



RAPPORT D'ACTIVITE DU
SERVICE SOCIAL
Année 2015

BANQUE COURTOIS

Marie-Hélène MORGO
Assistante Sociale



Centre Social Interentreprises Régions Sud-Ouest

7 rue G.Marconi - 31400 TOULOUSE - Tél: 05.62.47.18.47 - Fax: 05.62.47.06.47
contact@csiereso.fr - www.csiereso.fr

SOMMAIRE

I. PRESENTATION

- a. Le Centre Social Interentreprises Régions Sud-Ouest
- b. Règles éthiques et déontologiques

II. MODALITES D'INTERVENTIONS

- a. Missions du service social en entreprise
- b. Domaines d'interventions du service social en entreprise
- c. Contenu de la prestation
- d. Organisation de la prestation

III. ELEMENTS CHIFFRES

- a. Nombre de salariés rencontrés
- b. Nombre de salariés rencontrés par domaines d'interventions
- c. Les contacts
- d. Les types d'interventions

IV. PARTENARIATS

V. SYNTHESE ET PERSPECTIVES

I. PRÉSENTATION DU CSIERESO

a. Le Centre Social Interentreprises Régions Sud-Ouest

Le Centre Social Interentreprises Régions Sud-ouest (CSIERESO) est une association loi 1901 créée en 1936 et administrée par ses adhérents.

Situé à Toulouse, le CSIERESO intervient dans 114 entreprises implantées dans les régions sud et sud-ouest (Bordeaux, Brive, Montpellier, Pau, Rodez,...).

Le CSIERESO est membre d'un G.I.E., RESSIF G.I.E., qui regroupe 11 services interentreprises répartis sur la France. Il emploie 60 personnes dont 53 assistantes sociales spécialisées en entreprise.

b. Règles éthiques et déontologiques

Le métier d'assistant de service social est autorisé par l'obtention d'un diplôme d'état.

Il est régi par un code de déontologie.

L'assistant de service social est tenu au secret professionnel conformément aux articles 226.13 et 226.14 du Code Pénal.

L'assistant de service social interentreprises intervient dans le respect des personnes et se réfère à des règles éthiques et à un code de déontologie, ce qui implique :

- Des interventions reposant sur la libre adhésion du salarié à tout projet d'action le concernant.
- L'intervention est destinée à l'ensemble des salariés et se déroule en toute neutralité et confidentialité.
- Une évaluation complète et globale de chaque situation pour proposer une réponse adaptée à la demande exprimée par le salarié.

II. MODALITES D'INTERVENTION

a. Missions du service social en entreprise

Les missions de l'assistante sociale sont basées sur l'accueil et l'écoute des salariés afin de les aider à rechercher et mettre en œuvre des solutions adaptées face aux questions ou problèmes qu'ils rencontrent dans les domaines professionnels, personnels ou sociaux.

Elle peut intervenir dans les périodes transitoires de la vie, tant sur le plan familial (maternité, maladie, naissance, accompagnement parent âgé...) que sur le plan professionnel (reclassement, mutation, problème au travail, ...) pour accompagner la personne dans le changement et faire la transition avec les organismes compétents. Elle peut également accompagner les salariés qui le souhaitent, dans la préparation ou l'instruction de leur dossier retraite.

