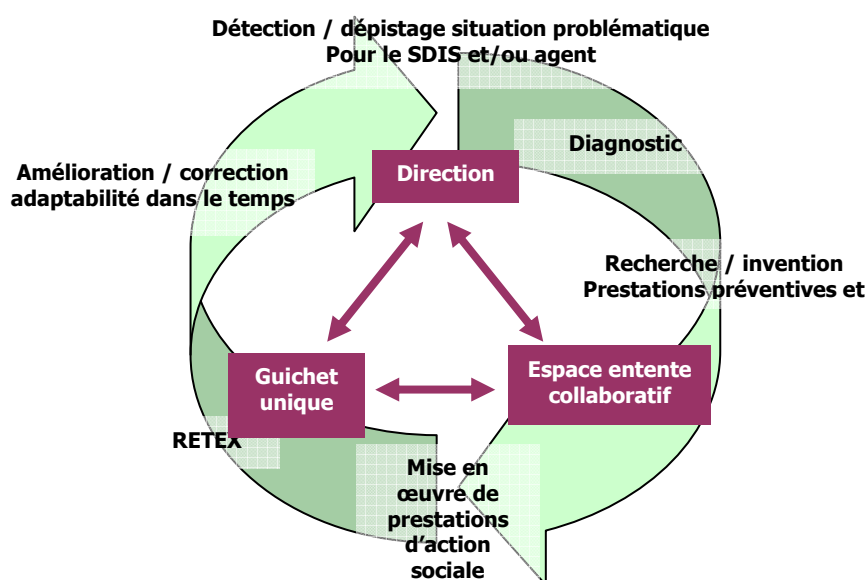
Cela renforce la notion d'entraide mais aussi développe le sentiment de bien être au travail.

Représentation globale de la stratégie d'action sociale



5.2 Le plan d'action lié aux propositions : Plus précisément, comment mettre en œuvre la stratégie de l'action sociale ?

Nous proposons une organisation décomposée en six étapes :



- La détection, le dépistage d'une situation problématique pour l'agent et/ou le Sdis,
- Le diagnostic de la situation,
- Recherche, l'invention de prestations préventives et/ou curatives,
- La mise en œuvre des prestations d'action sociale,
- Le retour d'expérience sur l'efficacité des prestations,
- L'amélioration/correction et adaptabilité dans le temps

5.2.1 Détection, dépistage d'une situation problématique pour le SDIS et/ou un agent :

A) Détection d'une situation individuelle difficile (cas des accidents de la vie) :

Cette détection s'effectue par le réseau d'alerte complété et enrichi par le portail social (Cf. 5.1.3 A)).

B) Dépistage d'une problématique collective :

Comment mesurer la situation sociale du SDIS ?

Toute organisation a besoin d'outils de mesure pour évaluer les résultats obtenus par rapport aux résultats attendus et ainsi mettre en œuvre des actions d'ajustement.

S'il est facile de mesurer des variables économiques telles que le chiffre d'affaires, les capitaux investis, les coûts de production, il est en revanche plus délicat d'estimer l'ambiance de travail ou l'implication des salariés.

Or la dimension sociale contribue également à la performance de l'organisation. Des indicateurs sont également nécessaires dans ce domaine. Cette analogie secteur privé au secteur public est réelle.

Tout homme a certains besoins qui doivent être satisfaits. En partant des besoins primaires (logement, alimentation, habillement et sécurité), ces besoins deviennent plus complexes : des besoins d'appartenance, de reconnaissance et d'accomplissement. Pour motiver l'employé, la satisfaction de ses besoins de haut niveau est devenue essentielle. Cela est devenu l'objectif du management humain : déterminer les besoins des hommes et tenter de les satisfaire pour les motiver davantage.

L'objectif est bien d'atteindre la satisfaction par une action sociale orientée et des mesures sociales maîtrisées.

Comment parvenir à la formule gagnante :

employé motivé = satisfaction + rendement ?

Le pré-requis d'un plan d'action est la photographie du SDIS.

recours au tableau de bord social

Le **tableau de bord social** doit être un document synthétique édité de manière régulière qui comporte un ensemble d'indicateurs retenus pour leur pertinence en regard de l'action de gestion à mener. Ces derniers peuvent varier dans leurs formes et dans leur échelle temporelle. Il est un outil de contrôle de l'évolution passée, un outil de discussion, d'analyse et d'aide à la décision.

Il n'a d'intérêt que si les indicateurs ont une réelle pertinence. La détermination des indicateurs est donc essentielle et suit une procédure particulière.

Chaque SDIS, par obligation, transmet un bilan social au CNFPT. Or, ce document apparaît trop limité. Toutefois, ne serait-il pas intéressant de faire évoluer ce document afin de correspondre aux problématiques ?

Comment définir les indicateurs permettant de mesurer le bien être au travail pour optimiser le service ?

Le besoin d'identifier les attentes sociales induit la nécessité de pouvoir les appréhender.

L'indice de bien être au travail (IBET©) est de plus en plus utilisé dans le secteur privé et plus particulièrement au sein de groupes ou entreprises ayant une gestion des ressources humaines importantes.

La réalisation de l'IBET© nécessite un travail de prospection, d'analyse et de restitution important qui doit être réalisé avec rigueur, dans la durée, afin de conserver une crédibilité envers l'ensemble des personnels.

Tous les SDIS n'ont pas à ce jour, la capacité de mener une telle étude via un cabinet privé.

Cependant, différentes solutions alternatives peuvent se présenter :

- réaliser un « équivalent IBET© » par un stagiaire universitaire (bourse = financement faible pour le SDIS) afin de réaliser une étude exhaustive, mais qui suppose une difficulté à poursuivre la démarche dans le temps.
- mettre en œuvre des points de repères sociaux par la création d'« indicateurs sociaux », en interne, en utilisant les indicateurs déjà existants (exemple : bilan social transmis au CNFPT, indicateur d'absentéisme, autres indicateurs existants au sein du SDIS, bilan CHSCT...).

La diversité des indicateurs

Chaque SDIS est différent. Son historique, son organisation, son dimensionnement et sa structure géopolitique imposent de disposer d'indicateurs adaptés à l'établissement public.

Néanmoins, différents domaines de la gestion des ressources humaines sont généralement couverts par les indicateurs sociaux : l'emploi, les rémunérations et les conditions de travail. Pour chaque domaine les indicateurs sont nombreux (exemples en annexe 07).

5.2.2 Le Diagnostic :

Lorsqu'une situation problématique, qu'elle soit individuelle ou collective est identifiée, il peut être intéressant de se poser plusieurs questions avant de vouloir apporter une réponse au problème. Ces questions dépendent évidemment de la situation, mais des interrogations d'ordre général permettront d'établir un diagnostic et ainsi, mieux appréhender la situation :

- Avons-nous intérêt à intervenir sur ce problème ?
- Quels avantages (individuels ou collectifs) peut-on dégager ?
- Les dangers sont-ils identifiés ?
- Peut-on prévoir les conséquences de notre intervention ?
- Qu'elles sont les limites à ne pas dépasser ?
- Que faisons-nous déjà au sein du Sdis ou en collaboration avec d'autres organismes ?

5.2.3 La recherche, l'invention de prestations préventives et/ou curatives

Comme indiqué au 1.3, les textes offrent toute latitude aux collectivités territoriales pour mettre en œuvre voire inventer des prestations d'action sociale à la condition que ces dernières respectent la définition législative.

Au sein de l'espace d'entente collaboratif, avec le concours du portail social qui, par sa fonction d'expert, peut conseiller, apporter toute information nécessaire, toute étude, les différentes parties (direction, représentants des personnels) pourront rechercher ensemble les meilleures prestations avec le souci de faire correspondre les besoins des agents et les besoins de l'établissement.

Dans quel lieu de gouvernance, l'espace collaboratif peut-il exister ?

Chaque SDIS, selon ses particularités, son organisation, son environnement politique est libre de choisir les dispositions de mise en œuvre de cet espace d'entente.

L'objectif est de regrouper les membres de la direction, éventuellement du conseil d'administration ou du bureau du CA et les représentants des personnels⁽¹⁾ (syndicats pour les fonctionnaires et membres du CCDSPV pour les SPV).

Ainsi, **toutes les formes possibles sont envisageables** (essence du CTP, comité de pilotage, commission sociale...).

Une nouvelle piste peut également être étudiée.

En effet, la loi 2010-751 du 05 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social (article 18) crée une évolution importante des comités d'hygiène et de sécurité rendus obligatoires dans chaque SDIS par la loi du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile. En effet, les CHS deviennent des CHSCT.

⁽¹⁾Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires – art 9 « Ils [les fonctionnaires] participent à la définition et à la gestion de l'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs dont ils bénéficient ou qu'ils organisent. »

Cette évolution législative comble un vide dans la gouvernance de la fonction publique. Le CHSCT devient donc, par définition, le lieu où sont étudiées, négociées les conditions de travail. Ainsi, le CHSCT pourrait devenir cet espace collaboratif. Cette proposition que nous exprimons ici correspond bien à la volonté du Gouvernement exprimée dans le plan d'amélioration des conditions de travail au sein des fonctions publiques⁽¹⁾.

Néanmoins, ces instances consultatives ne sont compétentes que pour les fonctionnaires. Les SPV en sont réglementairement exclus. Toutefois, lors de la création des CHS, certains SDIS ont choisi d'associer ou d'intégrer des représentants des sapeurs-pompiers volontaires dans leur CHS, après accord des syndicats des fonctionnaires. Ainsi, dans un CHSCT nouvellement créé, il est possible de travailler au profit de l'ensemble des catégories d'agents du SDIS.

Ainsi, le CHSCT pourrait être le lieu où la stratégie de management social d'un SDIS est discutée.

5.2.4 La mise en œuvre des prestations d'action sociale

Le portail social est chargé de la mise en œuvre et du suivi des prestations sociales.

Chaque SDIS est différent et ne dispose pas des mêmes ressources et contraintes.

Ainsi, chaque établissement adaptera la création de cette nouvelle organisation selon son environnement.

Ainsi, le portail social peut être, un service dépendant des RH (comme le service social du SDIS 31), un service disposant d'une plus grande indépendance dans l'organisation du SDIS, un service mutualisé avec un autre SDIS mais aussi un ou plusieurs emplois à temps plein, temps partiel (comme pour les SDIS 39 et 47), une ou plusieurs personnes provenant d'une autre administration, un agent de l'UD...

Toutefois, quelque soit la configuration donnée à cette nouvelle structure, il est important que cette dernière dispose d'un **lien privilégié** avec la direction du SDIS afin de correspondre à la stratégie de mise en œuvre de l'action sociale.

Cependant, nous recommandons de dissocier le portail social de la fonction d'assistante sociale. En effet l'action sociale telle que définie dans la loi ne représente qu'une petite partie de sa mission ; l'assistante sociale doit principalement conserver son rôle d'écoute des agents, d'information de l'autorité dans le respect de l'indépendance et du secret professionnel.

De plus, le portail social doit être en position de garantir la **transversalité** avec les acteurs.

De même, le choix dans sa composition doit être réfléchi afin d'assurer sa **légitimité** vis à vis des différents correspondants (direction, élus, représentants des personnels, agents du SDIS).

5.2.5 Le retour d'expérience

Le portail social est chargé de présenter un rapport mesurant l'efficacité et même l'efficience de la mise en œuvre des prestations.

⁽¹⁾Plan du Gouvernement relatif à l'amélioration des conditions de travail dans la fonction publique présenté par le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État – Conseil des ministres du 25 novembre 2009.

5.2.6 L'amélioration/correction et l'adaptabilité dans le temps

En fonction du rapport du portail social, il peut être nécessaire d'améliorer, modifier voire de corriger les prestations d'action sociale et/ou leur mise en œuvre. Il apparaît intéressant de réaliser cette étude au sein de l'espace d'entente collaboratif.

De même, une prestation doit être analysée dans la durée. L'action sociale n'a pas pour objectif de devenir un avantage acquis. Ainsi, son existence ou sa mise en œuvre doivent correspondre aux besoins réels des agents ainsi qu'aux exigences de l'établissement.

CONCLUSION

« Le développement de l'action sociale au profit des différentes catégories d'agents des SDIS, un nouveau levier pour le management des ressources humaines ? »

L'action sociale dans les SDIS est un sujet trop souvent délaissé ou méconnu ; probablement parce qu'il est essentiellement porté par l'important réseau associatif. Or, au travers de cette étude, nous avons mieux appréhendé toute la richesse des prestations ainsi que les opportunités offertes par leurs différentes mises en œuvre.

Cette réflexion met, également, en lumière les limites voire les écueils qui peuvent se produire lorsque l'action sociale n'est pas employée consciencieusement.

Ainsi, elle consiste à aider les gens dans la difficulté par des mesures individuelles et développer le bien être de l'ensemble par des mesures collectives.

Dès lors, l'intérêt pour l'agent apparaît évident. Qui ne souhaite pas être aidé, accompagné lors des accidents de la vie ? Qui ne désire pas ressentir du bien être dans son travail ?

Mais ce qui peut être créé et surtout exploité est la formidable opportunité qu'offre l'action sociale au profit du management des ressources humaines. Ainsi, elle peut participer à l'optimisation du fonctionnement de l'établissement.

En effet, une utilisation **réfléchie**, par la mise en œuvre de prestations mesurées, avisées et adaptées permettrait de **mettre en adéquation** les besoins des agents avec les nécessités de l'établissement.

La mise en œuvre serait discutée au sein d'un **espace d'entente collaboratif** associant les représentants de tous les personnels et la direction.

La réalisation concrète, partagée et coordonnée entre les nombreux acteurs s'effectuerait par un **portail social**.

Ce management social apporte de la réciprocité entre celui qui donne et celui qui reçoit.

Ainsi, le développement de l'action sociale au profit de toutes les catégories d'agents des SDIS, mis en œuvre d'une façon stratégique, offre bien un nouveau levier pour le management des ressources humaines.

Toutefois, au cours de cette étude, nous ne traitons que de l'action sociale conformément à sa définition législative. Or, ce mémoire mériterait d'être approfondi par une analyse de toutes les composantes du management social : le développement et la mise en œuvre des mesures alternatives à « caractère social » (aménagement du temps de travail, du poste de travail...).

De même, ne serait-il pas intéressant d'envisager de lier le management social avec la GPEAC⁽¹⁾ ?

En outre, les perspectives pour l'avenir, nous amènent à nous interroger sur la nécessité de sensibiliser l'ensemble de nos cadres (enseignement à l'ENSOSP ?), sur l'opportunité de mieux appréhender tous les items intéressants le domaine social.

⁽¹⁾GPEAC : Gestion Prévisionnelle des Emplois, des Activités et des Compétences

GLOSSAIRE DES ABREVIATIONS

ACMO	Agent Chargé de la Mise en Oeuvre des règles d'hygiène et de sécurité
CAC 40	Cotation Assistée en Continu des 40 valeurs du 1er marché dont les échanges sont les plus abondants sur Euronext
CCDSPV	Comité Consultatif Départemental des Sapeurs-Pompiers Volontaires
CG	Conseil Général
CGCT	Code Général des Collectivités Territoriales
CHSCT	Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail
CIS	Centre d'Incendie et de Secours
CNAS	Comité National d'Action Sociale
CNFPT	Centre National de la Fonction Publique Territoriale
COCT	Conseil d'Orientation sur les Conditions de Travail
COS	Comité des Œuvres Sociales
DSC	Direction de la Sécurité Civile
ENSOSP	Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers
FNASS	Fond National d'Action Sanitaire et Sociale
FNSPF	Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France
FPT	Fonction Publique Territoriale
GPT	Groupement
GVT	Glissement Vieillesse et Technicité
IBET©	Indice de Bien Etre au Travail (marque déposée)
JDC	Journée de la Défense et de la Citoyenneté
MNSP	Mutuelle Nationale des Sapeurs-Pompiers
ODP	Œuvre Des Pupilles
PATS	Personnels Administratifs, Techniques et Spécialisés
PST	Plans pour la Santé au Travail (1 et 2)
RH	Ressources Humaines
RPS	Risques Psycho-Sociaux
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours
SP	Sapeurs-Pompiers
SPP	Sapeurs-Pompiers Professionnels
SPV	Sapeurs-Pompiers Volontaires
SSSM	Service de Santé et de Secours Médical
TMS	Troubles Musculo-squelettiques
UD	Union Départementale
UR	Union Régionale

BIBLIOGRAPHIE

Publications :

Colonel Franoz Enquête sociale fédération nationale des sapeurs-pompiers de France : 2009

Amine M. 2006, « *ACTION SOCIALE en 2004 en faveur des personnels des grandes collectivités* », in CNFPT - Observatoire de la Fonction Publique Territoriale, Paris, les publications du CNFPT.

