

MEM SI : Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise :*Focus sur une profession méconnue mais indispensable*

Alors que les risques psychosociaux se multiplient et que le malaise au travail se fait palpable, il est temps de se pencher sur une profession et un service méconnus : le service social en entreprise. Aux premières lignes dès qu'il s'agit de rencontrer les salariés en entreprise, il remplit une fonction essentielle : déceler, orienter, écouter, alerter. Liliane Gonzalez, fondatrice de MEM SI plaide pour une véritable reconnaissance de ce métier.

Un acteur en coulisse :

Lorsqu'on parle d'assistant de service social, il est commun de penser à l'assistant(e) social (e) de l'école, de la CPAM ou des CAF mais en aucun cas en entreprise. D'où vient cette méconnaissance?

Sans doute parce qu'en tant que profession très réglementée (l'assistant de service social est l'un des rares à être soumis au secret professionnel), qui travaille en étroite collaboration avec la médecine du travail, il est aux côtés des salariés certes mais sans médiatisation excessive.

De fait, peu de salariés savent qu'ils peuvent être orientés, soutenus et accompagnés individuellement et en toute confidentialité par un assistant social en entreprise.

Sommaire :

- Plaidoyer Page 2
- Mieux connaître la profession Page 3
- Témoignages Page 4 & 6
- Contacts et annexes Page 7

Expert agréés CHSTC :

Les CHSCT sont une structure capable d'anticiper les risques émergents susceptibles d'être nuisibles à la santé des travailleurs. Pour mener à bien cette tâche, ils peuvent recourir à des experts agréés dont la liste est arrêtée par le Ministère du travail. Ces derniers interrogent souvent outre bien sûr, la médecine du travail, les infirmières et également les Assistants de service social.

La situation de la France

C'est le pays européen avec le plus de mal-être au travail parce-que c'est un pays où la culture du statut est le mode de reconnaissance sociale (pas d'emploi- pas d'accès à la reconnaissance sociale).

Dominique Paturel

Docteur en sciences de gestion
UMR 951 Innovation

Plaidoyer

Page | 2

« Notre profession reste méconnue des salariés eux même et pourtant nous sommes aujourd’hui engagés auprès des professionnels dans le cadre de ce qui est désormais dénommé l’ISIC (Intervention Sociale d’Intérêt Collectif). Il manque un véritable décret d’application à notre profession depuis la modification de la législation en 2008. »

L’assistant de service social est en effet un observateur social essentiel. Il permet de faire des diagnostics précis et très souvent décèle des situations qui relèvent de mauvais comportements managériaux et/ou de conduites à risques des salariés » martèle Liliane Gonzalez.

A ce titre, Liliane Gonzalez s’attache à mettre en place des actions d’ingénierie sociale auprès des groupes sur des thèmes spécifiques, comme les risques psychosociaux, les conduites addictives au sein de l’entreprise et dans le cadre de la RSE (Responsabilité Sociétale de l’Entreprise).

C’est en effet, grâce à la RSE que l’Assistant de service social est enfin sous les feux des projecteurs. Le bien-être des salariés devient en effet l’un des points crucial de l’action sociale de l’entreprise. Quelle place peut-il prendre dans le dispositif ? Quelles missions aux côtés des DRH ? Quelles actions de prévention peut-il mettre en œuvre ?

« Nos interventions vont permettre de mettre en lumière des dysfonctionnements et peuvent permettre d’améliorer les pratiques de management. Nous sommes en effet aux premières loges pour entendre la souffrance des salariés. Très souvent c’est cette dernière qui explique le manque de motivation ou l’absentéisme grandissant. »

Ainsi tout en respectant scrupuleusement le secret professionnel, l’assistant de service social est amené à faire des diagnostics qui vont lui permettre de focaliser des problématiques et d’alerter.

« La principale difficulté réside dans l’évaluation de nos actions, par définition discrètes. Cependant, lorsqu’on croise les chiffres et qu’on voit que le climat social s’est amélioré sur plusieurs années ou que l’absentéisme se résorbe ainsi que certains licenciements, on sait que nous avons atteint l’un de nos objectifs » ajoute Liliane Gonzalez.