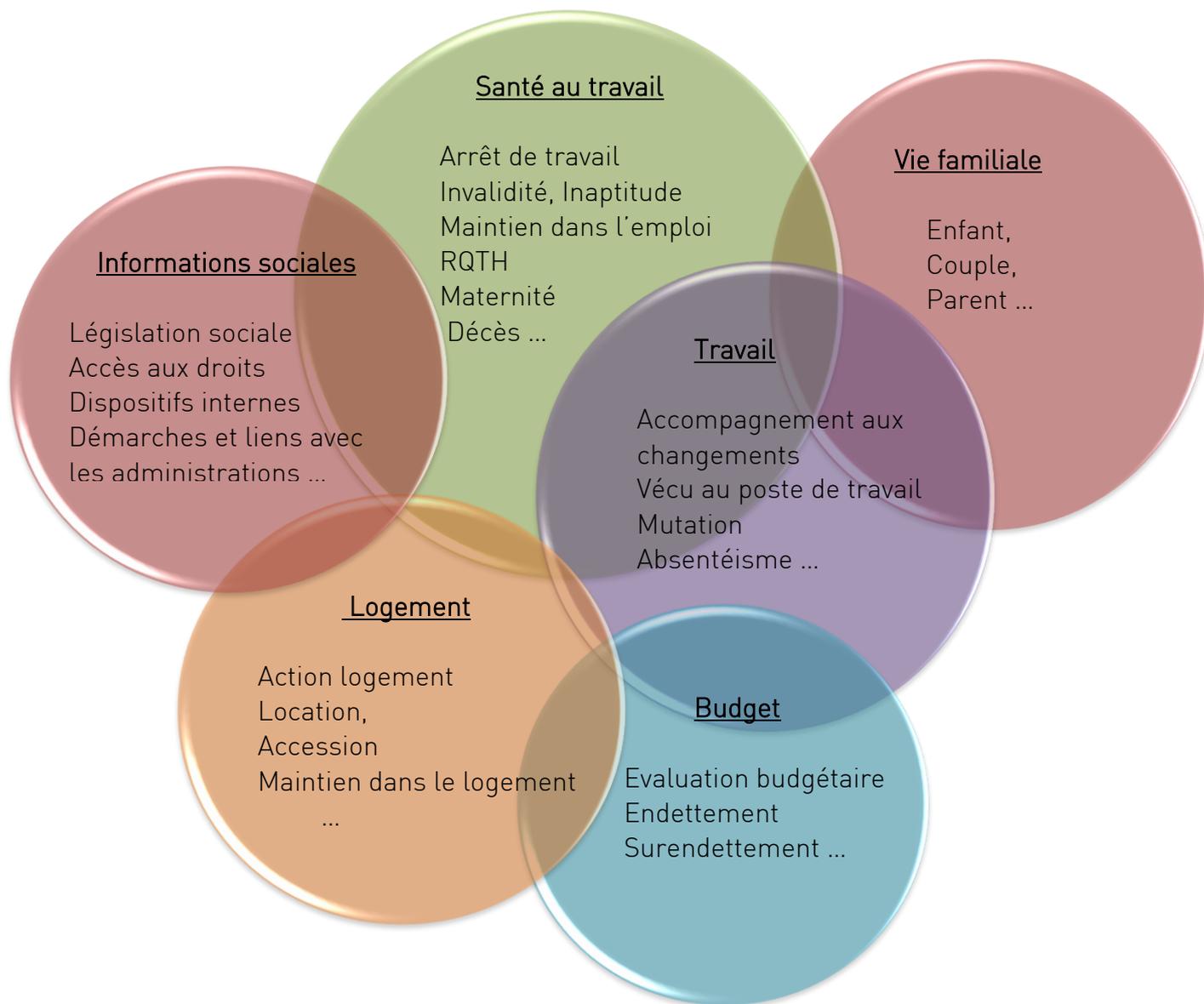
Les difficultés financières peuvent aussi faire l'objet d'un diagnostic social afin de proposer un plan d'aide à la personne, voire un accompagnement budgétaire.

Au niveau plus collectif, elle peut apporter son expertise sociale dans des actions d'information ou de prévention, participer à des CHSCT ou cellules de prévention sur les risques psycho sociaux.

Le métier consiste à :

- Assurer une expertise et un appui technique à l'entreprise,
- Accueillir, écouter évaluer,
- Informer, orienter, accompagner,
- Assurer un rôle d'alerte et de veille sociale,
- Participer à la dynamique partenariale,
- ...

b. Domaines d'interventions du service social en entreprise



c. Contenu de la prestation

L'intervention de l'assistante sociale se compose d'une permanence sur site et d'un temps de travail de suite qui peut être réalisé à l'extérieur de l'entreprise.