Escoffier AM, Fontana A. 1998, « L'Action sociale des collectivités territoriales », in *IGA – Direction Générale des Collectivités Locales*, Paris, Ministère de l'Intérieur.

Spirig K. 2006, « *Le management social, une réponse stratégique pour rester concurrentiel face à l'évolution démographique et sociale* », in *La Vie économique Revue de politique économique*.

Sites Web :

Les rapports :

Lachmann H, Larose C, Pénicaud M. 2010, Rapport fait à la demande du 1^{er} ministre « bien être et efficacité au travail - 10 propositions pour améliorer la santé psychologique au travail », in [gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/fichiers_joints/Rapport_-Bien-etre_et_efficacite_au_travail-.pdf),
http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/fichiers_joints/Rapport_-Bien-etre_et_efficacite_au_travail-.pdf

Rapport d'information n° 642 (2009-2010) de M. Gérard DÉRIOT, fait au nom de la Mission d'information sur le mal-être au travail et de la commission des affaires sociales, déposé le 7 juillet 2010 :

Dèriot G. 2010, « Le mal-être au travail : passer du diagnostic à l'action », in [senat.fr](http://www.senat.fr/rap/r09-642-1/r09-642-1.html),
<http://www.senat.fr/rap/r09-642-1/r09-642-1.html>

Les indicateurs :

Mozart Consulting - IBET©

<http://mozartconsulting.fr/default.aspx>

Site Quebec sur l'IBET©

<http://stayzen.wordpress.com/2010/02/02/l%E2%80%99ibet%C2%A9-l%E2%80%99indice-du-bien-etre-au-travail/>

Absentéisme au travail

<http://www.editions-tissot.fr/actualite/droit-du-travail>

<http://gwcentrepourlasantementale.com/display.asp?l1=6&d=6>

Outil d'analyse stratégique :

Matrice de Tows http://www.cota.be/SPIP/IMG/pdf/Fiche_1A_GCP_SWOT.pdf

Autres informations pertinentes :

Site Internet du Gouvernement relatif à l'amélioration des conditions de travail :
www.travailler-mieux.gouv.fr

Note du CENTRE DE GESTION DE LA FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE DE MEURTHE-et-MOSELLE :

Forin F, maire de Lucey, Président du CDG 54, 2008, « Action sociale en faveur des agents territoriaux et de leur famille », in cdg54 ;fr, www.cdg54.fr

Centre de gestion de l'AIN note périodique d'information : l'action sociale dans les collectivités territoriales 2010 :

http://www.cdg01.fr/CDG01/img/pdf/2007_05_action_sociale.pdf.

La gazette du 15 février 2010 – Droits sociaux un accès plus équitables pour les agents
Le surendettement - *Marylène ZAVATTIERO – Déléguée Sociale départementale de l'UDSP du Gers*

Déléguée Sociale Régionale des Sapeurs Pompiers de MIDI PYRENEES

« Le statut des sapeurs-pompiers volontaires du 21ème siècle » – 2006 - par Sylvain MICHAUD, Luc CORACK et Bernard EMELIE.

Commission « Ambition volontariat » - Rapports et comptes-rendus
FERRY, Luc , 15/09/2009 Rapport de la commission ambition volontariat

Commission sociale de l'union régionale des sapeurs-pompiers de Midi Pyrénées - Rapports et comptes-rendus

Mutuelle nationale Territoriale – « Les salariés et la protection sociale complémentaire »
2006

Magazine Carrières - Carrières emploi (emploi Québec) du 05 février 2008 – Les facteurs importants dans la satisfaction des employés

Manager et motiver <http://www.chefdentreprise.com/Dossiers-Thematiques-Dirigeants-TPE-PME>

Combattre l'absentéisme et améliorer la productivité de votre entreprise – 2008 - Par Jonathan Girard aux éditions Tissot

La gazette 21 juin 2010 – Comment prévenir l'absentéisme ?

Club des SDIS : <http://www.clubsdidis.net>.

InfoSDIS : <http://www.infosdis.fr>.

La documentation française L'action sociale des collectivités territoriales ESCOFFIER Anne-Marie , FONTANA Agnès ,
FRANCE. Inspection générale de l'administration 1999 :

Le régime d'indemnisation des sapeurs-pompiers volontaires : instructions à l'usage des SDIS : caisse des dépôts et consignation.

Guide des avantages sociaux La gazette des communes
<http://infos.lagazettedescommunes.com/rubriques/guide-des-avantages-sociaux/mbre> 2007

Fond National d'Action Sanitaire et Social (FNASS) : <http://www.fnass.asso.fr/>

Comité National d'Action Sociale (CNAS) : <http://www.cnas.fr/>

ANNEXES

Sommaire

Annexe 01 : Les textes législatifs et réglementaires de référence.....	page 41
Annexe 02 : L'identification des bénéficiaires et des acteurs.....	page 47
Annexe 03 : Liste non exhaustive des différentes prestations d'action sociale mises en œuvre en France, ailleurs et quelque soit le secteur d'activité.....	page 48
Annexe 04 : Relation entre le management et l'action sociale.....	page 55
Annexe 05 : Etat des lieux de l'action sociale au sein des Sdis : enquête sociale FNSPF réalisée par le Colonel Franoz ; extrait mémoire FAE DDA 6 ^{ème} promotion, Commandant Henriot.....	page 57
Annexe 06 : Liste des personnes auditionnées et synthèses des trois guides d'entretien (bénéficiaires, prestataires et dirigeants).....	page 62
Annexe 07 : Informations sur les indicateurs.....	page 76

Annexe 01

Les textes législatifs et réglementaires de référence

1 Le cadre général

- 1.1 Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 modifiée portant droits et obligations des fonctionnaires. Loi dite loi Le Pors
- 1.2 Loi n°84-53 du 26 janvier 1984 modifiée portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale.
- 1.3 Loi n°2007-148 du 2 février 2007 de modernisation de la fonction publique
- 1.4 Loi n°2007-209 du 19 février 2007 relative à la fonction publique territoriale
- 1.5 Loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique
- 1.6 Loi n° 2009-972 du 3 août 2009 relative à la mobilité et aux parcours professionnels dans la fonction publique.
- 1.7 Circulaire relative à la réglementation et taux des prestations d'action sociale. (taux annuels)

2 Le code du travail

- 2.1 Code du travail article L4121-1

3 Les textes principaux de référence pour les SPV

- 3.1 Loi n° 91-1389 du 31 décembre 1991 relative à la protection sociale des sapeurs-pompier volontaires
- 3.2 Loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile
- 3.3 Loi n° 96-370 du 3 mai 1996 relative au développement du volontariat dans les corps de sapeurs-pompier
- 3.4 Loi n° 91-1389 du 31 décembre 1991 relative à la protection sociale des sapeurs-pompier volontaires

4 Extrait du compte rendu Commission action sociale FNSPF du 19 mai 2010

1 Le cadre général

1.1 Loi n°83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires. Loi dite loi Le Pors.

Version consolidée au 7 août 2009. Article 9 Modifié par Loi n°2007-148 du 2 février 2007 - art. 26 JORF 6 février 2007

- Les fonctionnaires participent par l'intermédiaire de leurs délégués siégeant dans des organismes consultatifs à l'organisation et au fonctionnement des services publics, à l'élaboration des règles statutaires et à l'examen des décisions individuelles relatives à leur carrière.
- Ils participent à la définition et à la gestion de l'action sociale, culturelle, sportive et de loisirs dont ils bénéficient ou qu'ils organisent.
- L'action sociale, collective ou individuelle, vise à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles.

- Sous réserve des dispositions propres à chaque prestation, le bénéfice de l'action sociale implique une participation du bénéficiaire à la dépense engagée. Cette participation tient compte, sauf exception, de son revenu et, le cas échéant, de sa situation familiale.
- Les prestations d'action sociale, individuelles ou collectives, sont distinctes de la rémunération visée à l'article 20 de la présente loi et sont attribuées indépendamment du grade, de l'emploi ou de la manière de servir.
- L'Etat, les collectivités locales et leurs établissements publics peuvent confier à titre exclusif la gestion de tout ou partie des prestations dont bénéficient les agents à des organismes à but non lucratif ou à des associations nationales ou locales régies par la loi du 1er juillet 1901 relative au contrat d'association.
- Ils peuvent participer aux organes d'administration et de surveillance de ces organismes.
- 1.2 Loi n°84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale (1).
- Article 25
- Les centres de gestion peuvent assurer la gestion de l'action sociale et de services sociaux en faveur des agents, à quelque catégorie qu'ils appartiennent, des collectivités et établissements qui le demandent. Ils peuvent souscrire, pour le compte des collectivités et établissements de leur ressort qui le demandent, des contrats-cadres permettant aux agents de bénéficier de prestations d'action sociale mutualisées et conclure avec un des organismes mentionnés au I de l'article 88-2 une convention de participation dans les conditions prévues au II du même article.
- Chapitre VII bis : Action sociale et aide à la protection sociale complémentaire des agents
 - **Article 88-1** Créé Loi n°2007-209 du 19 février 2007-art.70 JORF 21 février 2007
 - L'assemblée délibérante de chaque collectivité territoriale ou le conseil d'administration d'un établissement public local détermine le type des actions et le montant des dépenses qu'il entend engager pour la réalisation des prestations prévues à l'article 9 de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 portant droits et obligations des fonctionnaires, ainsi que les modalités de leur mise en oeuvre.
- **Article 88-2** Créé par LOI n°2009-972 du 3 août 2009 - art. 38
- Il sont éligibles à la participation des collectivités territoriales et de leurs établissements publics les contrats et règlements en matière de santé ou de prévoyance remplissant la condition de solidarité prévue à l'article 22 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 précitée, attestée par la délivrance d'un label dans les conditions prévues à l'article L. 310-12 du code des assurances ou vérifiée dans le cadre de la procédure de mise en concurrence prévue au II du présent article.
- Ces contrats et règlements sont proposés par les organismes suivants :
- mutuelles ou unions relevant du livre II du code de la mutualité ;
- institutions de prévoyance relevant du titre III du livre IX du code de la sécurité sociale ;
- entreprises d'assurance mentionnées à l'article L. 310-2 du code des assurances.

1.3 Loi n° 2010-751 du 5 juillet 2010 relative à la rénovation du dialogue social et comportant diverses dispositions relatives à la fonction publique

Article 16

Les premier à huitième alinéas de l'article 33 de la même loi sont remplacés par neuf alinéas ainsi rédigés :

Les comités techniques sont consultés pour avis sur les questions relatives:

1° A l'organisation et au fonctionnement des services ;

2° Aux évolutions des administrations ayant un impact sur les personnels

3° Aux grandes orientations relatives aux effectifs, emplois et compétences;

4° Aux grandes orientations en matière de politique indemnitaire et de critères de répartition y afférents ;

5° A la formation, à l'insertion et à la promotion de l'égalité professionnelle;

6° Aux sujets d'ordre général intéressant l'hygiène, la sécurité et les conditions de travail.

Les comités techniques sont également consultés sur les aides à la protection sociale complémentaire, lorsque la collectivité territoriale ou l'établissement public en a décidé l'attribution à ses agents, ainsi que sur l'action sociale.

Les incidences des principales décisions à caractère budgétaire sur la gestion des emplois font l'objet d'une information des comités techniques.

1.4 Loi n° 2009-972 du 3 août 2009 relative à la mobilité et aux parcours professionnels dans la fonction publique

➤ Article 38

La loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 précitée est ainsi modifiée :

1° Après l'article 88, il est inséré une division et un intitulé ainsi rédigés : « Chapitre VII bis. — Action sociale et aide à la protection sociale complémentaire des agents » ;

2° Après l'article 88-1, il est inséré un article 88-2 ainsi rédigé :

Art. 88-2.-I. — Sont éligibles à la participation des collectivités territoriales et de leurs établissements publics les contrats et règlements en matière de santé ou de prévoyance remplissant la condition de solidarité prévue à l'article 22 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 précitée, attestée par la délivrance d'un label dans les conditions prévues à l'article L. 310-12 du code des assurances ou vérifiée dans le cadre de la procédure de mise en concurrence prévue au II du présent article.

Ces contrats et règlements sont proposés par les organismes suivants :

mutuelles ou unions relevant du livre II du code de la mutualité ;

institutions de prévoyance relevant du titre III du livre IX du code de la sécurité sociale ;

entreprises d'assurance mentionnées à l'article L. 310-2 du code des assurances.

II. — Pour l'un ou l'autre ou pour l'ensemble des risques en matière de santé et prévoyance, les collectivités territoriales et leurs établissements publics ont la faculté de conclure avec un des organismes mentionnés au I, à l'issue d'une procédure de mise en concurrence transparente et non discriminatoire permettant de vérifier que la condition de solidarité prévue à l'article 22 bis de la loi n° 83-634 du 13 juillet 1983 précitée est satisfaite, une convention de participation au titre d'un contrat ou règlement à adhésion individuelle et facultative réservée à leurs agents. Dans ce cas, les collectivités et leurs établissements publics ne peuvent verser d'aide qu'au bénéficiaire des agents ayant adhéré à ce contrat ou règlement.

Les retraités peuvent adhérer au contrat ou règlement faisant l'objet d'une convention de participation conclue par leur dernière collectivité ou établissement public d'emploi.

III. — Un décret en Conseil d'Etat fixe les conditions d'application du présent article. »

3° Après le mot : « mutualisées », la fin de la seconde phrase du sixième alinéa de l'article 25 est ainsi rédigée : « et conclure avec un des organismes mentionnés au

I de l'article 88-2 une convention de participation dans les conditions prévues au II du même article. »

IV. — Après le sixième alinéa de l'article L. 310-12 du code des assurances, il est inséré un alinéa ainsi rédigé :

Enfin, l'autorité peut habiliter, sur leur demande, des prestataires chargés de labelliser les contrats ouverts à la souscription individuelle et les règlements éligibles à une participation des collectivités territoriales et de leurs établissements publics en application de l'article 88-2 de la loi n° 84-53 du 26 janvier 1984 portant dispositions statutaires relatives à la fonction publique territoriale. »

1.5 Circulaire relative à la réglementation et taux des prestations d'action sociale.

- **Circulaire** FP/4 n°2025 / 2B n°2257 du 19 juin 2002 **relative à la réglementation** et aux **taux des prestations d'action sociale** (taux annuels).
- Restauration, aide à la famille, subventions pour séjour d'enfants, enfants handicapés

2 Le code du travail

2.1 Code du travail article L4121-1

➤ Article L4121-1 Chapitre Ier : Obligations de l'employeur.

L'employeur prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs.

Ces mesures comprennent :

- 1° Des actions de prévention des risques professionnels ;
- 2° Des actions d'information et de formation ;
- ° La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

L'employeur veille à l'adaptation de ces mesures pour tenir compte du changement des circonstances et tendre à l'amélioration des situations existantes.

➤ **Les comités des œuvres sociales**

Les comités des œuvres sociales ou autres associations sociales ont été créés, sous la forme associative, pour permettre aux agents territoriaux de bénéficier de prestations sociales à une époque où le droit à ces prestations ne leur avait pas encore été reconnu. Désormais, l'article 9 du statut général des fonctionnaires consacre l'existence de l'action sociale, définie comme l'action, « collective ou individuelle, qui vise à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles ».

Distincte de la rémunération, l'action sociale est même devenue en 2007 une dépense obligatoire des collectivités locales (art 88-1 de la loi du 26 janv. 84). Celles-ci demeurent toutefois libres de déterminer le type de prestations offertes, de fixer le montant décidé à ces dépenses et de choisir le mode de gestion : régie, COS ou organisme national. En effet, l'article 9 précité consacre le droit des collectivités à confier à titre exclusif la gestion de tout ou partie de l'action sociale à des organismes à but non lucratif ou à des associations nationales ou locales, sans rendre obligatoire recours aux COS.

3 Les textes principaux de référence pour les SPV

3.1 Loi n° 2008-492 du 26 mai 2008 relative aux emplois réservés et portant dispositions diverses relatives à la défense.