L’observation sociale, l’ancrage dans la connaissance des environnements professionnels et des conditions de travail, le travail dans les entre-deux laissés vacant par la gestion et le droit du travail, l’habileté à se mouvoir ainsi entre les dispositifs de gestion en fait une fonction au cœur des besoins de modernisation des entreprises. De plus, le fait d’être disponible et attentif au vécu des personnes, cette fonction de Tiers Social est précieuse sur l’anticipation en matière de prévention et en fait un partenaire de première ligne pour les équipes de santé au travail et pour le management.

Dominique Paturel

Docteur en sciences de gestion

Mieux connaître la profession

Page | 3

La législation¹ : une profession réglementée

Les établissements qui occupent d'une façon habituelle 250 salariés au moins sont tenus d'organiser des services sociaux du travail (Art R.250-1 du Code du travail). Le service social du travail assume auprès du personnel, sur les lieux mêmes du travail, les tâches d'ordre social dévolues par la direction ou le chef d'entreprise ou confiées par le comité d'entreprise.

La mission : Prévenir | Gérer | Rétablir

Selon le BIT (Bureau International du Travail) : L'assistant de service social « donne des conseils sur les questions sociales et connexes pour aider les personnes à trouver et à exploiter au mieux les ressources qui leur permettront de surmonter les difficultés et d'atteindre un objectif particulier ».

Les modalités d'intervention : un soutien social, local et global pour les collaborateurs



L'assistant (e) social(e) apporte ses compétences dans un service personnalisé auprès des salariés, en collaborant avec les différents acteurs, les services du personnel, les médecins du travail, les comités d'entreprises, dans le cadre de conventions spécifiques œuvrant sur les champs d'interventions visés tels que : la santé, la vie personnelle, le budget, le travail, le logement.

C'est une mission qui s'effectue aussi bien en gestion internalisée ou externalisée comme c'est le cas pour Liliane Gonzalez qui a créé sa propre structure et qui intervient pour des missions régulières dans les entreprises.

A noter :

En pratique, la loi prévoit 3 demi-journées par semaine pour 300 salariés pour assurer la mission de service social.

« A mon sens, notre mission véritable est de contribuer à l'évolution de l'entreprise en apportant une véritable valeur ajoutée : favoriser la communication interne.

Le fait d'être assistant social externalisé apporte ce regard extérieur indispensable et fait de nous un observateur et un médiateur social irremplaçable » conclut Liliane Gonzalez.

1

Témoignages :

MEM SI assure des prestations de service social pour un certain nombre d'entreprises de la région parisienne.

Qu'en pensent les salariés ?

Isabelle D... membre du Comité d'entreprise d'un organisme de formation de plus de 300 salariés

« Je fais partie du Comité d'Entreprise depuis plusieurs années et j'ai senti l'ambiance sociale de l'entreprise se dégrader. Les salariés avaient besoin d'un soutien autre que celui strictement professionnel d'un représentant des salariés. Il leur fallait une écoute dans un contexte neutre pour parler de leurs problématiques personnelles ou même professionnelles sans le regard de la direction. Les salariés avaient en effet peur du manque de confidentialité qui pouvait s'ensuivre à la suite d'un entretien avec le DRH.

C'est pourquoi j'ai proposé en 2009 aux membres du CE de prendre le coût d'un service social d'entreprise sur le budget de fonctionnement.

Beaucoup ont été dubitatifs et ont pensé que les salariés n'allaient pas suivre. Nous avons proposé une journée par mois et avons fait ensuite un très gros travail de communication. Timidement, les salariés ont commencé à prendre contact avec l'assistante de service social par téléphone d'abord puis ensuite ils sont venus physiquement.

Au bout d'un an, nous avons instauré le principe de deux journées par mois. L'année dernière, Le CE a demandé à l'entreprise (plus de 300 salariés) de mettre en place, comme la loi le demandait, un service social d'entreprise. La DRH a accepté et a procédé à la mise en place de ce service 3 jours par mois. Deux journées d'intervention sont toujours consacrées au service social auprès des salariés, l'autre journée étant plutôt consacrée à un conseil social auprès de la DRH sur des projets liés à la RSE (risque psychosociaux – réorganisation).

L'audit réalisé par un organisme indépendant a effectivement pointé des situations de mal-être du personnel lors d'un audit de la situation sur les aspects santé au travail : climat social dégradé, stress, harcèlement moral...

Aujourd'hui, la collaboration de MEM SI avec la DRH, en tant que conseil social, avance pas à pas.