▶ Permanence :

- Accueil du salarié sur site sur rendez-vous ou de façon spontanée
- Entretiens téléphoniques (salariés en arrêt de travail ou en déplacement)
- Contacts avec les partenaires internes
- Réunions

▶ Travail de suite :

- Entretiens téléphoniques avec les salariés,
- Rédaction de courriers et de rapports sociaux,
- Courriels,
- Constitution et instruction de dossiers,
- Contacts avec les partenaires internes et externes (téléphone ou entretien),
- Visite à domicile,
- Réunions,
- Recherche documentaire,....

d. Organisation de la prestation

Je suis présente sur la Banque COURTOIS

➤ Le jeudi matin de 8h45 à 11h45*

Tel portable : 07.81.72.84.28

Ma permanence a lieu, dans la mesure du possible, en Salle A au 44 Rue de Rémusat, sinon en salle d'Occitanie ou au RDC de l'agence Rémusat

Un planning affiché, renseigne sur les jours et lieux de permanences

* A compter du 1^{er} janvier 2016, les permanences auront lieu le lundi matin de 8h45 à 11h45 en salle A

Les salariés peuvent

- ✓ me rencontrer ou me téléphoner lors de mes permanences
- ✓ me contacter ou me rencontrer sur rendez-vous au CSIERESO,
- ✓ m'adresser un mail à l'adresse suivante : marie-helene.morgo@csiereso.fr

III. ELEMENTS CHIFFRES

a. Nombre de salariés rencontrés

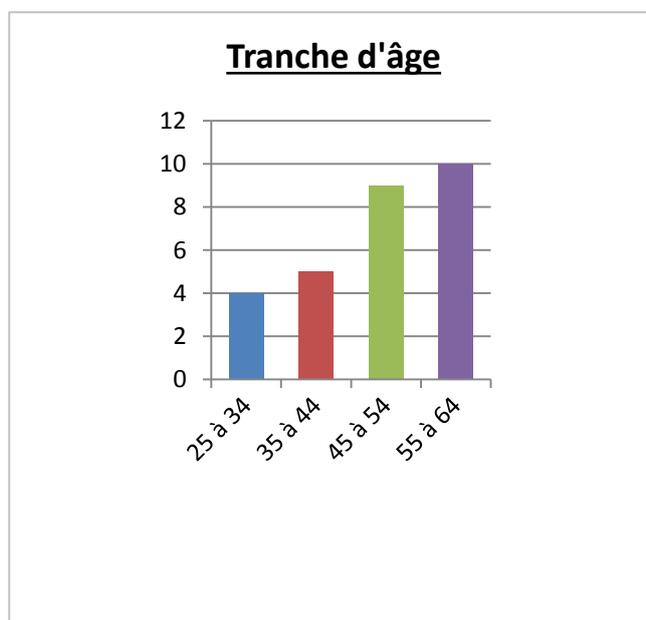
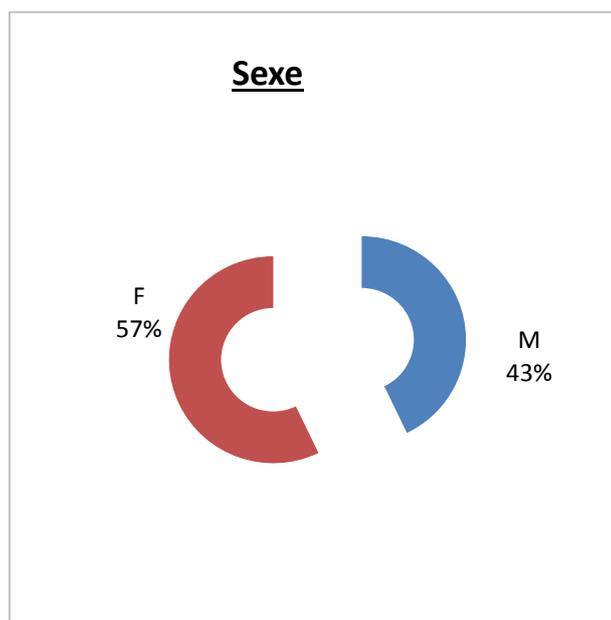
En 2015, j'ai traité 28 dossiers dont 12 nouveaux dossiers.

La répartition hommes/femmes est assez équitable, et les tranches d'âges diversifiées même si les « + 45 ans » sont majoritaires.