3.2 Loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile

3.3 Loi n° 96-370 du 3 mai 1996 relative au développement du volontariat dans les corps de sapeurs-pompiers

3.4 Loi n° 91-1389 du 31 décembre 1991 relative à la protection sociale des sapeurs-pompiers volontaires

- Volontaires exerçant leur activité principale dans le secteur public :
Le code de la sécurité sociale prévoit que la réparation des accidents subis en service de SPV par les fonctionnaires s'effectue comme s'ils étaient survenus dans le cadre de leur activité principale.
- Volontaires exerçant leur activité principale dans le secteur privé :
Les SPV relevant du droit privé au titre de leur activité professionnelle bénéficient, en cas d'accident survenu ou de maladie contractée en service, d'une protection sociale inspirée des dispositions du code de la sécurité sociale sur les accidents du travail et comparable à celle des SP professionnels (loi du 31 décembre 1999). Sont ainsi notamment posés les principes :
 - de la gratuité à vie des soins liés à l'accident survenu ou à la maladie contractée en service,
 - de la dispense de l'avance par le SPV des frais de soins consécutifs à cet accident ou cette maladie (les seuls frais restant à la charge des SPV sont les dépassements d'honoraires et de tarifs pratiqués par certains prestataires de santé auxquels l'intéressé peut faire appel),
 - de la prise en charge de ces frais par le Service départemental d'incendie et de secours (SDIS), lequel se trouve subrogé dans les droits de la victime vis-à-vis de son organisme d'assurance maladie .
 - La loi prévoit également le versement par le SDIS d'indemnités journalières compensant intégralement la perte de revenu subie par la victime pendant sa période d'incapacité temporaire, avec un minimum de 8 vacations (du montant des vacations versées pour intervention, au même grade).
 - Contrairement aux régimes de droit commun d'assurance maladie ou accident du travail, aucune condition de durée n'intervient dans le calcul du montant des indemnités journalières.

- Notons que les SPV ayant la qualité de fonctionnaire dans le cadre de leur activité principale peuvent opter pour l'application de ces dispositions s'ils y ont intérêt.

Le RISP est un fonds d'indemnisation de la Caisse des dépôts et consignations. Il couvre les risques d'invalidité permanente partielle, totale ou le décès.

Ces risques doivent résulter d'accidents en service commandé.

3.5 Décret n° 92-620 du 07 juillet 1992 relatif à la protection sociale des sapeurs-pompiers volontaires en cas d'accident survenu ou de maladie contractés en service.

3.6 Décret n° 92-621 du 07 juillet 1992 portant diverses dispositions relatives à la protection sociale des sapeurs-pompiers volontaires en cas d'accident survenu ou de maladie contractés en service.

3.7 Décret n° 92-697 du 03 août 1999 modifiant décrets 92-620 et 92-621

3.8 Arrêté du 30 juillet 1992 fixant la composition particulière et les conditions de fonctionnement de la commission départementale de réforme prévue à l'article 25 du décret 65-773 du 9 septembre 1965.

3.9 Arrêté du 06 août 1999 pris pour l'application de l'article 13-2 du décret 92-620 du 07 juillet 1992 modifié.

3.10 Circulaire NOR/INT/E/92/00205C du 31 juillet 1992 Ministère de l'intérieur Direction de la sécurité civile. Directives d'application des textes sus-nommés à disposition dans les Directions Départementales des Services d'Incendie et de Secours.

4 Extrait du compte rendu Commission action sociale FNSPF du 19 mai 2010

- La protection sociale des sapeurs-pompiers volontaires résulte des actions historiques du réseau associatif, en particulier des unions départementales et surtout de la Fédération Nationale des Sapeurs-pompiers de France.
- La loi du 31 décembre 1991, relative à la « protection sociale », a conforté les dispositions de la loi du 28 juillet 1927 (reconnaissance et indemnisation suite à un accident survenu ou une maladie contractée en service commandé).

Cependant la perte physique entraîne parfois la non reprise de l'activité ; aussi la loi du 03 mai 1996 relative au développement du volontariat, apporte son article 19, une compensation financière en instaurant une nouvelle base de calcul.

- La loi de 2004, dite de modernisation de la sécurité civile, est venue compléter le dispositif, en y incluant notamment, des mesures de protection contre le licenciement pour le sapeur-pompier volontaire victime d'un accident en service commandé. La prise en charge d'un sapeur-pompier volontaire victime d'un accident en service commandé est maintenant assez complète

Annexe 02

Identification des bénéficiaires et des acteurs

Les bénéficiaires :

De part la loi, l'action sociale est destinée aux seuls agents fonctionnaires : les sapeurs-pompiers professionnels et les personnels administratifs, techniques et spécialisés, qu'ils soient à temps plein, temps partiel, titulaires ou stagiaires. Ces avantages peuvent également intéresser les fonctionnaires retraités.

Cependant, d'autres dispositions législatives et des actions offertes par le réseau associatif existent pour les autres agents non fonctionnaires que sont les jeunes sapeurs-pompiers, les sapeurs-pompiers volontaires actifs et retraités.

Ainsi, au bénéfice des sapeurs-pompiers volontaires, le législateur a créé des mesures propres telles que : la protection sociale, l'allocation de vétérance, la prestation de fidélisation et de reconnaissance...

Pour aller plus loin, les travaux de la mission « ambition volontariat » cherchent, entre autre, à développer l'action sociale au profit des sapeurs-pompiers volontaires.

Les acteurs identifiés:

➤ Le réseau associatif :

Les amicales,
Les unions départementales (délégué social),
Les unions régionales,
La fédération nationale des sapeurs-pompiers de France,
L'œuvre des pupilles,

➤ Les partenaires institutionnels :

Les autres collectivités territoriales,
Les conseils généraux,
Les administrations de l'Etat (éducation nationale, Caisse d'allocations familiales, caisse des dépôts et consignations...),
Les centres de gestion,
Les SDIS (instances paritaires, service de santé et de secours médical, organisations syndicales, service social, groupement ressources humaines...),
OPHLM, pole emploi...

➤ Les partenaires privés et publics:

Les mutuelles, les assureurs,
Les associations nationales CNAS, FNASS, COS,
Les employeurs,
Les établissements de formation,
Les agences d'intérim,
Les établissements de loisirs,
Les assistantes sociales,
Etablissements bancaires,
Associations caritatives.

Annexe 03

Liste non exhaustive des différentes prestations d'action sociale mises en œuvre en France, ailleurs et quelque soit le secteur d'activité

Annexe 04

Relation entre le management et l'action sociale

L'objectif de cette annexe est de présenter le lien entre l'évolution du management et l'action sociale. En effet, toute entreprise est constituée d'hommes et leur place est essentielle dans le fonctionnement d'une organisation. Dans une première partie, nous verrons les processus de motivation des agents. Ensuite, les différentes composantes du management seront abordées. Enfin, la dernière partie exposera l'évolution du management humain.

La motivation des personnels

Plusieurs études ont permis de démontrer que l'efficacité d'une personne est une alchimie complexe. Elle se traduit au minimum par l'existence de trois composantes :

- La motivation,
- Les compétences,
- Le comportement.

Concernant le premier point, deux grandes théories déterminent les fondements de la motivation basés sur les comportements individuel et collectif :

- sur les besoins selon Maslow : besoins physiologiques, de sécurité, d'appartenance, d'estime et de réalisation de soi ;
- deux besoins supplémentaires selon Mac Clelland : le besoin d'affiliation et le besoin de puissance ;
- création d'un climat de confiance selon Alain Duluc

Ainsi, chacun de nos actes répond à une motivation, chacune de nos décisions répond à une motivation et derrière chaque motivation, se cache la recherche de satisfaction d'au moins un besoin. Pour motiver le personnel, la satisfaction de ses besoins est devenue essentielle.

Le management et ses composantes

Définition : l'action de manager consiste à créer les conditions pour que les personnes prennent en charge la réalisation des objectifs.

Le management regroupe différentes composantes :

- le management stratégique,
- le management des ressources,
- le management des activités,
- le management des objectifs et des résultats.

Le management des ressources concerne en particulier le management des personnes ou ressources humaines. En effet, la motivation d'une équipe est liée à la rencontre entre les attentes du salarié et de l'employeur. Lorsqu'un agent est bien dans son poste, c'est souvent parce que ses attentes sont satisfaites par son

employeur. Un management « motivant » est donc un management à l'écoute des agents et leur faire confiance. Il sait reconnaître le travail des individus et donne du sens au collectif.

Le management humain

Afin de répondre aux attentes de la société, le management dans les entreprises a évolué en mettant en valeur notamment leur capital humain. Ainsi, la dimension sociale est actuellement un facteur de compétitivité essentiel à la gestion de l'entreprise.

Trois types de management correspondent à cette nouvelle approche :

- le « Care » management,
- le management sociétal,
- le management social.

Le care management consiste à la prise en charge de la vulnérabilité comme un véritable levier de la performance. C'est un concept venu d'Outre-Atlantique qui désigne tout à la fois la sollicitude à l'égard d'autrui et les soins qu'on lui donne. L'objectif est de créer une situation d'interdépendance entre les ressources humaines fragiles et la performance de l'entreprise. Il instaure de la réciprocité entre celui qui donne et celui qui reçoit.

Le management sociétal est défini par la norme ISO 26000 : il agit sur un des piliers du Développement Durable (le pilier social). Ce mode de management consiste à identifier et agir sur l'impact de l'organisation envers ses salariés (impact interne) ainsi que sur ses clients et fournisseurs (impact externe) ; toujours dans le but d'optimiser sa performance. Ainsi, il définit la « responsabilité sociétale » de l'organisation dans ses environnements.

Le management social se définit ainsi: l'entreprise ne fournit pas seulement des prestations sociales, mais elle les gère selon une stratégie consciente pour en tirer des avantages concurrentiels. Il doit intégrer les attentes des parties prenantes dans une démarche systématique visant la compétitivité. La gouvernance sociale est une tâche directoriale du plus haut niveau.

En définissant des mesures sociales appropriées, l'entreprise pilote ses activités en direction de ses objectifs en tenant compte de l'évolution démographique. En conséquence, le management social permet d'encourager l'innovation, la motivation et la performance ainsi que l'aptitude à satisfaire la clientèle.

Annexe 05

Etat des lieux de l'action sociale au sein des Sdis : enquête sociale FNSPF réalisée par le Colonel Franoz ; extrait mémoire FAE DDA 6^{ème} promotion, Commandant Henriot

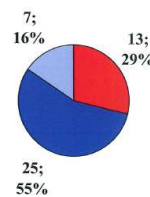
L'enquête sociale réalisée par le Colonel Bernard Franoz, en 2008, sous l'égide de la FNSPF, permet de mettre en exergue différents éléments, qui argumentent nos propositions.



En l'absence d'un bureau d'aide sociale, avez-vous renforcé le service en personnel pour assurer un suivi personnalisé du SP?

Le besoin de renforcer une action sociale au sein du SDIS existe.

■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



- Les SDIS qui ont répondu positivement emploie une personne supplémentaire par rapport aux agents déjà en poste.

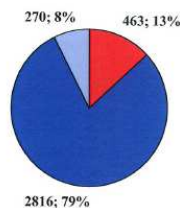
La prise en charge partielle de la couverture sociale une action attendue par les agents ?

Les impressions et attentes sociales des personnels.

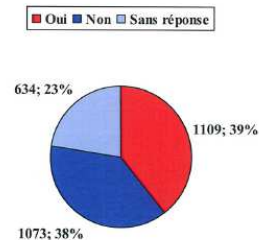


Quel type de couverture sociale personnelle avez-vous?

Est-ce la MNSP?
■ Oui ■ Non ■ Sans réponse



Si ce n'est pas la MNSP, ouvre-t-elle droit à des indemnités compensatrices de perte de salaire?
■ Oui ■ Non ■ Sans réponse

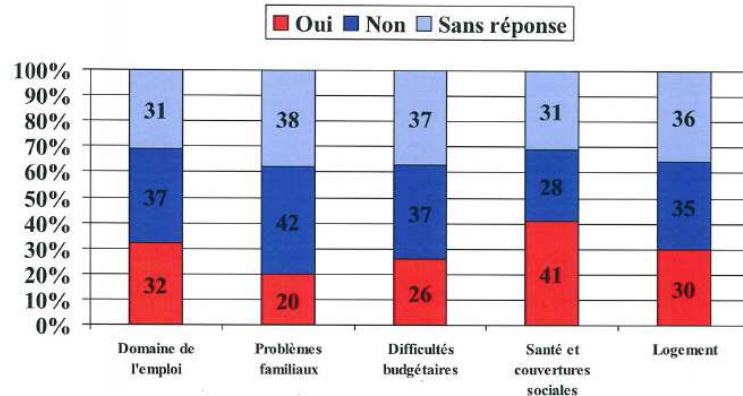


- Mauvaise connaissance des statuts et des droits
- Procédure lourde et difficile.
- Difficulté d'identification des interlocuteurs multiples.
- Des relations entre les SDIS et la commission sociale des Unions.
- Embauche et mise à disposition d'une assistante sociale.
- Module de formation et création d'un guide à l'attention des chefs de centre.
- Procédure unique PATS SPP SPV
- Relation CTA CODIS et union pour une prise en compte rapide
- Convention avec le conseil général – Direction de la solidarité départementale.
- Communiquer sur le domaine social
- Instaurer un référent social au sein du SDIS

Quelles sont les réelles attentes ?



Avez-vous des attentes en matière d'action sociale?

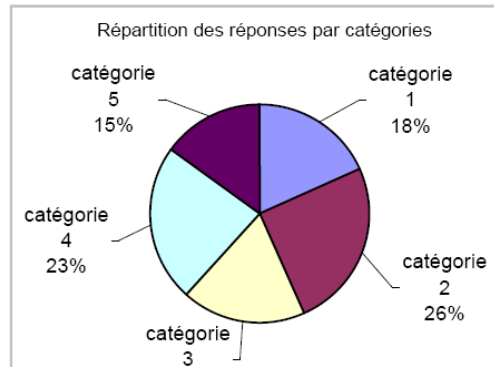
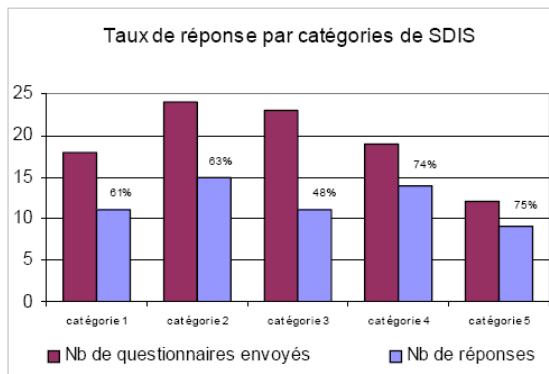


Les principales attentes peuvent être classées ainsi :

- 1- Couverture Santé,
- 2- Emploi,
- 3- Logement.

Extrait Mémoire FAE DDA 6 Cdt Michel Henriot SDIS de la Guyane - Déc. 2008 « La politique de l'action sociale dans les SDIS »

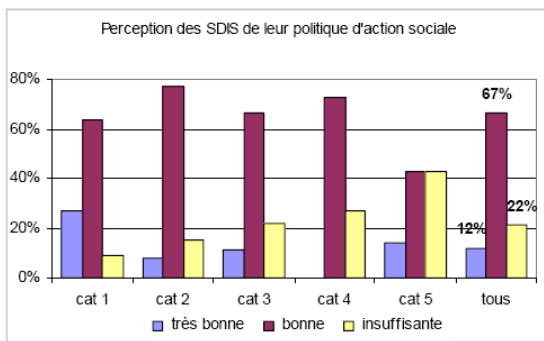
- Champ de l'enquête et bilan



Près de la moitié des SDIS associe la DRH et une ou plusieurs associations locales ou nationales pour gérer l'action sociale.

Du point de vue organisation, la gestion de l'actions sociale se situe au niveau des ressources humaines pour 71% des SDIS, au niveau de la direction générale pour 7%, elle est partagée entre les ressources humaines et l'union départementale pour 7% et organisée par d'autres structures dans 13% des cas (par un comité d'action sociale interne ou par le conseil général).

- Comment les SDIS jugent leur politique d'action sociale en faveur de leurs agents ?



⇒ 51 SDIS ont répondu à cette question.

⇒ Près de 80 % jugent leur politique d'action sociale « bonne » ou « très bonne ».

⇒ On note que la progression de SDIS qui jugent leur politique comme insuffisante décroît avec l'augmentation de la taille des SDIS.

