

Liliane Gonzalez,

Fondatrice de MEM SI, Service Social du Travail
et directrice des interventions sociales auprès
des entreprises



MEM SI
SERVICE SOCIAL DU TRAVAIL

Service Social et RSE en Entreprise

En Occitanie, les besoins en service social au sein des entreprises sont en croissance, révélant des défis complexes pour les RH. MEM SI propose des solutions structurées et éthiques, allégeant la charge des RH et améliorant la qualité de vie au travail.

Quelle est l'évolution des besoins en matière de service social dans les entreprises ?

En Occitanie, les besoins se manifestent de façon de plus en plus évidente. Les RH en sont souvent seules à gérer des situations qui dépassent leur fonction : séparation conflictuelle, mal-logement, aide familiale, décès, épuisement... il est essentiel de fournir un soutien structuré, éthique et professionnel, plutôt que de dicter les actions à entreprendre. Le service social du travail est une réponse spécialisée à ces situations. Avec une approche qui respecte la confidentialité et l'autonomie du salarié, tout en soulageant les RH. Il est crucial de déconstruire le préjugé selon lequel le service social serait « trop cher ». En réalité, les coûts humains et financiers augmentent lorsque les coachs ou les ressources humaines gèrent seuls ces enjeux. Le service social n'est pas réservé aux grandes organisations.

Les RH sont sensibilisés aux problématiques sociales, elles en connaissent la réalité, adhèrent aux enjeux, mais n'envisagent pas toujours le bon levier d'action. Ce qui reste encore trop méconnu, c'est l'existence du service social comme ressource professionnelle.

Il y a deux ans, j'ai ramené mon entreprise MEM SI en Occitanie et rejoint l'ANDRH. Cette démarche auprès de l'ANDRH m'a ouvert les portes d'un écosystème local que je ne connaissais pas : le MEDEF, les écoles et universités, Cap emploi, les acteurs de l'emploi, de la formation, du handicap... Cela m'a permis d'identifier les bons relais, de tisser des liens de confiance, et d'inscrire MEM SI dans une logique de coopération plutôt que d'isolement.

Quelles sont les difficultés des salariés en matière de bien-être au travail ?

En Occitanie, on est souvent confronté à des réalités très

concrètes : mal-logement, transport, temps de vie incompatibles, addictions. Il y a aussi une souffrance liée aux situations familiales : séparation, violences, maladie d'un proche... Des éléments ont un impact sur la présence au travail. Souvent, les RH qui reçoivent les premiers signaux, sans toujours avoir les ressources ou le cadre pour agir. Nous prenons le relais, avec méthode, éthique et discrétion.

Partagez-nous des exemples d'initiatives mises en place par MEM SI pour améliorer la QVT ?

Nous avons mis en place une ligne d'écoute confidentielle, Ecoute Ici. Nous avons choisi de rendre le premier entretien gratuit. Ce qui permet de poser le besoin et d'évaluer si une intervention sociale est nécessaire. Parfois, des actions ponctuelles suffisent. Nous avançons à l'heure, à l'acte, et au rythme des réalités humaines et organisationnelles — sans engage-

ment annuel pour l'entreprise. C'est notre manière de rendre l'accompagnement social plus accessible et plus juste.

Pour les salariés des entreprises en abonnement, notre portail Humain.ici permet une prise de rendez-vous en ligne avec l'assistante de service social dédiée.

Ce qui enlève une charge mentale aux services RH et donne au salarié plus de liberté. Nous accompagnons aussi des managers pour identifier les besoins sociaux avant qu'ils ne deviennent des urgences sociales. Cette plateforme permet également de mettre en place des groupes de parole en ligne sur des thématiques de soutien aux salariés, comme l'accompagnement au décès d'un collègue, faire face aux mécanismes de perversion narcissiques, etc.

J'ai lancé cette ligne d'écoute sociale en pensant d'abord aux salariés. Mais très vite, des RH l'ont adoptée pour elles-mêmes. Cela montre que ces dispositifs sont utiles pour tout le tissu humain de l'entreprise.

Comment la reconnaissance du service social contribue-t-elle à la prévention des risques psychosociaux ?

En entreprise, le service social évite que les RH ne portent seuls des situations humaines complexes, souvent hors de leur champ d'action.

En cas d'alerte — absentéisme soudain, absences perlées, isolement, saisie sur salaire, tension au sein des équipes — les RH ne perçoivent souvent que la partie

émergée de l'iceberg. Le service social, lui, explore toutes les dimensions de la situation selon une approche holistique et globale, il prend en compte les problématiques imbriquées : vie familiale, difficultés économiques, santé mentale ou physique, parcours de soins interrompus, charges administratives... des éléments privés à fort impact professionnel.

Nous prenons en charge ces parcours, sans réduire la personne à un symptôme ou à son poste ; lorsque nécessaire, nous mobilisons les relais spécialisés. C'est une approche qui conjugue technicité, discrétion et humanité. Le service social en entreprise constitue un levier de prévention, il évite les glissements vers des situations de rupture, de souffrance silencieuse.

Comment intégrer davantage la responsabilité sociétale dans la culture d'entreprise ?

Soyez audacieux et ne vous concentrez pas uniquement sur les labels. La RSE est une dynamique ancrée dans les réalités humaines de l'entreprise. Chez MEM SI, notre approche pragmatique de la RSE sociale contribue aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU, tels que la santé et le bien-être (ODD 3), l'égalité (ODD 5), le travail décent (ODD 8), la formation continue (ODD 4) et les partenariats responsables (ODD 17). Cela inclut l'accès au logement, la parentalité, les parcours de séparation, l'accompagnement des proches aidants, la prévention des fragilités ou invalidités,

et la prévention des risques psychosociaux, en croisant les sphères professionnelle et personnelle. Ces aspects, souvent invisibles dans les politiques RH, influencent directement la QVT et la performance globale.

Les entreprises doivent être vigilantes face aux approches qui réduisent un problème humain à un symptôme isolé. Le service social est un diplôme d'État, adossé à un cadre déontologique clair.

Chez MEM SI, nos consultantes sont diplômées d'État et possèdent des compétences complémentaires, psychosociales et organisationnelles. Accompagner dans l'entreprise, exige une posture claire, expérimentée, et respectueuse des dynamiques humaines comme des enjeux professionnels.

Nous collaborons avec les RH, partageant une préoccupation commune : l'humain. Ce partenariat allège la pression sur les RH et sécurise l'accompagnement des salariés. Le service social du travail anticipe et structure des réponses humaines, concrètes et durables, là où les RH peuvent être démunies face à des situations complexes. Intégrer la RSE sociale avec le service social de MEM SI, c'est avant tout prendre soin de ceux qui font l'entreprise.

Contact :

- 3 place de la liberté - 34800 Cabrières
- lilianegonzalez@memsi-paris.com
- Tél. : 06 22 71 19 37
- ou ligne Ecoute.Ici : 09 70 70 88 05
- <https://www.memsi-paris.com>