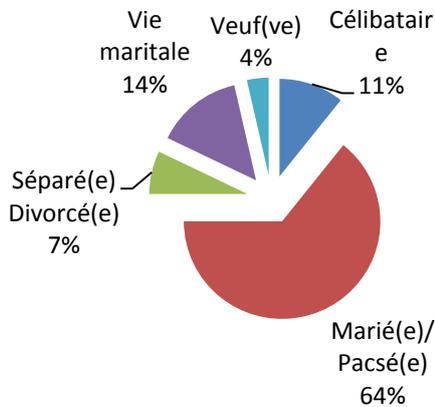
Au niveau professionnel, 67% des salariés sont en activité lors de la demande, 18% en arrêt maladie.

Les agences de Midi Pyrénées couvrent 80% des demandes, Aquitaine et Languedoc Roussillon étant très faiblement représentés.

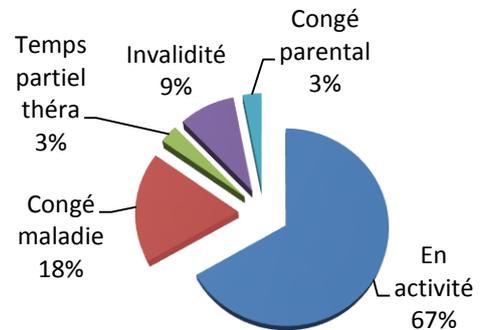
Entreprise	suivis	nouveaux
Site : Aquitaine	3	1
Site : Languedoc-Roussillon	3	2
Site : Midi-Pyrénées	22	9
Total	28	12