Evaluation, utilisation stratégique et impacts négatifs

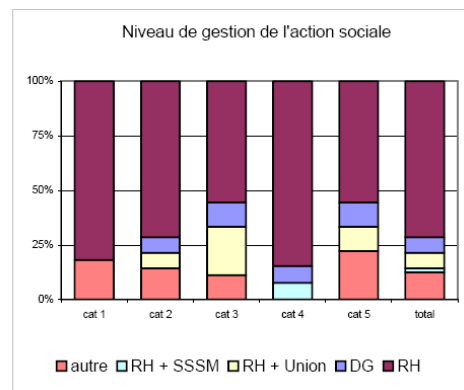
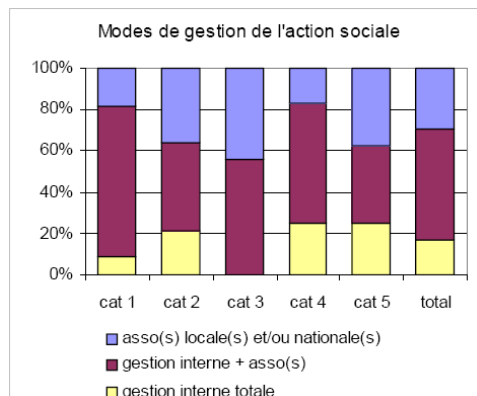
⇒ 55 SDIS ont répondu à ces 3 questions.

⇒ 10 d'entre eux ont déjà entrepris d'évaluer leur politique d'action sociale.

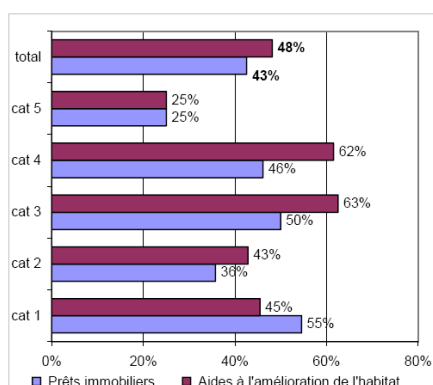
⇒ 9 SDIS ont utilisé l'action sociale de manière stratégique, essentiellement lors de la mise en œuvre de la départementalisation (afin d'homogénéiser les différentes prestations pour tous les agents).

⇒ Seuls 3 SDIS ont relevé des impacts négatifs lors de la mise en place de prestations sociales. Il s'agit essentiellement de l'impact des garanties maintien de salaire en cas de maladie. En effet, parfois ces garanties n'incitent pas les agents à reprendre leurs fonctions.

- Les modes de gestion et d'organisation de l'action sociale



- Prestations en faveur du logement

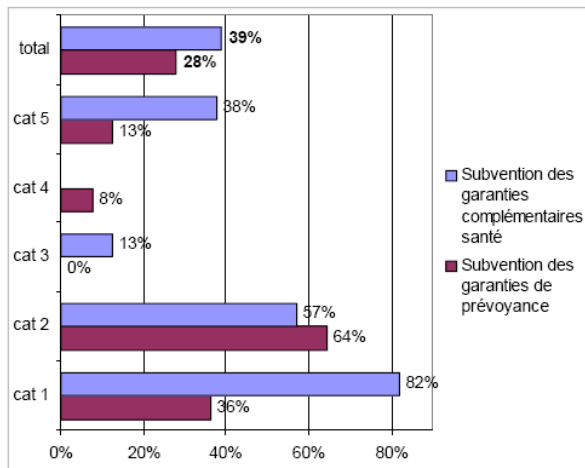


⇒ Les aides pour l'amélioration de l'habitat sont proposées par près d'1 SDIS sur 2, avec des écarts entre 25% et 63 % selon les catégories de SDIS.

⇒ Les prêts immobiliers sont un peu moins proposés (43 % des SDIS en moyenne).

⇒ Ces moyennes sont largement supérieures à celles observées par le CNFPT en 2004 dans les grandes collectivités

- Participation aux cotisations de mutuelles



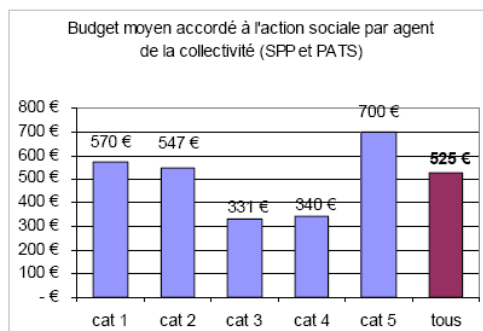
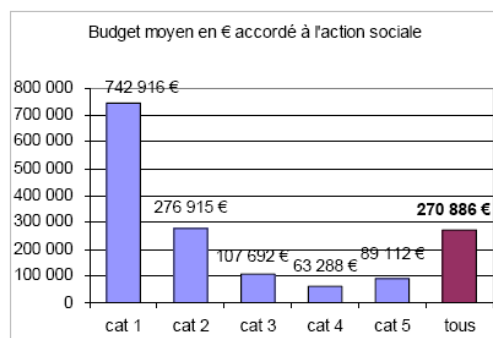
⇒ 4 SDIS sur 10 participent aux cotisations pour les complémentaires santé et 3 SDIS sur 10 pour les prévoyances (maintien de salaire, risque invalidité ..), afin d'aider leurs agents à accéder à ces garanties.

⇒ On note des écarts de 1 à 8 entre les différentes catégories de SDIS pour ces 2 prestations.

⇒ Les taux de participation varient entre 15 % et 25 %.

- Budget accordé à l'action sociale

Le financement de l'action sociale se pratique actuellement dans les SDIS entre 0,9% et 1,8% de la masse salariale des SDIS et concerne essentiellement les SPP et PATS.

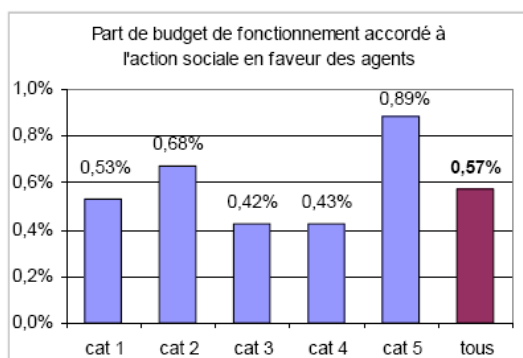


⇒ 53 SDIS ont répondu à cette question.

⇒ Ils consacrent en moyenne 271 000 € par an à l'action sociale, soit 525 € par agent, ce qui représente 0,43 € par habitant.

⇒ Les budgets accordés sont fortement variables en fonction des catégories de SDIS. Ces écarts se réduisent lorsqu'on ramène le budget accordé en fonction du nombre d'agents (PATS et SPP) de la collectivité.

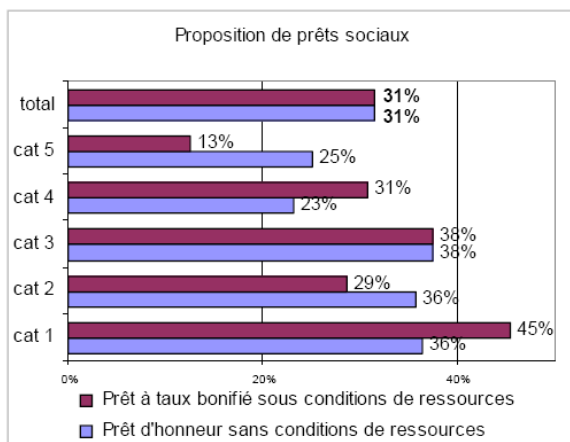
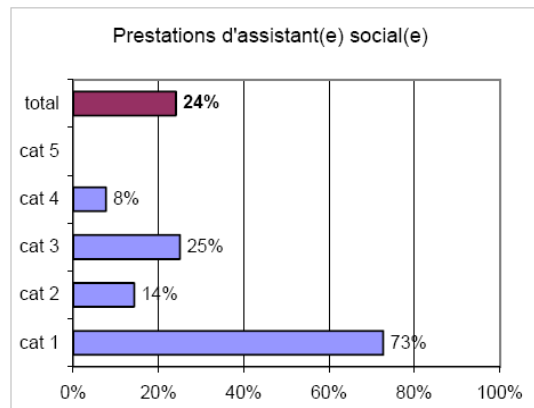
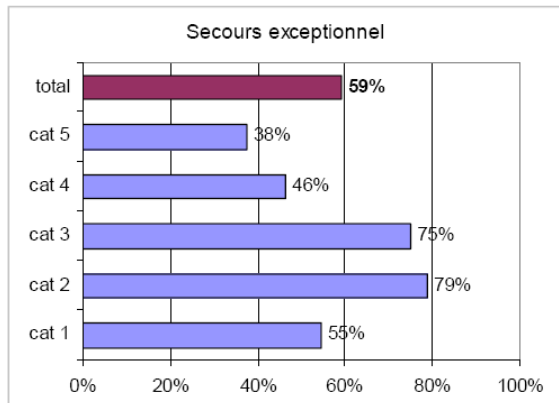
- Part du budget fonctionnement accordé à l'action sociale



⇒ 43 SDIS ont répondu à cette question.

⇒ Ils consacrent en moyenne 0,57 % du budget de fonctionnement à l'action sociale.

Les situations difficiles



⇒ Seul le secours exceptionnel est proposé par plus d'1 SDIS sur 2, avec de fortes inégalités entre les catégories de SDIS.

⇒ Moins d'1 SDIS sur 3 propose des prêts sociaux, contre en moyenne 52 % des grandes collectivités (enquête CNFPT – 2004).

⇒ 1 SDIS sur 4 seulement propose des prestations d'assistant(e) social(e). Cette mission est assurée soit en interne sans les SDIS, soit par des services en externe (société interentreprises ou convention avec le conseil général).

Annexe 06

Liste des personnes auditionnées

Entretiens bénéficiaires :

- Adjudant-chef DELMAS, sapeur-pompier professionnel, CIS de Sarlat (24).
- Sergent JOLY, sapeur-pompier volontaire, CIS de Sarlat (24).
- Mademoiselle LABROT, agent PATS du SDIS 24.
- Madame RAFFIN, agent PATS du SDIS 47.
- Capitaine TEULIERE, sapeur-pompier professionnel, délégué départemental Avenir-Secours, SDIS 47.
- Adjudant-chef VIGNEAU, sapeur-pompier professionnel, délégué départemental CGT, SDIS 47.
- Adjudant GINEZ, sapeur-pompier professionnel, CSP d'Agen (47).
- Lieutenant BRIZARD, sapeur-pompier volontaire, CSP d'Agen et représentant au CCDSPV (47).
- Commandant DUMONCEAUD, sapeur-pompier professionnel, chef de groupement territorial et membre du CHS du SDIS 47.
- Capitaine CHICHE, sapeur-pompier professionnel, adjoint au chef de CIS Rouffiac du SDIS 31.

Entretiens prestataires :

- Médecin colonel GONZALES, médecin-chef du SDIS 77 et président de la Mutuelle Nationale des Sapeurs-Pompiers.
- Colonel LINCHENEAU, membre du comité exécutif de la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France.
- Capitaine PERUSIN, président de l'union départementale de la Dordogne, vice président de la fédération nationale des sapeurs-pompiers de France.
- Lieutenant RAYNAL, président de l'union départementale du Tarn.
- Lieutenant HUGUENET, président de l'union départementale du Jura.
- Sergent JOLY, président de l'amicale du CIS de Sarlat (24).
- Madame GELIS, agent PATS du service social du SDIS de la Haute-Garonne.
- Madame Fabienne DESPLANQUES-RAYMOND, directrice de la MNSP.
- Madame SUCRET, directeur de la stratégie et des partenariats au sein de la MNSP.
- Madame LEROY, assistante sociale du SDIS de l'Aisne.

Entretiens dirigeants :

- Monsieur MERILLOU, président du CASDIS du SDIS de la Dordogne.
- Monsieur GAILLARD, président du CASDIS du SDIS du Jura.
- Colonel DULAUD, Directeur du SDIS du Tarn.
- Colonel COLOMES, Directeur du SDIS de la Dordogne.
- Colonel RIGAUD, Directeur du SDIS de Lot-et-Garonne.
- Lieutenant-colonel CANDAS, Directeur Adjoint du SDIS de la Haute-Garonne.
- Madame CUCULIERE, Directrice des Affaires Financières du SDIS de la Haute-Garonne.
- Lieutenant-colonel PACHECO, SDIS de la Moselle.
- Commandant TATARD du groupement des ressources Humaines du SDIS 85.
- Madame ABO, Pôle Emploi du Tarn.
- Madame GUILLAUD - Chambre de Métiers et de l'Artisanat du Gers.
- Monsieur HODL service du personnel ARCADIE SO AUCH.
- Monsieur PAYEN, Hypermarché LECLERC AUCH.
- Monsieur CHARPENTIER, EDF, Centre Nucléaire de Production d'Electricité de Golfech.

Annexe 06

Synthèse des entretiens avec les dirigeants

1) Pouvez-vous nous décrire succinctement l'organisation de votre établissement (hors SP) ?

50 salariés pour les deux entreprises « publiques ».
100 et 300 salariés pour les deux entreprises privés.

2) Pour vous que signifie l'action sociale ?

Pour le secteur privé :
Fidéliser les employés et optimiser leur travail
Participations aux bénéfiques

Pour les dirigeants des SDIS :

Sécurisation, situation des personnels SPP SPV et PATS

a) convention complémentaire santé

b) aide dans tous les domaines

Ecoute, accompagnements, aides, afin de favoriser l'esprit de groupe, d'une équipe, notion de faire partie intégrante d'une structure.

Mise en application des mesures d'intérêt général pour l'ensemble des agents d'un établissement dans les domaines :

- HS,
- Evolution de carrière (permettre à l'agent d'évoluer de façon confortable dans sa situation professionnelle),
- Apport de l'établissement pour donner à ses salariés un sentiment de bien être au travail,

Ne veut pas dire dialogue social au sens de la négociation d'avantages. Elle se construit avec les agents mais ne doit pas faire l'objet d'opposition de la part des représentants.

Elle est plus importante dans les gros SDIS et découle souvent d'un conflit alors que cela doit être une composante de la vie professionnelle.

Ensemble de mesure et de comportement qui vise à venir en aide à un agent à un moment de son existence. Ce n'est pas que de l'argent, cela ne règle pas tout, également soutien moral.

Accompagnement de l'agent dans les difficultés qu'il rencontre en dehors du cadre statutaire.

Définition de l'ancien médecin-chef de l'Ariège Med-Col DHOMPS :

L'action sociale chez le sapeur-pompier est indispensable car il n'est pas un citoyen comme les autres :

1/ activité au détriment de sa famille et parfois de son travail.

2/ Seul fonctionnaire territorial à exposer sa vie au profit de la collectivité.

Devoir moral de mettre en œuvre l'action sociale.

Accompagnement de la vie plus dans le cadre de la vie courante.

- protection sociale des agents
- œuvres sociales
- suivi médical
- actions ponctuelles préventives : gestion du stress, addiction
- plan de prévention des risques en service
- actions ponctuelles gestion de conflit : RH + SSSM

L'action sociale au sein de l'établissement est managée par le personnel au travers d'un COS propre à la structure.

Subvention calculée sur un pourcentage de la masse salariale.

Important pour l'ambiance au niveau de l'établissement.

Des questions existent concernant le taux de participation des agents.

Le COS est important pour le lien social entre les SPP et les PATS en particulier à la direction départementale.

Pour les personnels SPV, il y a l'UDSP qui reçoit également une subvention du CASDIS.
Au niveau des centres, on retrouve les amicales.

3) Pensez-vous que l'action sociale permettrait d'optimiser le fonctionnement de votre établissement ? Pour quelles raisons ?

Pour le secteur privé :

Investissement de l'employé pour l'entreprise

Pour les dirigeants des SDIS :

Un agent bien dans sa fonction, dans ses responsabilités, dans son lieu et environnement de travail est un agent qui gagne en efficacité et en investissement personnel

Pas d'optimiser. On optimise avec des projets de service. Mais un moyen d'être plus efficient par le + qu'apporte l'AS.

Optimisation de la ressource humaine, conditions matérielles au travail.

L'agent est performant lorsqu'il est bien au travail. Sentiment de protection, épanouissement, reconnaissance.

Garantie sociale forte.

Et pour certains :

Ne représente pas l'ensemble des personnels. L'ambiance au sein de la structure vient de la promotion et de l'ambiance au travail.

Pas de continuité sociale dans la structure.

Problème de l'individualisme.

4) Quelles sont, selon vous, les inconvénients et les limites de l'action sociale ?