Le service social joue donc toujours pleinement son rôle de tampon. Les entretiens avec les salariés concernent tout autant les cadres que les employés et la parité est présente (même si l'entreprise est composée de 30 % hommes et de 70 % femmes).

Le service social intervient sur des questions liées au budget, surendettement, femmes isolées avec enfants, femmes battues et la gestion des relations professionnelles difficiles avec un manager. »

Agnès T Consultante spécialisée dans un cabinet de consulting

J'ai utilisé le service social dans mon entreprise à deux niveaux.

Au niveau professionnel : dans mes fonctions, je peux être amenée à faire des études sur les conditions de travail dans les entreprises des rapports sur des questions précises : l'assistante de service social peut m'apporter des éclairages. Il m'est arrivé ainsi d'interviewer plus d'une dizaine de professionnels dans ce cadre

J'y ai fait appel, dans ma propre entreprise, dans pour une situation personnelle douloureuse et complexe.

Ce qui me frappe c'est à quel point cette fonction est méconnue au sein de l'entreprise. Peut-être est-ce du au fait qu'elles n'ont pas un statut réglementé tels que les experts comptables, les avocats, les médecins ou même les infirmières.

C'est un métier difficile et il faut absolument que l'assistant de service social soit inséré dans un réseau puisqu'il traite toutes sortes de questions et qu'elles peuvent être confrontées à des dénis dans la prise en charge des situations pour lesquelles elles sont sollicitées

On pense souvent à tort que le service social ne s'occupe que des questions budgétaires pour les personnes vivant modestement.

En fait, les compétences de l'assistante sociale sont bien plus variées que cela. Son champ d'intervention est aussi plus vaste.

Moi-même je ne supposais pas qu'elle puisse m'aider dans ma situation personnelle. J'ai été confrontée à la maladie d'un très proche : il souffrait d'une maladie grave et était atteint psychologiquement. J'ai finalement fait appel à l'assistante sociale sur les conseils de ma directrice qui avait mis ce service en place. J'ai y reçu le soutien, l'accompagnement et les pistes de solutions dont j'avais besoin.

Le cadre neutre, la disponibilité, l'écoute bien sûr ont été essentiels.

C'est une fonction qui me paraît incontournable aujourd'hui d'autant plus que les régulations internes qui existaient auparavant dans l'entreprise ont disparu ou sont en passe de le faire. Les RH jouent moins leur rôle de médiateur et d'écoute, De fait, il ne reste plus que le syndicat et/ou l'assistante sociale pour écouter les salariés.

Sans doute faudrait-il que cette fonction soit renforcée dans son autorité et son autonomie face à la DRH mais aussi face aux syndicats. Il me semble que la communication autour de cette fonction est quasi inexistante. L'augmentation de leurs moyens d'action et le développement de leur cadre d'intervention seraient également un plus pour un meilleur service social.

Et les DRH ?

Témoignage de Sylvie Bouteau, DRH de SYNDEX

Le service social a été mis en place depuis une dizaine d'années par un DRH précurseur. D'abord pour une demi-journée par mois pour aider les personnes en situation de fragilité. Aujourd'hui alors que l'entreprise compte 400 salariés dont 80 % de cadres et personnel dits experts, il est d'autant plus important que c'est une catégorie de salariés un peu particulière. Les consultants/intervenants sont en effet difficilement convaincus qu'ils sont les mêmes problèmes que Monsieur ou Madame tout le monde. Ils ont tendance à poser les problématiques mais aussi – déformation professionnelle sans doute – à ne pas prendre de décision. Il fallait donc que le service social crée du lien et sollicite les salariés.

Un service social a du sens parce que les RH n'ont pas toujours la disponibilité pour gérer l'ensemble des problématiques qui sont traitées par l'assistant de service social. Il faut en effet un grand respect de la confidentialité et de l'intimité puisque de nombreuses questions très personnelles sont abordées. la présence d'un professionnel est donc très importante.

La question de surmenage, de burn-out très fréquente chez une population qui n'a pas l'habitude de prendre soin d'elle peuvent être traités ensuite de même que les questions plus personnelles.

L'assistant de service social est donc en lien non seulement avec le DRH mais également avec les salariés – usagers- et aussi avec le Comité d'entreprise auprès duquel elle peut traiter des attributions d'aides spécifiques.

Le regard neutre d'un professionnel externalisé est essentiel car il permet une meilleure distanciation tout en étant proche des salariés.