Situation matrimoniale

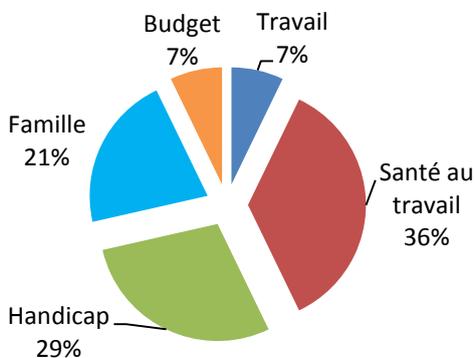


Situation professionnelle

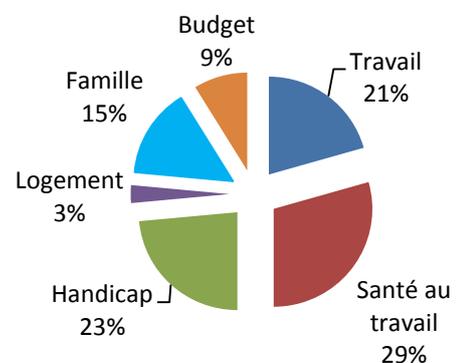


b. Nombre de salariés rencontrés par domaines d'interventions

domaines principaux par dossier en 2015

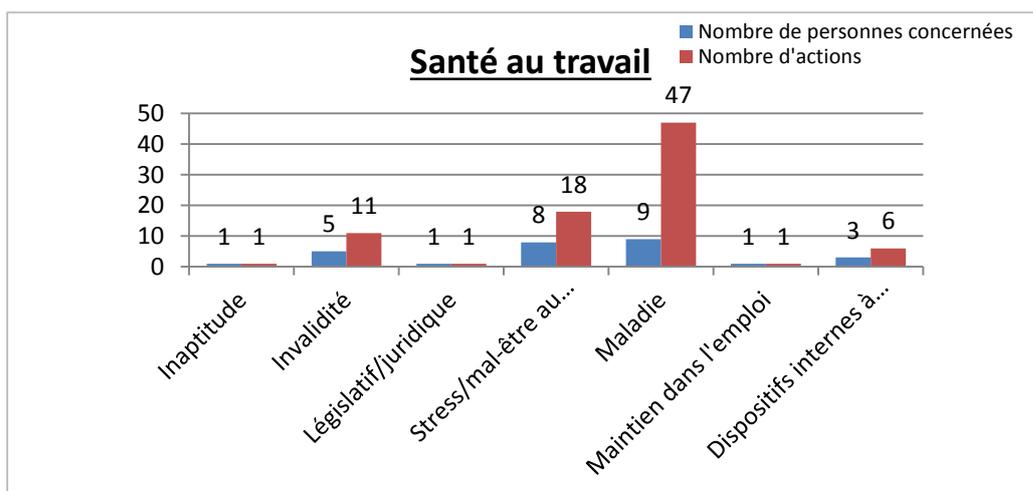


domaines principaux par dossier en 2014

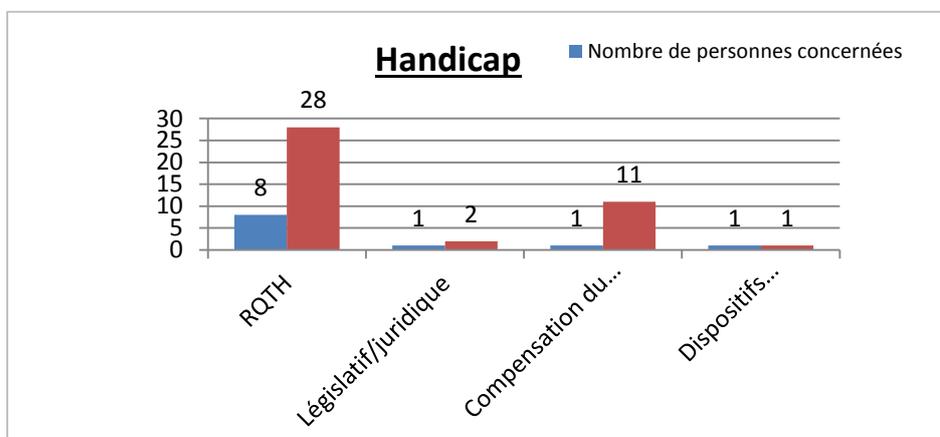


Les domaines « Santé au travail » et « Famille » sont en nette augmentation. Le domaine « Handicap » passe de 23 à 29%. A l'inverse, le domaine « Travail » diminue.

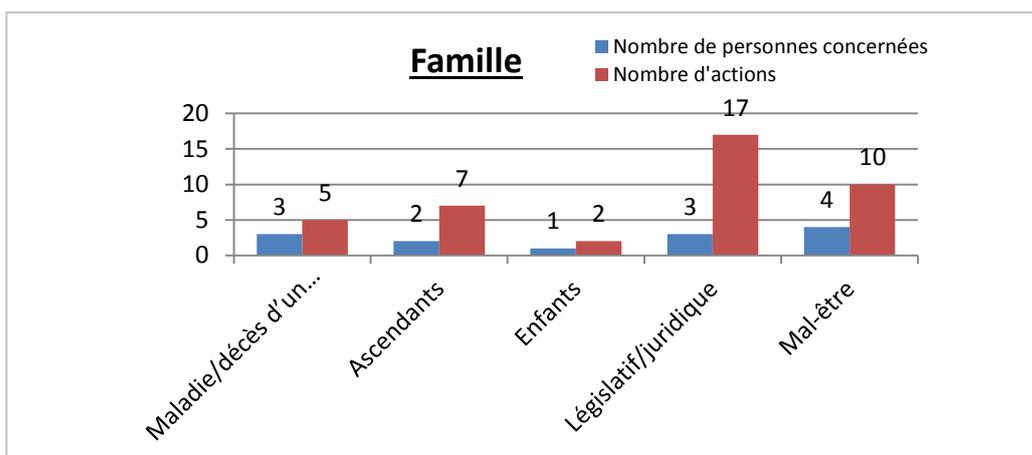
Les graphiques suivants reprennent chaque thématique abordée, avec le nombre de personnes concernées et le nombre d'actions menées. Au total, il aura fallu 206 actions pour 64 demandes, sachant que plusieurs problématiques peuvent être posées lors d'un même contact.