Lutte contre absentéisme

a) droit acquis, difficile de revenir en arrière.

b) intérêt personnel est mis en avant par L'agent

c) intérêt orienter principalement sur l'argent

Ne pas faire de l'agent un assisté

Ne pas nuire à l'investissement et à l'initiative dans son cadre professionnel

Limites :

Risque de surenchère permanente qui est la politique des représentants du personnel. C'est culturellement très français. Regardez l'Allemagne ou l'Angleterre qui ont su construire le dialogue social.

Elle doit être limitée dans le temps pour répondre à une ou des difficultés d'un agent.
Difficultés exceptionnelles (revers de fortune, familiaux).

L'action sociale doit être circonscrite à des situations particulières et exceptionnelles.

Mise en difficulté individuelle de l'agent. Pas une mesure collective.

Probablement extérieure au service. Au service, doit être pris en compte par le service RH.

Social différent de l'assistantat.

Le premier moteur intéresse l'agent lui-même.

Ce doit être un contrat à trois AGENT / ASSOCIATIF / STATUTAIRE.

S'assurer que sa protection sociale est faite.

Informers les agents sur les complémentaires retraites, santé et perte de revenu.

On ne donne jamais assez.

De plus en plus de sollicitations.

Les agents ne se contentent pas de ce qu'ils ont

L'action sociale n'est pas un sujet qui revient au sein de la structure en tant que telle.

5) Comment percevez-vous l'évolution de l'action sociale dans le temps depuis la départementalisation ?

La départementalisation a eu le mérite de mettre l'ensemble des agents dans un système globalement équitable par la construction d'un outil de travail, l'application des textes sur les conditions de travail, adaptation des filières techniques et administratives... Tout le monde y trouve sa place.

Le problème est que l'on a créé des avantages acquis. Un avantage est valable à un moment donné. Quelle opportunité dans le temps ? L'AS ne doit pas être figée, elle doit être en mouvement.

6) Le contexte récent de crise économique risque-t-il, selon vous, d'amplifier le besoin de prestations sociales au profit des personnels ?

La conjoncture actuelle a nécessité d'amplifier et d'adapter le dispositif existant

Probable, pas systématique. Actuellement on manque encore de recul. Mais faut-il attendre quelque chose des Sdis ? L'établissement doit-il pallier les difficultés économiques. Regardez le paradoxe de la libre administration des collectivités qui est un argument de l'Etat et la décision du gel des salaires qui est une décision de l'Etat. Doit-on utiliser des stratagèmes pour compenser cela ? Non. Le Sdis n'est pas responsable de la faillite d'un système.

L'As n'est pas là pour compenser une perte du pouvoir d'achat mais pour aider les gens dans la difficulté par des mesures individuelles et développer le bien être de l'ensemble par des mesures collectives.

Multiplicité de situations particulières ou difficiles :

- SPV licenciés pour raison économique, situations précaires : le SDIS, par le biais des gardes rémunérées, actions de formation devient un moyen temporaire de rémunération complémentaire.
- des cas de surendettement, y compris SPP, voire PATS qui se présentent au SDIS (saisies sur salaire...) liés à la crise, une consommation excessive en crédits, des situations familiales éclatées
- recours aux œuvres sociales en augmentation car dépendant du revenu du foyer

7) Quels sont, selon vous, les besoins et attentes des personnels liés au domaine de l'action sociale ?

Argent ou économie réalisée par l'agent

Conseils et accompagnement dans les cas de difficultés financières (accident – maladie..)

Conseil et accompagnement dans les démarches administratives (divorce, surendettement)

Ecoute et accompagnement dans les cas de problèmes sur le lieu et conditions de travail

Accompagnement social, c'est le cœur de l'AS puis bien être au travail.

Il faut bien mesurer ce que l'on fait

Savoir que si on a une difficulté, il y a quelqu'un à qui parler, sans jugement qui pourra déclencher, aiguiller, accompagner suivant la ou les difficultés rencontrées.

Avant tout économique et prestation de protection de la santé.

- en priorité, résolution de situations financières de faillite,
- bien être au travail (prévention des risques psychosociaux par un management participatif, charge de travail adaptée...)
- attente de prestations complémentaires telle que chèques vacances, mutuelle collective gérée et prise en charge partiellement par le SDIS
- ralliement au FNAS ou CNAS sollicité par des agents

Aide d'une personne en difficulté.

L'UDSP est un point fort.

Attentes surtout coté loisirs.

Pour le secteur privé :

Noël des enfants, complémentaire santé, prêts bancaires à taux préférentiels, participation repas.

8) Si vous deviez citer un axe fort de développement de l'action sociale, lequel serait-il ?

Conseils et accompagnement notamment dans les cas de difficultés financières liées à un accident – maladie – décès

Donner la possibilité à ceux qui le désire d'avoir ce soutien.

Prise en compte individuelle de l'agent en difficulté. Non traité mécaniquement. Difficulté de détection des situations difficiles. Mettre en place de la prévention, ne pas arriver à la déconnexion du milieu, au mal être au travail.

Axe de la solidarité équitable sur le champ des prestations.

Accompagnement social très protecteur dans un cas.

Il faut être attentif aux inégalités.

- la question commence à se poser sur l'opportunité de recruter une assistante sociale. Un groupe de travail sur le bien être en service vient d'être mis en place par le DDSIS pour définir une politique à mettre en œuvre en décembre 2011.

- depuis longtemps, il est évoqué de prendre en charge les accidents des SPV au titre, non pas de la maladie, mais d'accident du travail : à priori non évoqué lors de la mission ambition volontariat, mais piste intéressante, ne serait ce que sur la symbolique en matière de reconnaissance.

Rassembler les agents, plus de cohésion, diminuer les clans.

Problème des différents statuts des agents

Pour le secteur privé :

Améliorer la qualité de vie au travail.

Le financement d'actions en faveur des agents handicapés.

Développer l'esprit d'appartenance à l'entreprise.

9) L'action sociale est un domaine de compétences partagé entre différents acteurs. Selon vous quelle est la position du SDIS ?

Prise en compte des difficultés et actions dans la limite des possibilités administratives alerte des autres organismes

Acteur comme les autres mais sans être redondant. Le Sdis doit être complémentaire par des actions nouvelles. Mais attention, pas de compétition.

Chacun à son rôle. L'Amicale plus vers le côté ludique et convivial. Fédé et ODSP = couverture du besoin général SPP / SPV. Sdis = tourné vers les problèmes de la vie quotidienne dans le cadre du travail.

Demande à ce que soit intégré ce volet, la prise en compte de l'action sociale.

Il doit être chef de file dans la protection sociale qui relève du droit statutaire.

Soucieux de préserver le bien être des agents.

Partenaires UD , AMICALE, MUTUELLE...

Etre attentif aux insuffisances de couverture des agents

En interne : pluridisciplinaire : RH, SSSM, direction + ponctuellement ACMO

Avec partenaires extérieurs : à ce jour, à l'exception du médical (psychologues, experts), pas de contact particulier.

10) Comment estimez-vous que l'action sociale de votre établissement au profit de l'ensemble des personnels soient satisfaisantes des points de vue quantitatif et qualitatif ?

Actions réalisées mais à organiser

demande sans fin

Quantitatif : plus le service donne plus la demande sera fort,

qualitatif : à améliorer

Nécessité de trouver la limite de l'intérêt personnel, général et de service.

Des mesures sont à mettre en place et d'autres à perfectionner

Dans ce domaine, on est forcément perfectible. Un bout de chemin a été fait. D'autres actions peuvent être envisagées.

Indicateurs purement technique ou financier. Coutume de tout traiter par l'argent. Le nombre d'arrêt de travail est un indicateur de mesure du bien être ou du mal être au travail.

Insuffisante.

Pour le SDIS : le CNAS ou autre.

Ecart entre la cotisation versée et le retour « bénéficiaire »

Mais à personnels concernés identiques, une étude interne a démontré que cette solution est plus avantageuse pour les agents qu'un COS traditionnel (en €/agent).

- protection sociale (accident, maladie, complémentaire) de qualité grâce à une action intelligente SDIS / UDSP
- prestations de type COS perfectibles
- au vu de l'évolution des problématiques personnelles et multifactorielles rencontrées (mélange vie personnelle et professionnelle), le recours à un assistant social semble devenir une question à étudier sérieusement, quitte à envisager une mutualisation.

11) Pensez-vous que ces personnels aient le sentiment d'être suffisamment informés, écoutés et satisfaits ?

Informés et écoutés

Informations en cours

Écoute mise en place partiellement reste à finaliser

indice de satisfaction n'a pas encore été mesuré

Problème d'information lié aux multiples acteurs. Des actions sont menées ou accompagnées. Cela peut être de petites actions mais qui apportent beaucoup. Toutefois, il est difficile de communiquer sur des cas individuels et des solutions individuelles.

Pas une préoccupation des agents tant qu'il n'y a pas de problème.

En partie seulement, de nombreuses pistes d'amélioration doivent être réfléchies et mises en place.

- manque d'information ressenti par les nouvelles recrues. La mise en réseau intranet des documents ne doit donc pas exclure un contact humain.

- des personnels spécialisés aux RH, interlocuteurs privilégiés disponibles pour informer des procédures, du suivi et du traitement des demandes ponctuelles et classiques.

12) Avez-vous réalisé une analyse des besoins sociaux (bilan social) ?

Bilan social du CNFPT. Ce bilan est incomplet. Les difficultés sont peut être plus fortes aujourd'hui, les gens sont également peut être plus fragiles qu'avant ?

Pour le secteur privé :

Non pas de bilan social.

13) Quels sont les modes de communication que vous utilisez ?

Par le biais de messagerie interne

Affichage dans les centres

Magazine interne qui met en avant les actions qui bénéficient au plus grand nombre. Fiches sur les bulletins de salaire ou fiche d'activité SPV.

Note interne.

Il n'y a pas assez de référence à l'action sociale dans les documents d'information du SDIS.

Le livret d'accueil demandé serait un moyen de communication.

Intranet

Newsletter du CNAS ou autre.

Réunion d'information.

Pour le secteur privé :

Par le biais des comités d'entreprise.

14) La mise en œuvre de l'action sociale s'inscrit-elle dans le cadre des objectifs stratégiques de votre établissement ?

Une mise en œuvre réfléchie mais qui se fonde dans le fonctionnement de l'établissement. Je considère que c'est plus un service pouvant être utilisé.

Ne conditionne pas de façon majeure le fonctionnement de l'établissement.

Pas aujourd'hui. Manque un état des lieux, connaître la santé sociale de l'établissement.
Certains ratios doivent être pris en compte. Définir des indicateurs avec un cabinet extérieur.
Deviens un projet de service par la mise en place du groupe de travail.

Pour le secteur privé :
Avec les assistantes sociales mais pas une priorité.

15) D'un point de vue pratique, comment organisez-vous l'action sociale de votre établissement ?

amicale locale des sapeurs pompiers
chef de centre local et du centre de secours
alerte des ressources humaines
alerte de l'assistante sociale
alerte de l'union départementale
alerte du fond social récemment mis en place
médecine du travail

C'est le fruit d'une réflexion collective sur la base d'une idée individuelle réfléchie en commun.

CNAS ou autre organisme.

Plusieurs interlocuteurs distincts :

- protection sociale des SPV : 1 interlocuteur
- protection sociale PATS / SPP : 1 interlocuteur
- œuvres sociales : plusieurs interlocuteurs
- SSSM pour aspect médical, santé, psychologue

Pour le secteur privé :
Par le responsable des ressources humaines.

16) Quel budget consacrez-vous à l'action sociale ? Disposez-vous d'une estimation du « retour sur investissement » ?

Suivant les SDIS, plusieurs solutions sont en œuvre :

- ticket restaurant,
- subvention au CNAS ou autre organisme
- fond social

En ce qui concerne le retour sur investissement, il est de 100% sur les tickets resto, pour le CNAS (comité nationale d'action sociale) il est estimé à environ 60% (le service travaille actuellement sur une communication vers ses agents afin d'élever ce pourcentage en leur rappelant les différentes prestations auxquels ils peuvent prétendre – de plus une partie est difficilement évaluable et concerne les réductions auxquels les adhérents ont droit dans différentes enseignes).

Il y a peu de connaissance du retour sur investissement, adhésion au CNAS sur la base d'un pourcentage de la masse salariale. Volet le plus simple.

Dans ces cas là, la répartition par agent n'est pas équitable. Les agents les mieux informés sont ceux qui en bénéficient le plus.

Pour le secteur privé :
Par le biais des comités d'entreprise.

**17) Quels sont les principaux outils mis à disposition de vos chefs de service ?
Jugez-vous cette palette d'outils suffisante au regard des objectifs à atteindre ?
Le recours à d'autres outils – existants ou à développer – vous semble-t-il nécessaire ?**

Amicale locale, chef de centre, assistante sociale, union départementale, fond d'aide social du SDIS.

Des actions et organisations dans l'alerte des RH restent à mettre en place

Oui des outils d'aide à l'analyse et au diagnostic sont à mettre en place ainsi qu'une méthodologie

Manque de sensibilisation de l'encadrement au problème du mal être et ou du bien être.

Impact sur le fonctionnement de la structure. Un agent qui est mal travaille mal.

18) Selon vous vers quelle personne ressource s'adressera une personne en situation difficile ?

Assistante sociale, médecin du travail ou sapeur pompier, président de l'amicale, collègue de travail, chef de centre de service ou supérieur hiérarchique, correspondant du CNAS

Son n+1 sauf s'il existe une situation conflictuelle. Manque d'ouverture et de formation.

Il faut communiquer à l'ensemble du personnel, Faire de la formation à l'encadrement, Il faut une unité d'écoute départementale (DRH, PSY), mutualiser avec d'autres structures assistante sociale avec le conseil général...

Un espace de coopération doit être développé avec le CG pour permettre de s'appuyer sur le réseau social du département (assistante sociale). Prendre en compte les accidents de la vie.

Pour le secteur privé :

Agent du comité d'entreprise.

Mais réticence des agents, respect de l'anonymat, peur d'être catalogué « pauvre ».

19) Quelles sont les priorités de la gestion des ressources humaines dans votre établissement (attractivité, mobilité, promotion professionnelle...)?

Absentéisme Présentéisme (causes)

Tout est lié. On joue sur tous les items. Surtout ne pas mettre en avant un domaine.

Comptable de la gestion des ressources humaines, non ouvert au volet social.

Question très vague. L'objectif des RH est tout d'abord :

- fonctionnel : de pourvoir les postes nécessaires avec des personnels en adéquation avec les exigences requises (profil, grade, formation...), de faire de la gestion administrative de personnel (paiement, carrière...)
- la protection sociale des agents constitue également une volonté forte et affichée du service. Celle-ci est effective et efficace depuis maintenant plus de 10 ans. (base pyramide Maslow : sécurité)
- attractivité du volontariat (l'un des 1ers SDIS à mettre en place des conventions, des campagnes de recrutement et des actions de communication visant à promouvoir le volontariat)
- à venir le bien être au travail : réflexion tout juste lancée.

Pour le secteur privé :

Gérer l'absentéisme.

20) Pour vous, l'action sociale peut-elle répondre à certaines problématiques observées dans votre établissement ?

Oui par son implication d'écoute, d'actions administratives, corporatistes, d'écoute et aides sociales

Oui sur les problématiques individuelles. Mais attention, l'AS n'est pas une réponse à la gestion des conflits.

Bien sûr avec des effets induits, parfois indirects mais néanmoins réels et concrets (ex : absentéisme étroitement lié à la notion de bien être), récemment aide aux SP victimes de Xynthia.....

Adhésion, relation entre les agents, lutte contre l'individualisme, manque de bénévolat.

Pour le secteur privé :

Soutien au travail et familial.

21) Ciblez-vous plus particulièrement une catégorie de personnels comme bénéficiaires ou utilisez-vous l'action sociale au profit de toutes les catégories d'agents ?

Tous les agents sont concernés par les actions sociales ? Réglementairement, il existe un manque pour les SPV en dehors de la protection sociale et du réseau associatif.

Au sens catégoriel = tous les agents.

Au sens individuel = mérite une attention particulière.

Attention, l'AS devient un contre outil s'il y a ségrégation.

Tous les agents, non ciblé sur une catégorie. Ne pas passer à côté du cas. Il n'y a pas de méthode organisée.

Non, tous les agents doivent être pris en compte.

Il faut par contre arriver à appréhender les signaux faibles d'un agent en détresse.

