

DIRECTION ACCOMPAGNEMENT ET QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

SERVICE ACTION SOCIALE

PROTOCOLE DE GESTION DES AIDES EXCEPTIONNELLES

Définition :

L'action sociale vise à améliorer les conditions de vie des agents publics en activité et de leur famille, ainsi qu'à les aider à faire face à des situations difficiles.

Préambule :

Le Code Général de la Fonction Publique, dispose que : " 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."

Au titre de l'action sociale, le secours financier a pour vocation de répondre à des situations d'urgences ou des difficultés ponctuelles et imprévisibles, d'ordre social.

Ce protocole énonce les principes généraux d'instruction et d'attribution du secours, et détermine les bénéficiaires, présente le rôle des travailleurs sociaux du personnel, la composition de la commission, son fonctionnement et les règles de confidentialité associées.

Les dossiers de demandes sont obligatoirement instruits par **les assistantes sociales du personnel du service action sociale de la Direction Qualité de Vie au Travail.**

Article 1er : Instruction des demandes

Les assistantes sociales sont chargées de recevoir les demandes des **agents métropolitains.**

Les agents effectuant cette démarche s'engagent à transmettre tous les justificatifs de leurs charges et ressources nécessaires à la constitution du dossier.

Parallèlement, ils autorisent la transmission de ces éléments et acceptent en cas d'accord que le chèque puisse être libellé à un organisme débiteur (EDF, bailleur...) en fonction de l'évaluation faite par le travailleur social.

Par leur expertise, après enquête sociale (diagnostic de l'ensemble de la situation sociale et économique de l'agent), elles apprécieront l'ensemble de la situation, détermineront la nature et le caractère d'urgence des difficultés rencontrées puis **émettront** un avis sur la pertinence d'une aide exceptionnelle, son attribution, son montant tout en l'inscrivant dans un plan d'action négocié avec l'agent.

Seuls les agents qui accepteront les plans de retour à l'équilibre, à savoir des moyens de stabilisation de leur budget, pourront bénéficier du secours, après avis de la commission.

L'étude de la demande par assistantes sociales du personnel se fondera sur :

- Le ou les événements qui auront conduit à cette démarche le demandeur,
- L'identification professionnelle de l'agent,
- Les éléments familiaux d'état civil (marié, divorcé, célibataire, veuf, enfants à charge, voire personnes à charge),
- Les éléments budgétaires (salaires, loyers, prêts immobiliers, pensions alimentaires, propriétés, imposition, endettement, crédits en cours, existence d'un plan de surendettement, le montant du découvert bancaire...).

Ces éléments permettront d'établir un rapport destiné à la commission d'attribution des secours d'urgence qui fera apparaître :

- Une évaluation de la situation du demandeur,
- L'avis du service social du personnel quant à l'attribution d'une aide,
- Le montant de l'aide proposée,
- L'attributaire de l'aide (l'organisme créancier ou exceptionnellement l'agent).
- La moyenne économique du demandeur (reste à vivre : RAV)

Le RAV désigne l'ensemble des ressources d'un foyer déduction faite des dépenses de contraintes (loyer, charges, dépenses d'énergie liées au logement, les télécommunications, les transports, les assurances, les impôts, les remboursements d'emprunt et de dettes, les frais liés à la santé et à l'éducation, les pensions alimentaires.

Modalités de calcul du nombre de part pris en compte selon la composition du foyer :

1 personne seule = 1,5 part,

1 couple = 2 parts + 0.5 part par enfant et 1 part à partir du 3^{ème} enfant

Un enfant bénéficiant d'un droit de visite ou d'hébergement : 0.5 part

$$= \frac{\text{Ressources du foyer} - \text{charges du foyer}}{\text{Nombre de personnes au foyer}} \quad / \quad 30$$

Des secours sont habituellement attribués aux agents ayant un RAV inférieur ou égal à 10 euros par jour et par personne.

Cependant le RAV n'est pas le seul indicateur pris en compte par les assistantes sociales du personnel pour décider d'instruire ou non une demande d'aide financière. Un agent ayant un RAV inférieur au plafond pourra se voir proposer d'autres solutions ou des solutions complémentaires s'il est estimé que le secours n'est pas la réponse appropriée aux difficultés qu'il rencontre.

De même, de façon très exceptionnelle les secours pourront être accordés à des agents dont le RAV est supérieur à 10 euros par jour et par personne s'ils ont à faire face à des circonstances exceptionnelles (décès, perte de logement, séparation...).