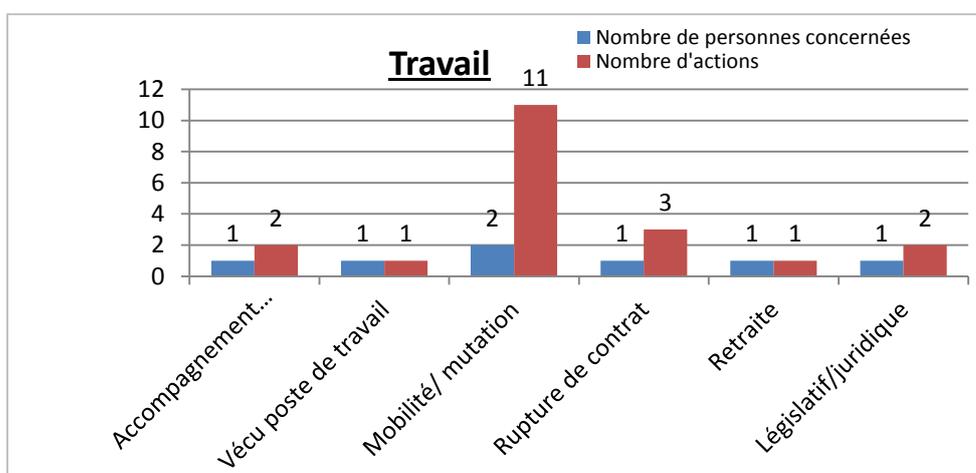
La Santé au travail représente 36% des sollicitations. Le volet maladie amène un volume d'actions conséquent qui correspond pour partie à un accompagnement psychologique soutenu mais aussi à des informations sur les règles d'indemnisation, sur la procédure de temps partiel thérapeutique, le retour à l'emploi... Le stress et mal être au travail concernait pour 2015, huit personnes parmi la population rencontrée : une écoute active et un suivi temporaire pour accompagner ces personnes en grande souffrance ont parfois été nécessaires.



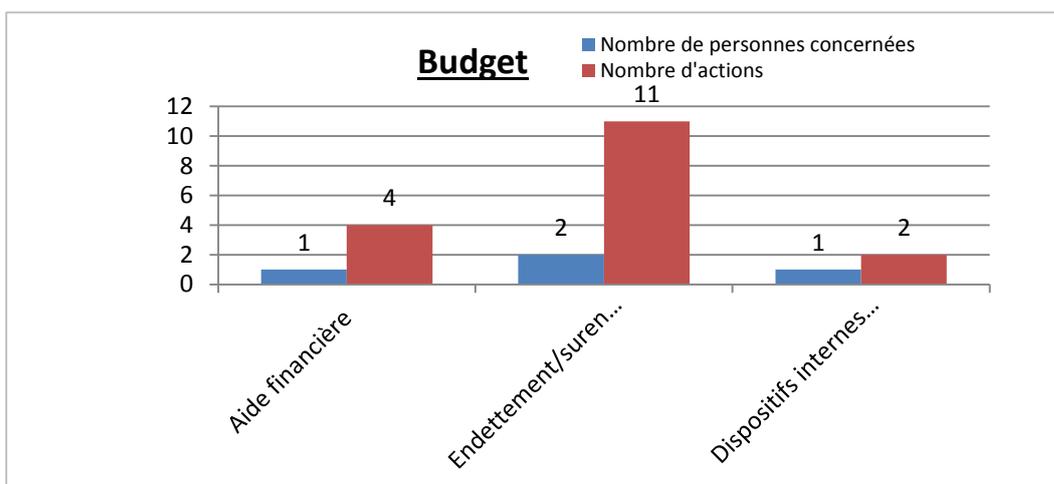
Le domaine handicap est important avec 29% des sollicitations. Je suis le plus souvent alertée par la référente Handicap, et s'ensuit une mise à disposition personnalisée auprès de chaque collaborateur pour proposer mon aide et mon soutien dans cette démarche souvent douloureuse. Mon intervention est basée essentiellement sur l'information relative à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé, avec le souci permanent de respecter le rythme du salarié dans son cheminement personnel et dans son acceptation du handicap. Les contacts peuvent être répétés pour rassurer, poser le cadre de la demande de RQTH, apporter un soutien administratif, et écouter les souffrances physiques et morales, associées au handicap.



Les thématiques abordées sont assez variées et seront souvent traitées sur le versant législatif (apport de documentation, informations réglementaires...) mais aussi sur le versant psychologique car les questions familiales sont souvent en lien avec un événement douloureux, la perte d'un proche, le placement en établissement d'un parent âgé, ou un mal être général sur des relations familiales difficiles.