Pour le secteur privé :

Les employés à « bas salaire ».

Libres propos (suggestions)

Le domaine de l'action sociale et un secteur méconnu, les élus ne sont pas en prise directe.

Il existe cependant une forte solidarité entre les sapeurs-pompiers.

Fort tissu associatif. Les PATS ne sont parfaitement autant soudés. L'UDSP est une structure très forte et influente. Les gens sont très solidaires.

On est sur le volet « urgence sociale ».

Synthèse des entretiens avec les prestataires

1) Pour vous que signifie l'action sociale ?

2 dimensions :

1/ Dans le cadre du service : s'assurer de la protection sociale maximale au profit des agents.

2/ Dans le cadre associatif :

Apport de contributions complémentaires à tout dispositif législatif :

Renforcement indemnités journalières

Appui social (aide diverses de la vie courante, psy, assistante sociale..)

Ordre matériel (logement, réponse au besoin quotidien)

L'homme est social, toute action au profit de l'homme est sociale.

Il faut retrouver la solidarité. Il n'y a pas de social sans solidarité. Il faut comprendre comment s'est construite la solidarité, comment elle va évoluer.

Phénomène / Constat : changement des mentalités, des mœurs, les amicales deviennent des agences de voyages, individualisme. La société de consommation = j'ai de l'argent, je le dépense

Pour certains, l'amicale est un lien de cohésion pour les personnels voire une survie pour certains personnels

2) Quelles sont, selon vous, les inconvénients et les limites de l'action sociale ?

Inconvénients : A hauteur des exigences que l'on se donne, question d'appréciation que l'on voudrait en avoir.

Limites : Risque de se détourner de la vraie action sociale pour les domaines suivants :

Endettement

Recherche d'emploi

Sociologie familiale

Pour certains, lutter contre l'endettement n'est pas une action sociale, il faut plus accès vers l'assistance, l'accompagnement pour ne pas arriver à ce genre de situation, à modifier les comportements.

On dit toujours qu'il y a des profiteurs mais attention à ces raccourcis.

Une action sociale ne doit pas être équitable, elle doit s'adresser au profit des agents qui en ont le plus besoin. On n'en fait pas assez dans la routine quotidienne, on passe à côté de nombreux « cas ».

L'homme doit revenir au centre des préoccupations. Le social ne coûte pas cher.

Il faut apprécier les coûts dans la globalité, on fait des économies en faisant du social.

Attention au risque de tomber dans l'assistanat. Un niveau d'implication différent entre les agents peut tirer vers le bas l'esprit de solidarité.

3) Comment percevez-vous l'évolution de l'action sociale dans le temps depuis la départementalisation ?

Les réponses dépendent de la date de la départementalisation du SDIS.

Il faut développer des outils pour répondre aux différentes situations et aux nouvelles situations familiales (familles recomposées jusqu'à deux fois...).

Stratégies pour faire face aux nouvelles situations.

Développement des réseaux associatifs (amicales, UD, fédération).

Rôles majeurs des UD, rôle premier en matière de social.

Dans certains SDIS, il y a eut une montée en puissance de l'action sociale.

Mutualisation avec le CG pour avoir des personnes ressources dans le domaine social (assistante sociale, infirmières....). En liaison avec le délégué sociale de l'UD.

Il y a également eu des avancées de par la loi de 2007, la loi du 13 août 2004 avec la mise en place de la PFR, des CHS, la loi de 2001 sur les 35 heures, les différents régimes indemnitaires, les accords JACOB

L'accès aux emplois réservés, priorités au recrutement des pupilles...

Développement de produits de couverture sociale : ASSO 18, perte de revenu fonctionnaire, prestations pour les pupilles suite à un décès en ou hors service commandé.
Egalement montée en puissance du fond d'entraide depuis 2003.
Il y a également plus de mobilisation pour les actions internationales (TSUNAMI, HAITI, CHILI, PEROU, TCHAD, THAILANDE, INDONESIE).

4) Le contexte récent de crise économique risque-t-il, selon vous, d'amplifier le besoin de prestations sociales au profit des personnels ?

Oui, mais il faut définir les besoins et les moyens de réponses à apporter, difficultés quotidiennes pour l'ensemble des catégories de personnels.

5) Quels sont, selon vous, les besoins et attentes des personnels liées au domaine de l'action sociale ?

Souvent, les attentes des agents sont très personnelles et individualistes et non liées à des situations issues de leur engagement de sapeur-pompier. Ceux qui portent secours sont souvent dans des situations personnelles pires que la situation à laquelle ils font face pour les autres

Couverture sociale (complémentaire santé)

Renforcement de la protection sociale.

Il faudrait un schéma national sur la protection sociale.

Au delà des prestations matérielles, il doit y avoir une meilleure prise en charge par la société de l'entourage, de la considération.

Différence entre maternage et mise en puissance des responsabilités.

De trop nombreux agents vivent des situations très difficiles (matérielles, financières, professionnelles) dans la vie privée. Il y a une forte demande dans ce domaine, phénomène sociétal.

Certains sont sur le bord de la route sans que l'on s'en aperçoive.

Développement du réseau associatif.

Difficultés financières de plus en plus grandissantes (véritablement une grande attente).

Suite au blessé en service : que des pensions d'invalidités. Pas d'aide autre, manque de reconnaissance.

Tout ce qui touche aux souffrances psychologiques, psychiatriques, dépendance aux médicaments...

Le pretium doloris, prise en compte de la souffrance post accident. Attente forte.

6) Si vous deviez citer un axe fort de développement de l'action sociale, lequel serait-il ?

Inclure une part d'assurance complémentaire.

Définir un cahier national de la protection sociale pour éviter les disparités.

Entraide, solidarité, réseau associatif et corporatif.

Accroître l'accompagnement, le suivi des accidents de la vie, accompagner les retraités.

Mettre en place des formations pour les agents dans le cadre privé pour l'aide à la recherche d'emploi par exemple.

Intégrer une information aux FILT et FAE sur les réponses sociales existantes

Sensibiliser tous les SPV SPPS PATS à leur intégration (FI Formation d'intégration...)

Rôle des chefs de centre dès recrutement

Mutualiser ou régionaliser les organismes ou ressources sociales (embauche d'assistantes sociales au niveau de l'UR)

Assurer l'anonymat pour inciter les personnels à faire appel aux prestations sociales existantes.

7) L'action sociale est un domaine de compétences partagé entre différents acteurs. Selon vous quelle est la position du SDIS ?

Le SDIS devrait être moteur. Une politique des élus, une volonté du CASDIS. Cela devrait être prioritaire de garantir une protection sociale maximale.

Doit offrir aux SPP et PATS les prestations mises en place en application de la loi de 2007.

Mise à disposition d'une cellule sociale pour tous les agents.

Importance capitale des CHS dans la politique des SDIS. Participe au dialogue social de l'établissement.

Travailler avec le délégué social.

Le SDIS soutien l'UD, doit aider au bon fonctionnement, met des locaux à disposition, des matériels.

8) Comment estimez-vous que l'action sociale de votre établissement au profit de l'ensemble des personnels soient satisfaisantes des points de vue quantitatif et qualitatif ?

Quantitatif : La réponse existe sauf le pretium doloris.

Qualitatif : C'est un service unique qui devrait gérer (guichet unique), mais Cela implique des compétences en particulier dans le domaine des assurances.

Pour certains, la réponse est non satisfaisante, il y a des manques. Le réseau associatif est plus performant que le SDIS.

Les SPV ne sont pas intégré dans certains dispositifs.

9) Pensez-vous que ces personnels aient le sentiment d'être suffisamment informés, écoutés et satisfaits ?

Informés : Ce n'est pas la préoccupation des agents. Tant qu'il n'y a pas de soucis, on ne prête attention à aucune forme d'information. Sentiment de mauvaise information.

Écoutés : Oui, si la demande a été faite.

Satisfaits : Normalement oui, Insatisfait parfois car ce sont les agents qui ne respectent pas les règles, les formalités nécessaires à une aide.

10) Quels sont les modes de communication que vous utilisez ?

Téléphone, mails, réunions, affichage, sms, correspondant social dans chaque amicale, un correspondant départemental

11) D'un point de vue pratique, comment organisez-vous l'action sociale de votre établissement ?

Exemple de réponse d'un PUD :

Détresse de courte durée

Si démarche personnelle engagée par contact président amicale ou personne interposée.

Décision du bureau de l'amicale CS

Aide potentielle de l'amicale (remboursable ou non)

Aide ponctuel : intervention financière de l'UD (500 euros non remboursable) si participation de l'amicale (pour PATS, SPP, SPV à jour de cotisation, hors JSP).

Si détresse ou situation de longue durée ou pérenne

Ouverture d'un dossier

- contact entre du délégué UD du Centre (chaque centre à un délégué UD)
- contact entre président amicale et chef CS

Intervention financière de l'UD (500 euros non remboursable) + amicale

Ouverture d'un dossier Union régionale via la commission sociale UR utilisation de la caisse sociale régionale après étude (dépenses recettes) de l'agent en difficulté.

Ouverture dossier ODP Œuvre des pupilles

Info DDSIS DDA et service RH

Dossier Odp « Sol en FA » solidarité enfant famille (composant d'Odp) qui s'occupe de tous les dossiers sociaux.

Accident hors service commandé

Suivi des dépenses du foyer (aide réajustée chaque année suivant les revenus du foyer)

Rappel du rôle de l'UR au sein du bureau

UR présence d'un délégué de l'Odp auprès des pdt amicales

Bulletin trimestriel de l'Odp vers les Pdt UD et amicales.

Peur des agents par fierté et peur de perdre l'anonymat.

Mutuelle

Si accident et Pas de mutuelle : prise en charge UD via asso18

A Remboursement de la sécurité sociale pour arrêt maladie SPV – accident de travail pour SPP

Accident en service commandé SPP SPV

Prise en charge par le SDIS jusqu'à une somme suivant les assurances du SDIS

B L'UD assurance complémentaire accident en service commandé pour compléter l'assurance du SDIS (attention au plafond) – complément remboursement des frais médicaux

Ex = 23000 euros en 2009 pour 1300 agents SPV SPP

Accident hors service commandé

Si accident sous l'égide de l'amicale, l'UD ou FNSPF (ex activité sport ou Ste barbe) → prise en charge par sécurité sociale puis si mutuelle complément UD si absence mutuelle assO18

Accident hors service commandé

Ex accident de VL avec dégâts véhicule =

Complément assurance VL par UD sauf si le véhicule est déclaré épave

1° prise en charge par assurance SDIS

2° assurance personnelle et complément UD

Asso18

Assurance développée par MNSP

- pour manifestation sportive = RC (couverture des sportifs et invités).

- couverture JSP et encadrement

- couverture ancienne et membres musique

Budget UD

Subvention du SDIS

Rentrée des calendriers (si amicale conventionnée avec UD)

Revue publicité

Cotisation des SP

UD et Banque de France

Recommandation Bdf pour un SP en difficulté financière

S'orienter vers UD et CNAS car si dossier surendettement = fiché Bdf

12) Selon vous vers quelle personne ressource s'adressera une personne en situation difficile ?

Les réponses varient.

Le président d'amicale et le chef de centre ou de service reviennent le plus souvent.

Besoin de respect de l'anonymat.

13) Pour vous, l'action sociale peut-elle répondre à certaines problématiques observées dans votre établissement ?

Oui, le SDIS doit répondre dans des limites définies.

Actions sociales pour les SPP et PATS par organisme subventionné par le SDIS et rien pour SPV

Prise en charge par amicale UD, UR, FNSPF (Odp assu18) pour SPP SPV

Créations de délégués sociaux (au sein des CS, amicales, UD, UR via les commissions)

Difficulté pour les personnels de se déclarer en difficulté sociale sauf par initiatives personnels des proches.

Absence d'interface « assistantes sociales ».

Si SDIS non affilié à un organisme alors aucune autre alternative que l'amicale ou l'UD

Synthèse des entretiens avec les bénéficiaires

1) Pour vous que signifie l'action sociale ?

Une aide aux agents rencontrant une difficulté (financière, matérielle, professionnelle).
Ensemble de mesures collectives (loisirs, vacances, repas).

2) Comment percevez-vous l'évolution de l'action sociale dans le temps depuis la départementalisation ?

L'évolution dans le temps à apporter un confort au travail, du temps de repos supplémentaire, de l'aide aux personnes.

3) Le contexte récent de crise économique risque-t-il, selon vous, d'amplifier le besoin de prestations sociales au profit des personnels ?

Oui, les salaires sont corrects, assurés tous les mois, sécurité de l'emploi, les agents dépenses parfois sans compter et se mettent dans des situations parfois difficiles..
Système de consommation actuel.

4) Quels sont, selon vous, les besoins et attentes des personnels liées au domaine de l'action sociale ?

Couverture santé, protection de la famille et loisirs.

5) Si vous deviez citer un axe fort de développement de l'action sociale, lequel serait-il ?

Couverture santé.

Informar les familles sur le « fonctionnement » de la vie courante (dangers des crédits à la consommation par exemple).

6) Comment estimez-vous que l'action sociale de votre établissement au profit de l'ensemble des personnels soient satisfaisantes des points de vue quantitatif et qualitatif ?

Elle est actuellement non satisfaisante.

7) Pensez-vous que ces personnels aient le sentiment d'être suffisamment informés, écoutés et satisfaits ?

Non, pour la majorité, il y a un manque d'information.

Il y a une grande méconnaissance de l'action sociale dans son établissement.

L'écoute existe dans certains domaines ou pour certaines actions.

La satisfaction n'est pas exprimée dans ce domaine.

8) Selon vous vers quelle personne ressource s'adressera une personne en situation difficile ?

Pour la plupart des entretiens, les agents se tourneront vers le président de leur amicale ou le chef de centre, de service.

9) Pour vous, l'action sociale peut-elle répondre à certaines problématiques observées dans votre établissement ?

Oui pour les personnes en difficultés.

Annexe 07

Information sur les indicateurs

La diversité des indicateurs

Différents domaines de la gestion des ressources humaines sont généralement couverts par les indicateurs sociaux : l'emploi, les rémunérations et les conditions de travail. Pour chaque domaine les indicateurs sont nombreux.

Ci-dessous, quelques exemples d'indicateurs donnent une photographie des ressources humaines de l'organisation à un moment donné.

- Les indicateurs de situation : ils témoignent en valeur absolue ou relative de l'état d'un ensemble.

Exemple : l'effectif, la masse salariale, le budget dédié à la formation, le nombre d'accidents du travail...

- Les indicateurs de mouvement : ils reflètent une tendance sur une période.

Exemple : deux taux sont très souvent utilisés pour mesurer l'ambiance du travail et l'implication des salariés dans l'organisation.

Taux d'absentéisme : (heures d'absences pendant une période P / heures théoriques de travail durant la même période) x 100

Taux de rotation ou turn-over : (nombre de collaborateurs partis durant l'année N / nombre de collaborateurs au 1^{er} janvier N) x 100

- Les indicateurs d'effectif : ils mettent en évidence des tendances et offrent une vision prospective de l'avenir. Il sera alors possible d'agir sur ces tendances.

Taux effectif : Effectif présent / Effectif courant utile (effectifs CS, services EM considérés normaux)

Exemple : cessation d'activités SPV, engagements SPV, mutations SPP, absences longues durées...