Depuis 10 ans c'est une relation de confiance qui se crée entre l'assistant de service social et les salariés.

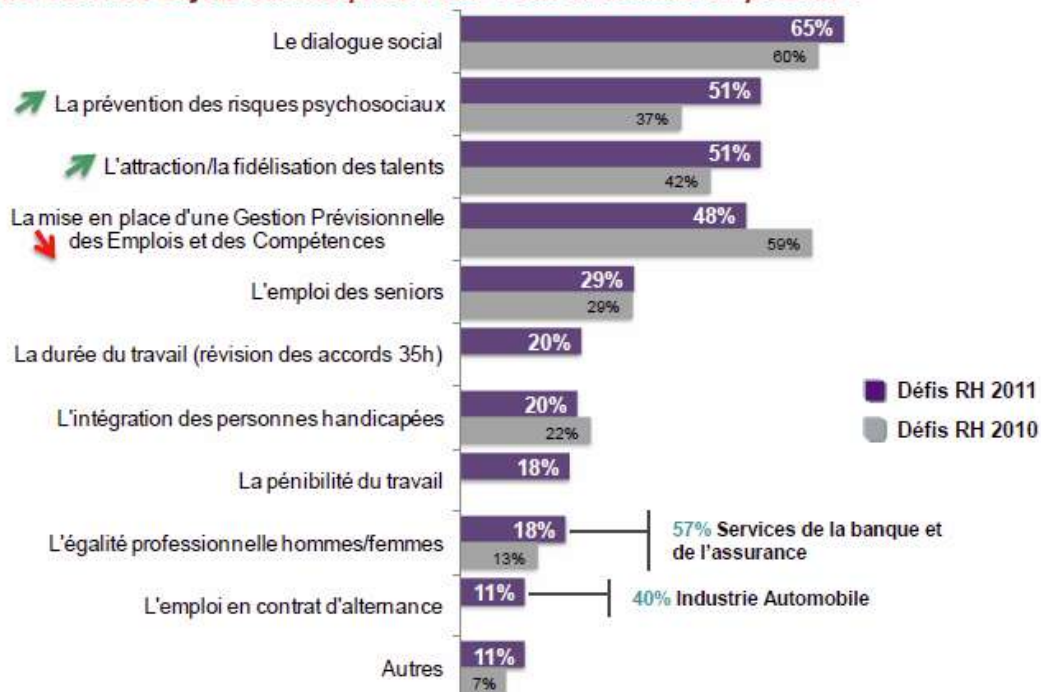
Liliane Gonzalez assure cette mission sur 3 journées par mois et une journée en entretiens téléphoniques. Elle a des horaires suffisamment flexibles pour que nos salariés qui sont souvent en province et/ou ont des horaires à fortes amplitudes puissent la joindre. Nous n'aurions pas rencontré le même succès avec un service interne.

Comment évaluons-nous le service social ? Une fois par an, bien sûr nous faisons un point précis mais je dirais que c'est surtout par la prise très en amont des problématiques qui justifie largement la mise en place d'un tel service. La fonction a fait sens pour les salariés comme pour l'employeur : les problématiques sont mieux gérées, elles sont moins visibles.

Aujourd'hui nous constatons une évolution : il s'agit d'accompagner les départs en retraite ou des personnes ayant dépassé largement les 55 ans et qui savent qu'elles vont devoir travailler au-delà de 65 ans.

Les DRH se concentrent avant tout sur le dialogue social, la rétention des talents et la prévention des RPS

Quels sont les sujets sur lesquels vous vous mobilisez en priorité ?



NB : Le total des pourcentages est supérieur à 100% du fait des multi-réponses possibles

Contacts



A propos de Liliane Gonzalez : <http://memsi-paris.com/>

L'humain au cœur de l'activité sociale...

Après avoir décroché son diplôme d'assistante de service social (ESF, Paris, 1981), Liliane Gonzalez démarre sa carrière au service de pédopsychiatrie du Centre Hospitalier de Gonesse. Elle y effectue le suivi des familles et assure le lien entre le médical, le social et le scolaire.

Puis en secteur, en parallèle, elle se forme à l'approche systémique et à la méthodologie de projets (De l'institution à l'entreprise d'action sociale – Du programme au projet d'entreprise - Elaboration de budget d'un projet d'intérêt collectif – Enquêtes et élaboration de diagnostics sociaux).