Dans le cadre du travail, on peut relever la multiplicité des actions pour deux situations de mobilité/mutation. Ce changement dans la vie professionnelle génère incontestablement des efforts d'adaptation avec un passage en zone d'inconfort. La verbalisation de doutes ou d'inquiétudes a pour objectif dans un premier temps, d'éviter une trop forte cristallisation d'angoisses, puis d'ouvrir des pistes de réflexion pour trouver un nouvel équilibre.



Les difficultés budgétaires fragilisent considérablement l'équilibre personnel de l'individu et il est indispensable d'apporter un soutien dans les démarches de restructuration. L'appartenance identitaire à un organisme bancaire complexifie la reconnaissance d'un état d'endettement et peut renforcer un sentiment de culpabilité.

c. Les contacts

Modes de contact (salariés)	Nombre en 2014	Nombre en 2015
Courriel	5	17
Courrier - Fax	4	3
Dépôt message sur répondeur		11
Entretien	35	15
Entretien informel	3	2
Entretien téléphonique	80	90
Visite à domicile		2
Total	127	140

Avec les salariés, l'entretien téléphonique prédomine, et correspond notamment au suivi régulier et constant des collaborateurs en souffrance soit pour des raisons de santé, soit pour des préoccupations familiales ou professionnelles.

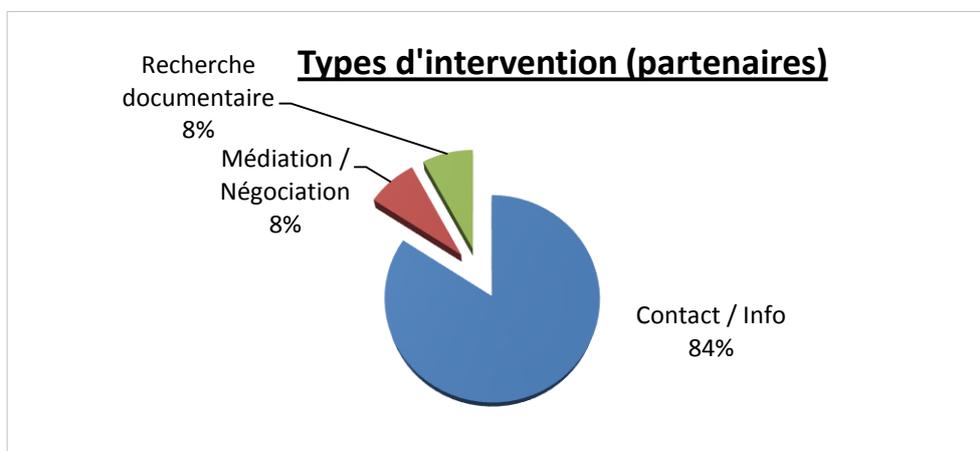
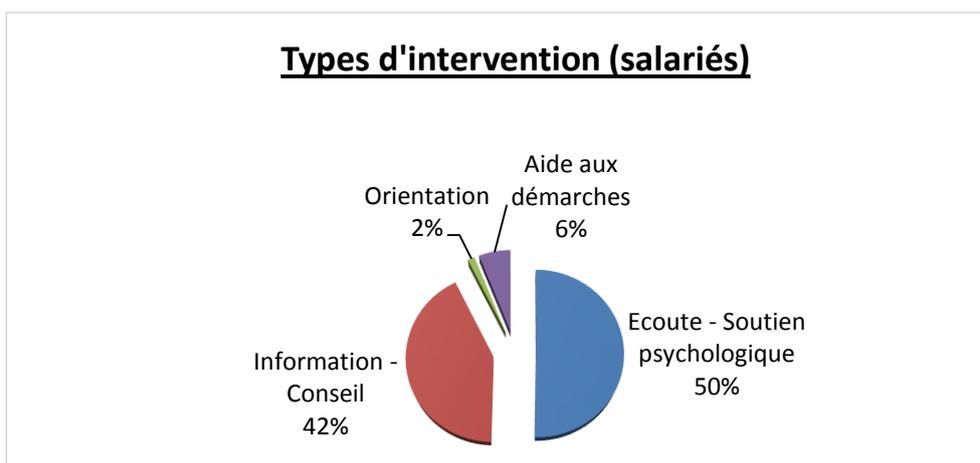
Le nombre d'entretiens reste limité du fait de l'éclatement des agences et de l'éloignement géographique. Quant au courriel, il est en progression et peut devenir un autre point d'entrée avec le service social.