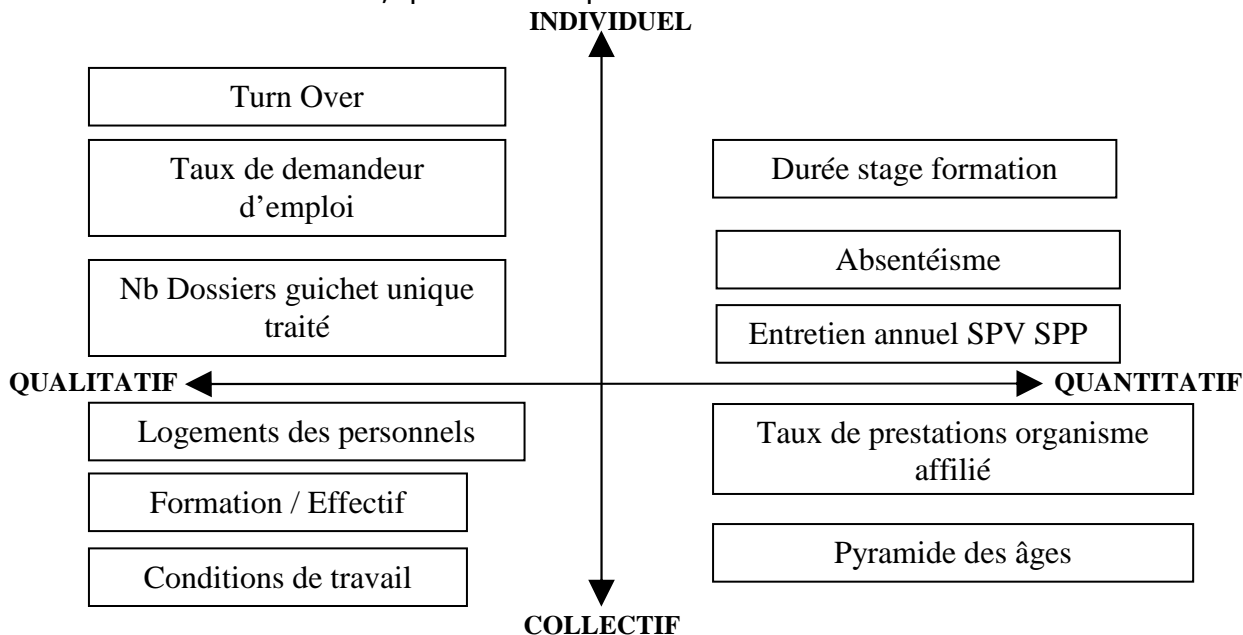
- Les indicateurs accident de travail : ils mettent en exergue l'impact des accidents de travail sur l'organisation.

Taux accident de travail : Nombre de jours d'incapacité de travail dus à un accident pour mille heures travaillées.

Ces indicateurs permettent d'obtenir des informations qui servent de base à la discussion et à la concertation.

Les indicateurs sociaux

Les quatre dimensions de l'information sociale peuvent se décliner sous 4 axes suivant les besoins individuels ou collectifs, qualitatifs ou quantitatifs.¹



Typologie selon deux axes : qualitatif / quantitatif et collectif / individuel.

Individuel	L'indicateur apporte une information concernant une personne	Quantitatif	L'indicateur fournit une information aisément chiffrable, un fait brut, en valeur absolue.
Collectif	L'indicateur donne une image de l'ensemble de l'organisation	Qualitatif	L'indicateur met en relation deux variables à travers un taux.

Individuel / qualitatif	
TURN-OVER	Taux de rotation ou turn-over : (nombre de collaborateurs partis durant l'année N / nombre de collaborateurs au 1 ^{er} janvier N) x 100 Nombre de mutations sur l'effectif sur une durée (SPV SPP PATS) Plan annuel ou bisannuel de mobilité (SPV SPP PATS)
Nombre Dossiers guichet unique traité	Nombre de dossier : soutien financier, médical, emploi...
Individuel / Quantitatif	
La formation de chaque agent	Nombre de jours de formation suivis par les salariés
L'absentéisme de l'agent	Nombre, natures et durées de l'absentéisme
Collectif / Quantitatif	
Taux de prestations organisme affilié	Retour sur investissement de la dépense vers l'organisme affilié
La pyramide des âges	Suivi des besoins
Collectif / Qualitatif	
Logements des personnels	Logement à proximité d'un centre de secours ou lieu de travail, propriétaire / locataire / logement de service / de fonction
Formation des effectifs	Le nombre de personnes ayant suivi une formation par rapport à l'effectif de l'entreprise (hors des formations annuelles FMA)
Les conditions de travail	Nombre d'arrêts de travail et durée

¹ Source : MARTORY B., CROZET D., Gestion des ressources humaines, pilotages et performances, Edition. Dunod, 2003

EXEMPLES DE PRESTATIONS D'ACTION SOCIALE

L'action sociale, collective ou individuelle, vise à améliorer les conditions de vie des agents publics et de leurs familles, notamment dans les domaines de la restauration, du logement, de l'enfance et des loisirs, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles. Sous réserve des dispositions propres à chaque prestation, le bénéfice de l'action sociale implique une participation du bénéficiaire à la dépense engagée. Cette participation tient compte, sauf exception, de son revenu et, le cas échéant, de sa situation familiale. Les prestations d'action sociale, individuelles ou collectives, sont distinctes de la rémunération et sont attribuées indépendamment du grade, de l'emploi ou de la manière de servir.

DOMAINE	Sous domaine	N°	ACTION SOCIALE	DESCRIPTIF DE L'ACTION SOCIALE	QUI	SECTEUR (PUBLIC OU PRIVE)	INTERET POUR L'AGENT	ENJEU POUR L'ETABLISSEMENT
			garde des jeunes enfants :					
Enfants, famille	Enfant - loisirs	1	prestation financière sous conditions de ressources	remplace les anciennes "allocation de garde d'enfant" et "prestation assistante maternelle"	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Initialement prévu pour permettre aux plus démunis de pouvoir financer la garde des enfants. Amélioration du pouvoir d'achat par rapport au coût de la garde de l'enfant	Diminution de l'absentéisme lié aux problèmes de garde d'enfant
		2	création d'une crèche au sein de l'établissement ou réservation de places au sein d'une crèche conventionnée	L'établissement créé au sein de sa structure une crèche pour les enfants de ses salariés ou réserve des places dans une crèche conventionnée pour les enfants de ses salariés	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apporte une facilité pour la garde de son enfant. Moins de soucis et de stress car une crèche accueille également les enfants malades (sauf maladie particulière)	Disponibilité de ses agents. Diminution de l'absentéisme pour enfant malade. Fort capital confiance. Attractivité de l'établissement.
		3	création d'une crèche inter établissements (regroupe plusieurs établissements publics et/ou privés)	Plusieurs établissements se regroupent pour créer une crèche collective au bénéfice de leurs salariés	Etat, Collectivité, SDIS, entreprises	PUBLIC / PRIVE	Apporte une facilité pour la garde de son enfant. Moins de soucis et de stress car une crèche accueille également les enfants malades (sauf maladie particulière)	Disponibilité de ses agents. Diminution de l'absentéisme pour enfant malade. Fort capital confiance. Attractivité de l'établissement.
		4	L'aide aux parents en repos	Prestation financière prenant en charge une partie des frais de séjour de l'enfant lorsque les parents séjournent en maison de repos ou de convalescence accompagnés de leurs enfants	Etat, Collectivité, SDIS	PUBLIC	Permet de conserver un environnement familial à proximité de la personne malade.	Faciliter au mieux le rétablissement du salarié.
		5	Organisation de spectacles ou rencontres sportives	Récupérer des fonds au profit des orphelins	SDIS 13	PUBLIC / Associatif		Valorisation et reconnaissance des agents du SDIS
		6	séjour en dehors du domicile familial (centre de vacances avec hébergement)	aide financière accordée aux parents lorsque l'enfant effectue le séjour	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apport financier permettant de faciliter l'accès aux loisirs des enfants	Entretien le bien être dans la relation travail / famille
		7	Centre de loisirs sans hébergement (centre aéré)	aide financière accordée aux parents lorsque l'enfant effectue le séjour	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apport financier permettant de faciliter l'accès aux loisirs des enfants	Entretien le bien être dans la relation travail / famille
		8	Classe découverte (classe de neige, mer ou nature...)	aide financière accordée aux parents lorsque l'enfant effectue le séjour	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apport financier permettant de faciliter l'accès aux loisirs des enfants	Entretien le bien être dans la relation travail / famille
		9	Séjours linguistiques	aide financière accordée aux parents lorsque l'enfant effectue le séjour	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apport financier permettant de faciliter l'accès aux apprentissages des langues étrangères des enfants	Entretien le bien être dans la relation travail / famille
		10	Arbre de Noël (spectacle, repas...)	L'établissement organise un arbre de Noël	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Faire bénéficier aux agents d' un moment de loisir et détente en famille dans un esprit de cohésion	Entretien le bien être dans la relation travail / famille. Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement.
		11	cadeau de Noël pour les enfants	L'établissement offre un cadeau de Noël pour l'enfant.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Valorise l'établissement auprès de sa famille	Entretien le bien être dans la relation travail / famille. Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement.
		12	chèques cadeaux	L'établissement offre un moyen financier non soumis à la totalité des prélèvements forfaitaires	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Initialement prévu pour permettre aux plus démunis de pouvoir offrir ou s'offrir des cadeaux. Maintenant cela correspond plus à une augmentation de son pouvoir d'achat	Valoriser ses salariés en augmentant son pouvoir d'achat sans payer la totalité des charges forfaitaires.
		13	Chèques vacances	Faciliter le départ en vacances des salariés. L'agent n'achète qu'une partie de la valeur du chèque. La seconde partie est financée par l'établissement.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Initialement prévu pour permettre aux plus démunis de pouvoir partir en vacances. L'agent reçoit une aide financière l'aidant à financer ses vacances	Valoriser ses salariés en augmentant son pouvoir d'achat en lui donnant l'opportunité de partir en vacances. L'agent est plus efficace au travail. L'abondement des chèques n'est pas soumis à la totalité des prélèvements forfaitaires.

		14	Les réductions "cinéma, théâtre, actions culturelles, loisirs..."	Développement des activités culturelles pour les salariés et leur famille.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Participer à des activités culturelles à moindre coût	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille. Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement.
Enfants, famille	Enfant - loisirs	15	Réductions diverses pour les achats d'articles culturels ou sportifs	Développement des activités culturelles et sportives pour les salariés et leur famille.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Faciliter l'accès à la vie culturelle et aux activités sportives	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille. Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement.
		16	Les séjours à tarifs préférentiels	Propositions de séjours bénéficiant d'un tarif négocié	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Faciliter l'accès à des voyages pour l'agent et sa famille.	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille. Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement.
		17	organisation de séjours touristiques gratuits ou à tarif négocié	Offre par la structure d'un voyage ou d'un séjour à titre gratuit ou moyennant une faible participation	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Assurer un épanouissement de l'agent et enrichissement culturel	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille. Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement.
		18	Centre de vacances appartenant à la collectivité	Assurer le séjour des enfants et des salariés	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Vacances à coût réduit pour ses enfants et sa famille dans une structure dépendant de sa collectivité	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille. Développement du sentiment d'appartenance à l'établissement. Sérénité des agents sur la prise en charge de leurs enfants pendant les périodes de congés.
		19	subvention passage BAFA	Aider financièrement l'accès à une formation	Etat, Collectivité	PUBLIC	Formation liée à une éventuelle future activité	Faciliter la recherche d'emploi
	éducation	20	aide aux études	Participation aux frais d'inscription	Etat, Collectivité	PUBLIC	Faciliter l'accès aux études des enfants	Fidéliser les agents à l'établissement
		21	Prime de rentrée scolaire	prime adressée par un SDIS (SDIS 13) aux SPV les plus défavorisés	SDIS 13, UD	PUBLIC, associatif	Faciliter la gestion du budget familial en période de rentrée scolaire	Fidélisation et reconnaissance des SPV
	Grands événements de la vie	22	prime de mariage	Aide financière pour le mariage	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide au financement du mariage	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille
		23	prime du PACS	Aide financière pour l'union libre	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide au financement de l'union	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille
		24	aide financière en cas de divorce	Aide financière lors de la procédure de séparation	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD	PUBLIC / Associatif	Soutien économique, pour faire face à des situations financières parfois difficiles	Assister l'agent à faire face aux dépenses liées à la procédure, pour garantir un minimum viable.
		25	prime de naissance ou d'adoption	Aide financière suite à une naissance, pour faire face aux dépenses supplémentaires induites.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide financière permettant de faire face à de futures dépenses liées à l'arrivée d'un enfant	Entretenir le bien être dans la relation travail / famille
		26	prime du départ à la retraite	Aide financière suite au départ à la retraite ou fin d'activité	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	L'agent reçoit un cadeau sous la forme d'une somme en argent pour le remercier du service accompli	Reconnaissance de l'agent qui quitte l'établissement. Valorisation de l'ensemble des personnels.
		27	Aide en cas de décès	Aide financière , pour frais d'obsèque	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide financière permettant de faire face aux importants frais d'obsèques.	Participation de l'établissement et soutien financier à la famille du défunt. Montrer à ses agents que l'établissement considère ses agents et soutien la famille
		28	Fleurs pour les décès dans la famille proche et petit mot de la direction	L'entreprise finance des fleurs pour les obsèques avec un mot individualisé écrit par la direction	EDF	PRIVE	L'agent a le sentiment d'être reconnu et considéré par son employeur	Montrer à ses agents que l'établissement considère ses agents et soutien la famille
		29	Convention HORUS	Convention avec une société de pompe funèbres pour le financement et l'organisation des obsèques	SDIS 13	PUBLIC / Associatif	Sentiment d'être accompagné par son employeur lors d'un événement difficile. Diminue la charge liée aux frais d'obsèques.	Participation de l'établissement et soutien financier à la famille du défunt. Proposer un service à moindre coût. Montrer à ses agents que l'établissement considère ses agents et soutien la famille

Le budget	consommation	30	Assistante sociale au sein du SDIS	Disposer d'une assistante sociale diplômée au sein de la structure	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	L'agent est assisté dans la gestion quotidienne de ses événements de la vie. Il a le sentiment de sécurité.	Embauche en qualité de PATS, convention assistance avec le CG (mise à disposition partielle d'une assistante sociale du CG)
		31	prêts à taux préférentiels	prêts travaux, achat véhicule...	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide financière à l'acquisition. Augmentation du pouvoir d'achat.	Attractivité et valorisation de l'établissement.
		32	centrale d'achats	Obtenir des prix préférentiels sur différents produits	Collectivité		Amélioration du pouvoir d'achat.	Attractivité et valorisation de l'établissement, éviter à l'agent de gaspiller du temps de travail à des tâches non productives
	endettement	33	aide non remboursable	Versement d'une aide ponctuelle et définitive	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apporter une aide non remboursable, afin de permettre à l'agent de faire face à une dépense ponctuelle et essentielle qui représente une menace pour l'équilibre de son budget.	Soutien d'urgence dans les accidents de la vie
		aide financière	34	prêts sociaux	Prêts à taux réduits délivrés sous conditions par rapport à la situation financière du ménage.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apporte une aide financière permettant de faire face lors d'une situation difficile en maintenant un budget familial de première nécessité.
	35		prêts d'honneur	Prêts à taux zéro délivrés sans condition mais sur déclaration d'honneur visant à faire face à une urgence sociale	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Apporte une aide financière permettant de faire face lors d'une situation difficile en maintenant un budget familial de première nécessité.	Soutien d'urgence dans les accidents de la vie
	36		Participation au financement aide ménagère à domicile	Aide sous condition de revenus permettant l'emploi d'une aide ménagère	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Augmentation du pouvoir d'achat et d'une plus grande disponibilité	Augmentation du bien être de l'agent par une amélioration de la relation familiale
	37		ticket "emploi à domicile"	Permet d'obtenir un moyen de paiement réservé aux emplois à domicile sous conditions de revenus et avec participation éventuelle de l'employeur	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Augmentation du pouvoir d'achat et d'une plus grande disponibilité	Augmentation du bien être de l'agent par une amélioration de la relation familiale
assurances	38		Contrats d'assurance à tarif préférentiel	proposition de contrats d'assurance (habitation, véhicule...) dont les tarifs et conditions sont préalablement négociés auprès d'une compagnie d'assurance	Etat, collectivités, SDIS, Amicales, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Augmenter le pouvoir d'achat des ménages et bénéficier d'une assurance de qualité car les conditions sont négociées.	Attractivité de l'entreprise et fidéliser le personnel
Le logement	Location	39	aide au logement	mise à disposition d'un logement à tarif préférentiel	Etat, Collectivité, SDIS, entreprises	PUBLIC / PRIVE	Forte augmentation du pouvoir d'achat car le loyer représente le premier poste budgétaire des ménages. L'agent peut encore se loger dans des zones où la pression immobilière est forte.	Fidéliser les agents à l'établissement. Conserver à proximité de la structure les personnels
		40		mise à disposition gratuite d'un logement en échange d'un nombre de gardes ou d'astreintes à assurer (hors logement par nécessité absolue de service ou logement par nécessité de service)	SDIS	PUBLIC	Aide au logement de SPV pour les fidéliser sur un secteur géographique (notamment sur des zones où le coût de l'habitat n'est plus accessible [zones touristiques...]).	Fidéliser les agents à l'établissement. Conserver à proximité de la structure les personnels
		41		participation aux loyers	Etat, collectivité, SDIS	PUBLIC	Forte augmentation du pouvoir d'achat car le loyer représente le premier poste budgétaire des ménages. L'agent peut encore se loger dans des zones où la pression immobilière est forte.	Fidéliser les agents à l'établissement. Conserver à proximité de la structure les personnels
	accession	42	Aide financière à l'acquisition	L'entreprise aide financièrement l'agent qui souhaite devenir propriétaire. Aide variable selon les conditions des revenus de l'agent et de sa mobilité géographique.	EDF, SDIS	PUBLIC / PRIVE	Favoriser l'accession à la propriété et développer le pouvoir d'achat.	Fidéliser les agents à l'établissement. Conserver à proximité de la structure les personnels
		43	prêt accession à la propriété	Prêt d'accession à la propriété à un taux d'intérêts préférentiel	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Favoriser l'accession à la propriété et développer le pouvoir d'achat.	Fidéliser les agents à l'établissement. Conserver à proximité de la structure les personnels
		44	prêt pour l'amélioration de l'habitat	Prêt pour l'amélioration de l'habitat à un taux d'intérêt préférentiel	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Améliorer les conditions de vie de l'agent et développer le pouvoir d'achat	Fidéliser les agents à l'établissement. Conserver à proximité de la structure les personnels