Ensuite, pendant plus de trois ans, elle est chargée de missions pour la DDASS du Val d'Oise, à l'occasion de l'établissement d'un observatoire social départemental et de la mise en place de réseaux professionnels et interinstitutionnels.

Interventions sur la santé et le bien-être s'exprimant par le paraître, en lien avec la direction du CODESS Education Santé du Val d'Oise, et conférences auprès d'associations de recherche d'emploi et d'organisations communales.

-Assistante sociale dans une association d'hébergement pour porteurs du VIH (Module SIDA – MAAVAR Sarcelles).

-Assistante sociale du travail en inter-entreprise au sein de SOCIAL INTER Sarl : permanences sur site pour des entreprises du secteur des services, l'industrie et l'Etat (AXA France, DELPHI, MFP, BASE HANDLING Roissy, ENSAD, CASTORAMA).

Liliane Gonzalez est membre du réseau de l'ARTSI, l'association réseau des travailleurs sociaux indépendants.

Voir la charte : <http://www.artsi.asso.fr/deontologie-artsi-charte-travailleurs-independants.htm>

Contact : MEM SI – PARIS T: (+ 33)1 34 29 12 64 / M: (+ 33)6 17 76 52 83

Courriel: lilianegonzalez@memsi-paris.com Twitter : @edaydream – Facebook : Lg Mem Si

Contact-presse : Marie-Pierre Medouga-Ndjikessi*

Agence Media Presse & Communication

01 71 52 10 30/31 – 06 22 78 71 38 – agencerp@orange.fr – Twitter :

@mapyntonga

Retrouvez toutes les infos sur <http://www.mp-c.eu>



Annexes :

Code de déontologie des assistants de service social : <http://www.anas.fr/>

<http://www.etsup.com/Ressources-humaines-et-service>

<http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Le-droit-a-l-expertise.html>

<http://www.artsi.asso.fr/>

Apparu dans la presse et le web :

I. MEM SI : Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise ...

www.mp-c.eu/.../1343144513-Note-de-presse-Memsi-plaid...Partager

Format de fichier: PDF/Adobe Acrobat - Afficher

Page | 1. Note d'informations du 23 juillet 2012. MEM SI : Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise : Focus sur une profession méconnue mais ...

2. MEM SI : PLAIDOYER POUR UN VÉRITABLE SERVICE SOCIAL EN ...

www.espacedatapresse.com/fil.../consultation_cp.jsp?idcp...

http://www.espacedatapresse.com/fil_datapresse/consultation_cp.jsp?idcp=2742632

6 sept. 2012 – MEM SI : Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise : Déceler, écouter, résoudre, alerter, orienter, construire une relation ...

3. social work | MEMSI – Conseil social & en image / Assistante social ...

memsi-paris.com/category/social-work/

De Liliane GONZALEZ - Dans 94 cercles Google+

9 sept. 2012 – Note d'informations du 23 juillet 2012 MEM SI : Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise : Focus sur une profession méconnue ...

4. Bons Plans - Tepaseul

www.tepaseul.fr/index.php/component/.../406-bon-plans

15 oct. 2012 – BONS PLANS: L'HUMAIN AU CŒUR DE L'ACTIVITE SOCIALE: MEM SI: Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise. Déceler ...

5. MEM SI ose un plaidoyer pour parler du service social du... - Google+

<https://plus.google.com/.../posts/5ydPqW6mN3T>

De Liliane GONZALEZ - Dans 94 cercles Google+

25 juil. 2012 – Note d'informations du 23 juillet 2012 MEM SI : Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise : Focus sur une profession méconnue ...

II. bulletin d'information du CNAFAL n°157 du 14 au 21 Septembre 2012

www.cnafal.org/bulletin-d-information-du-CNAFAL-no157...Partager

21 sept. 2012 – MEM SI - Plaidoyer pour un véritable service social en entreprise. Elections syndicales : Les salariés des PTE (entreprises de moins de 11 ...

III. Miroir Social -Le service social du travail ? Pour qui ? Pour quoi ...

www.miroirsocial.com/.../le-service-social-du-travail-pour-q...

13 sept. 2012 – Il est temps de se pencher sur une profession et un service méconnus : le service social en entreprise. Aux premières lignes, dès qu'il s'agit de ...