Lors de la présentation du dossier de demande de secours d'urgence, les assistantes sociales du personnel, s'attacheront à dégager trois critères d'octroi qui conditionnent l'attribution du secours d'urgence :

- **Imprévisible : accident de la vie,**
- **Temporaire : ne doit pas être récurrent,**
- **Économique : la moyenne économique journalière du foyer doit être, sauf cas exceptionnel, inférieure ou égale au barème établi**

Tout élément imprévisible tendant à déséquilibrer le budget de l'agent peut être de nature à justifier l'attribution d'un secours. En revanche, **une situation chronique** ne saurait constituer à elle seule un motif d'attribution de secours. Les assistantes sociales vérifieront si tous les dispositifs légaux ont été mis en place en amont. Seules les demandes réunissant au moins un des critères d'octroi seront étudiés en commission.

Le secours d'urgence ne peut prendre en charge le paiement de crédit à la consommation ou d'une amende.

Article 2 - Protection des données personnelles

La Régie Métropolitaine est tenue au respect des règles, européennes et françaises, applicables au traitement des données à caractère personnel conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la loi Informatique et Libertés.

Les données personnelles collectées ne peuvent être utilisées que dans le cadre de la délivrance des prestations d'action sociale et pour la mise en œuvre de ces dernières. Certaines données peuvent être transmises à des tiers pour l'exécution des prestations.

Les agents bénéficiaires sont informés de leurs droits sur leurs données personnelles pour chacune des prestations qu'ils utilisent. Pour exercer ces droits, ils peuvent s'adresser au délégué à la protection des données interne de la Métropole par mail à l'adresse dpo@ampmetropole.fr

Article 3 : Constitution du dossier

- Justificatif des ressources et des charges ainsi que de la dette
- Budget
- Rapport social

Article 4 : Composition de la commission

- **La Responsable du service action sociale** de la Direction AQVT
- Les assistantes sociales

Un agent métropolitain en charge de la situation administrative et/ou médicale de l'agent concerné peut être sollicité pour une situation spécifique.

Article 5 : Fonctionnement de la commission

La commission se réunit une fois par semaine en présentiel ou à distance. Elle est convoquée par **le service action sociale**.

La décision d'attribution est obtenue à la majorité des membres présents (**vote à main levée**)

La voix prépondérante appartient au chef de service.

Toutes les demandes doivent être portées à la connaissance de la commission, y compris celles pour lesquelles l'assistante sociale a émis un avis défavorable. Les membres de la commission doivent également être informés dans le cas où un dossier a déjà été présenté dans l'année ou dans l'année précédente.

Les dossiers sont présentés de manière anonyme par les assistantes sociales dans le respect des dispositions du code de l'aide sociale et des familles (article L-411), ainsi que dans les conditions et sous les réserves énoncées aux articles 226-13 et 226-14 du nouveau code pénal.

A cet égard, les dossiers présentés doivent garantir les conditions de confidentialité permettant aux bénéficiaires un anonymat absolu.

Les membres de la commission sont tenus au secret professionnel.

Il est établi, au cours de la réunion, un relevé de décision associé au compte rendu de la situation du demandeur, précisant pour chaque dossier numéroté le nombre de votant pour, contre, abstention et un argumentaire en cas de refus du dossier.

Les assistantes sociales du personnel assureront la conservation des dossiers sociaux en toute confidentialité.

Article 6 : Attribution du secours et formalisation

A l'issue de la commission, les décisions d'attribution secours d'urgence sont transmises **par mail au Régisseur d'avances de la Régie Métropolitaine**.

L'attribution du secours d'urgence pourra prendre différentes formes :

Chèques établis au tiers ou à l'agent, virement bancaire, espèces, chèques accompagnement personnalisés (CAP) permettant aux agents d'assurer leurs besoins quotidiens (alimentaire, hygiène, vêtement, transport...).

Le montant de l'aide attribué est déterminé sur évaluation sociale.

Article 7 : Cas d'extrême urgence

Tout cas d'extrême urgence doit être signalé aux assistantes sociales présentes qui effectueront en urgence une enquête sociale.

La condition d'extrême urgence est évaluée par les assistantes sociales sur deux critères cumulatifs :

- situation ne pouvant pas attendre la prochaine commission ;
- situation sociale de crise.

La situation est présentée hors commission et validée par chef de service par tout moyen. Ce dossier sera présenté lors de la commission qui suivra pour information.

Article 8 : Information de l'agent

La décision de refus ou d'acceptation est communiquée par tous moyens par l'assistante sociale en charge de la situation.

L'aide matérielle est à récupérer par l'agent auprès du Régisseur en charge du fonds de secours.

Un courrier de la Métropole est transmis à l'agent demandeur lui indiquant l'avis de la commission, ainsi que les voies de recours en cas de refus.

Article 9 : Montant maximal du secours d'urgence

Le montant maximal est fixé règlementairement par la Régie Métropolitaine à 500 euros et exceptionnellement jusqu'à 1000 euros dans les cas d'extrême urgence ou de grandes difficultés, sur proposition de la commission.

Un montant de 1 500 € pourra être attribué en faveur des agents en situation de handicap ou pour couvrir des dommages exceptionnels.