Le travail	relationnel	45	Assistante sociale au sein du SDIS	Disposer d'une assistante sociale diplômée au sein de la structure	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Assister la personne dans la gestion de son quotidien amène à optimiser la ressource humaine et la qualité du travail	Embauche en qualité de PATS, convention assistance avec le CG (mise à disposition partielle d'une assistante sociale du CG)
		46	prime de départ de l'établissement (mutation, démission...)	L'agent peut bénéficier d'une somme d'argent à l'occasion de son départ.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide financière afin de favoriser son intégration dans une autre structure d'emploi.	Faciliter la gestion des effectifs.
		47	médaille du travail	A l'obtention d'une médaille, la collectivité peut faire bénéficier l'agent d'une "prime", de jours de congés supplémentaires, d'un voyage...	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD	PUBLIC	Reconnaissance de l'agent pour le travail accompli	Perpétuer les valeurs du service public
		48	Conciergerie	L'entreprise propose, à tarifs préférentiels, les services d'une conciergerie à tous ses employeurs (achats de pains, croissants, repassage des vêtements, lavage et entretiens des véhicules personnels, réservations de restaurants, hôtels, gîtes...)	EDF	PRIVE	Reconnaissance des agents. Valoriser les agents. Développer le mieux vivre. Aider à concilier travail et vie familiale. Augmentation du pouvoir d'achat.	Sérénité des agents à leurs postes de travail. Disponibilité pour l'employeur plus importante.
	restauration	49	Prestation repas	Prise en charge partielle du coût du repas, par l'entreprise	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Amélioration du pouvoir d'achat.	Attractivité de l'établissement.
		50	création restauration collective	Mise en place d'un restaurant d'entreprise	Etat, collectivité, SDIS, entreprises	PUBLIC / PRIVE	Restauration sur son lieu de travail	Disponibilité de l'agent et souplesse des horaires de travail
		51	Subvention d'un restaurant administratif	Participation au fonctionnement d'un restaurant inter administratif	Etat, collectivité, SDIS	PUBLIC	Accès au restaurant administratif avec un tarif préférentiel.	Disponibilité de l'agent et souplesse des horaires de travail
		52	titres restaurant	Participation de la collectivité au financement du chèque déjeuner.	Etat, Collectivité, SDIS, entreprises	PUBLIC / PRIVE	Amélioration du pouvoir d'achat.	Attractivité de l'établissement.
	Emploi	53	prise en charge des coûts de formations en vu d'obtenir une qualification pour trouver un emploi	Le SDIS réalise et/ou finance des formations qualifiantes au profit d'un SPV afin de lui faciliter sa recherche d'emploi.	SDIS	PUBLIC	Fidéliser les SPV	Ex : un SDIS réalise les formations SSIAP au profit de ses SPV
		54	Aide financière à la création d'une entreprise	L'établissement ou l'administration verse une aide financière à un agent ou un salarié afin de l'inciter à quitter l'établissement, l'entreprise ou l'administration et créer une entreprise	Etat, Entreprises	PUBLIC / PRIVE	permettre la capitalisation de son entreprise à créer	Diminution du nombre de fonctionnaires. Se pratique essentiellement dans l'administration d'Etat et les anciennes entreprises publiques (FT, EDF-GDF, La Poste...).
		55	emplois "priorisés"	Pour entrer dans une collectivité, l'agent doit obligatoirement signer un contrat de SPV	mairie		Fidéliser et valoriser les SPV	Action pratiquée par certaines mairies essentiellement avant la départementalisation. Actuellement : légalité douteuse (discrimination). En discussion dans le cadre de la mission ambition volontariat avec peut être l'élaboration d'un texte autorisant une pratique s'y approchant. Peut être se rapprocher de ce qui existe pour les militaires ?
		56	emplois "réservés"	Emplois "réservé" pour le conjoint, conjoint partenaire du SPV victime d'un accident ou maladie en service	Etat, collectivité (Loi 2008-492 du 26 mai 2008)	PUBLIC	Assurer un soutien familial, en proposant un emploi au conjoint	création d'un sentiment de sécurité pour le reste des personnels
		57	Aide financière à l'installation dans le département ou le secteur géographique	Inciter la personne à s'installer dans un secteur déficitaire	Etat, collectivité	PUBLIC / PRIVE	Inciter une personne qui dispose d'un emploi particulier et dont le secteur géographique est déficitaire à s'installer dans cette zone	Exercer son activité durant un temps obligatoire
	Retraite	58	PFR	Prestation de reconnaissance et de fidélisation (complémentaire retraite partagée)	Etat + SDIS + SPV	PUBLIC	Se constituer une complémentaire retraite si on a la qualité e SPV.	Fidélisation et reconnaissance des SPV
		59	retraite complémentaire	Offre une pension de retraite complémentaire en fonction du nombre d'années effectuées dans la structure	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Se constituer une complémentaire retraite.	Attractivité de l'établissement.
		60	Complémentaire retraite collective	Participation aux cotisations d'une complémentaire retraite négociée	Entreprises	PRIVE	Attractivité du secteur professionnel, augmentation du pouvoir d'achat	Négociation selon la convention collective

La santé		61	Assistante sociale au sein du SDIS	Disposer d'une assistante sociale diplômée au sein de la structure	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Assister la personne dans la gestion de son quotidien amène à optimiser la ressource humaine et la qualité du travail	Embauche en qualité de PATS, convention assistance avec le CG (mise à disposition partielle d'une assistante sociale du CG)
	maternité	62	Aide à l'emploi d'une assistante maternelle agréée	Aide financière (ne pas confondre avec l'allocation emploi d'un assistant maternel agréé versée par la CAF)	Etat, collectivité	PUBLIC	Aider les femmes à concilier travail et vie familiale	Disponibilité plus importante pour l'employeur .
	maladie	63	prêt pour frais médicaux	Soutien financier pour assurer un traitement médical	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD	PUBLIC / Associatif	Accessibilité aux soins	Diminution de l'absentéisme pour raison médicale.
	Handicap	64	allocation enfant handicapé	Aide financière pour faciliter la vie quotidienne d'un enfant handicapé.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide au financement des charges liées au handicap de l'enfant.	Sérénité des agents à leurs postes de travail. Disponibilité plus importante pour l'employeur .
		65	allocation enfant infirme poursuivant des études ou un apprentissage	Aide financière pour faciliter la vie quotidienne d'un enfant infirme.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide au financement des charges d'éducation et d'accompagnement	Sérénité des agents à leurs postes de travail. Disponibilité plus importante pour l'employeur .
		66	séjour d'un enfant handicapé en centre de vacances spécialisé	Permettre à un enfant handicapé de bénéficier de vacances dans des lieux adaptés.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Aide financière permettant à son enfant d'accéder aux vacances, dans un lieu adapté et sécurisé.	Amélioration du bien être de l'agent.
		67	participation aux cotisations de mutuelle (complémentaire santé)	Prise en charge partielle ou totale de la cotisation pour l'agent, ou pour toute sa famille	SDIS, amicales, UD	PUBLIC et associatif	Garantir au minimum un plancher de couverture sociale supérieur aux barèmes SS. Augmenter le pouvoir d'achat des ménages.	Fidéliser les agents au sein de la structure, attractivité de l'établissement, diminution de l'absentéisme pour raison médicale.
		68	participation aux cotisations de la couverture prévoyance (maintien de salaire, risque décès, invalidité...)	Prise en charge partielle ou totale de la cotisation pour l'agent, ou pour toute sa famille	SDIS, amicales, UD	PUBLIC et associatif	Garantir le pouvoir d'achat de l'agent et de sa famille malgré un accident de la vie.	Fidéliser les agents au sein de la structure, attractivité de l'établissement
		69	Création d'une complémentaire santé collective	Négocier à des tarifs préférentiels une couverture santé obligatoire pour tous les agents de l'entreprise	Privé	PRIVE	Garantir une couverture santé de qualité (les conditions et barèmes étant négociés) pour ses personnels.	Dépend de la convention collective.
		70	Création d'une complémentaire prévoyance collective	Négocier à des tarifs préférentiels une couverture obligatoire pour tous les agents de l'entreprise	Privé	PRIVE	Garantir une couverture financière de qualité (les conditions et barèmes étant négociés) pour ses personnels.	Dépend de la convention collective.
		71	réalisation des vaccinations	réalisation et prise en charge de certaines vaccinations par l'employeur	SDIS	PUBLIC	Avoir le sentiment que l'établissement se préoccupe de soi.	diminuer le nombre de malades (ex : grippe saisonnières) afin de diminuer l'absentéisme
Les complexités administratives		72	Assistante sociale au sein du SDIS	Disposer d'une assistante sociale diplômée au sein de la structure	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Assister la personne dans la gestion de son quotidien amène à optimiser la ressource humaine et la qualité du travail	Embauche en qualité de PATS, convention assistance avec le CG (mise à disposition partielle d'une assistante sociale du CG)
		73					Aider, conseiller, accompagner l'agent dans ses démarches auprès des services extérieurs (CAF, impôts, CPAM, justice...).	

EXEMPLES DE MESURES A CARACTERE SOCIAL

Les mesures à caractère social regroupent les promotions, avancements de grades, avancements d'échelons à durée minimum, etc ainsi que les mesures palliatives d'accompagnement et d'aménagement du temps de travail, du poste de travail etc

DOMAINE	Sous domaine	N°	MESURE A CARACTERE SOCIAL	DESCRIPTIF DE LA MESURE	QUI	SECTEUR (PUBLIC OU PRIVE)	INTERET POUR L'AGENT	ENJEU POUR L'ETABLISSEMENT
La vie familiale et relationnelle	enfants	1	Assistante sociale	Disposer d'une assistante sociale diplômée au sein de la structure	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD	PUBLIC	Assister la personne dans la gestion de son quotidien amène à optimiser la ressource humaine et la qualité du travail	Embauche en qualité de PATS, convention assistance avec le CG (mise à disposition partielle d'une assistante sociale du CG)
		2	billetteries "spectacles, théâtre..."	Service disponible au sein de l'entreprise qui assure les réservations et la distribution des billets. Peut être associé à une prestation sociale visant à obtenir des tarifs préférentiels.	Etat, Collectivité, SDIS, amicale, UD, entreprises	PUBLIC / PRIVE / Associatif	Facilite l'accès à la culture	Plus grande disponibilité de l'agent.
	3	Création des clubs	L'entreprise finance la création et le fonctionnement de clubs (musique, chasseurs, voyageurs, locations de DVD, CD, livres...)	EDF	PRIVE	Valoriser les agents. Augmentation du pouvoir d'achat. Développer le dialogue social entre les catégories d'agents.	Amélioration de la cohésion sociale	
le budget	aide financière	4	Médiation auprès de la BDF	En cas de situation difficile, l'association devient un médiateur entre l'agent et la banque de France avec la possibilité de se porter garant temporairement	Amicales, UD	Associatif	Disposer d'une aide qui lui évite d'être interdit bancaire	Assister la personne lors d'une situation financière difficile. Aide à la fois financière et d'assistance temporaire dans sa gestion financière au quotidien
Logement	location	5	Bourse aux logements	Recenser et négocier les loyers des logements sur toute la France afin d'aider les agents devant muter à trouver facilement un logement convenant à ses choix	EDF	PRIVE	Simplifier la démarche de recherche d'un logement	Favoriser les mutations. Fidéliser les agents. Augmentation du pouvoir d'achat. Uniquement dans les cas de mutation.
		6	Aide au logement	Convention avec les sociétés HLM	Etat, collectivité, SDIS	PUBLIC	Permettre une attribution prioritaire d'un logement social	Fidéliser les agents. Permettre d'accéder à un logement dans une zone à forte pression immobilière.
		7	Aide au logement	Réserver des terrains constructibles à proximité des CIS afin de construire d'éventuels logements futurs pour les SP	SDIS 13	PUBLIC / Associatif	Bénéficier d'un logement à proximité du centre de secours	Fixer les SP à proximité des CIS
	Aide au logement	8	Mise à disposition à titre gratuit	Le SDIS a permis à une épouse d'un SPP logé décédé hors service commandé de continuer à bénéficier du logement en caserne durant un an	SDIS 31	PUBLIC	Conserver momentanément son logement	Développer le sentiment de sécurité du reste des personnels
Le travail	relationnel	9	Repas cohésion des employeurs	L'entreprise finance des repas pour tous les employés	EDF / SDIS 39	PUBLIC PRIVE	Avoir le sentiment d'être reconnu par son employeur, et partager un moment de convivialité entre ses collègues.	Reconnaissance des agents. Développer le mieux vivre. Développer le dialogue social
		10	Fête de l'établissement	L'entreprise finance une fête pour tous les employeurs qui sont libérés sur leur temps de travail	EDF	PRIVE	Avoir le sentiment d'être reconnu par son employeur, et partager un moment de convivialité entre ses collègues.	Reconnaissance des agents. Développer le mieux vivre. Développer le dialogue social
	aptitude au poste	11	Recrutement d'assistants "déplacement"	L'entreprise recrute temporairement des "emplois-aidés" pour porter les charges qu'un travailleurs porte normalement ou pour l'aider à se déplacer, lorsque celui-ci à des difficultés pour se déplacer	EDF	PRIVE	L'employé n'est plus en arrêt de maladie : diminution des AT.	Conserve son agent au travail
		12	Recrutement d'un kiné	L'entreprise finance le service (gratuit pour les employés) d'un kiné, en sortie de zone contrôlée, pour soulager les efforts des agents	EDF	PRIVE	Le bien être au travail	Lutter contre les TMS (troubles musculo-squelettiques). Développer le mieux vivre dans l'entreprise.
		13	Ecole du dos	L'entreprise finance la création et le fonctionnement d'une école du dos, pilotée par un médecin, comprenant un programme personnel et adapté	EDF	PRIVE	Le bien être au travail	Lutter contre les TMS (troubles musculo-squelettiques). Lutter contre le stress. Développer la remise en forme des agents. Développer le mieux vivre dans l'entreprise.
	Emploi	14	développement d'un partenariat avec des collectivités en vu de favoriser l'emploi d'un SPV	Valoriser et favoriser le recrutement de SPV au sein des collectivités publiques	SDIS	PUBLIC	Accès rapidement à un emploi dans son département.	Actions avec les établissements publics et collectivités publiques sur les recrutements hors concours (CDD, emplois aidés, contractuels...).Fidéliser et valoriser les SPV au sein du département
		15	Réservation d'un emploi pour un SPV handicapé	Le Sdis emploi, en qualité d'opérateur CTA, un SPV devenu handicapé moteur suite à un accident hors service commandé	SDIS 47	PUBLIC	Rester dans le monde des sapeurs-pompiers et conserve un emploi	Renforcement du sentiment de sécurité pour l'ensemble des personnels.
16		Soutien à l'emploi en cas de décès du conjoint SPP	Le CG emploi la conjointe d'un SPP décédé hors service commandé	SDIS 31	PUBLIC	Sentiment de sécurité pour le devenir de sa famille	Renforcement du sentiment de sécurité pour l'ensemble des personnels.	
17		Créer une bourse à l'emplois au profit des SPV, emplois aidés...	Aider le SPV et les agents en situation précaire à trouver un emploi dans le département	SDIS 57	PUBLIC	Accès rapidement à un emploi dans son département.	Fidéliser et valoriser les SPV et agents "précaires"; Coopération avec toutes les collectivités et établissements publics.	