Cette année, j'ai réalisé deux visites à domicile.

Modes de contact (partenaires)	Nombre en 2014	Nombre en 2015
Contact direct	22	11
Courriel	6	3
Internet		3
Téléphone	34	21
Total	64	38

Avec les partenaires, le nombre global de contacts a diminué ; il ne s'agit pas d'un frein partenarial mais simplement de la nature des situations traitées en 2015 axées beaucoup plus sur un besoin d'écoute individuel que sur la résolution d'un dossier administratif. .

d. Les types d'interventions



L'écoute et le soutien psychologique restent essentiels dans la fonction et concernent tous les domaines d'interventions.

L'information dispensée peut s'appuyer sur le service documentation du CSIERESO.

L'aide aux démarches s'adresse à des personnes temporairement fragilisées ou en difficulté dans les procédures administratives. Un soutien ponctuel peut ainsi permettre la régularisation de dossiers et contribuer à une reprise de confiance par le salarié, dans la gestion de son quotidien.

Les indicateurs suivants illustrent la variabilité du type d'interventions en fonction des situations posées mais aussi des salariés et de leurs ressentis. Si treize dossiers ont pu être traités en une ou deux actions, onze dossiers ont nécessité plus de six actions. Aussi, une partie du travail sera effectuée hors permanence (contacts téléphoniques, recherche documentaire, mail, courriers...)

Le nombre de contacts renseignent sur le suivi de la personne. Le travail de mise en confiance va parfois demander plusieurs contacts. Enfin, on dénombre deux situations complexes ayant nécessité onze contacts et plus, pour un soutien psychologique ou administratif renforcé.

Nombre d'actions (salarié et partenaire) par dossier	
1 à 2 actions	13
3 à 5 actions	4
6 à 10 actions	5
11 actions et plus	6

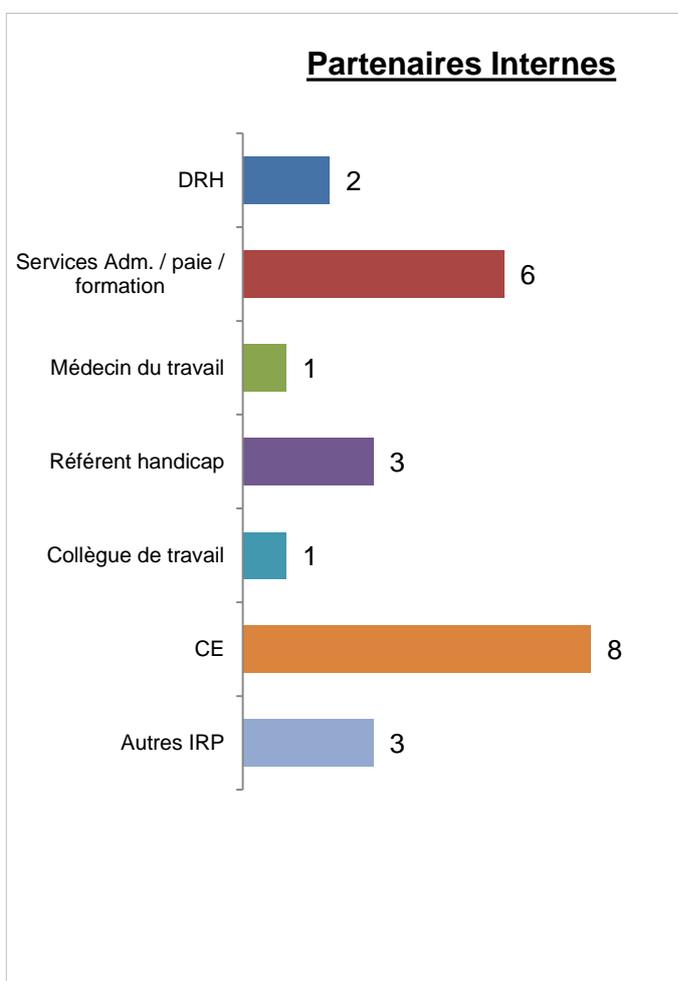
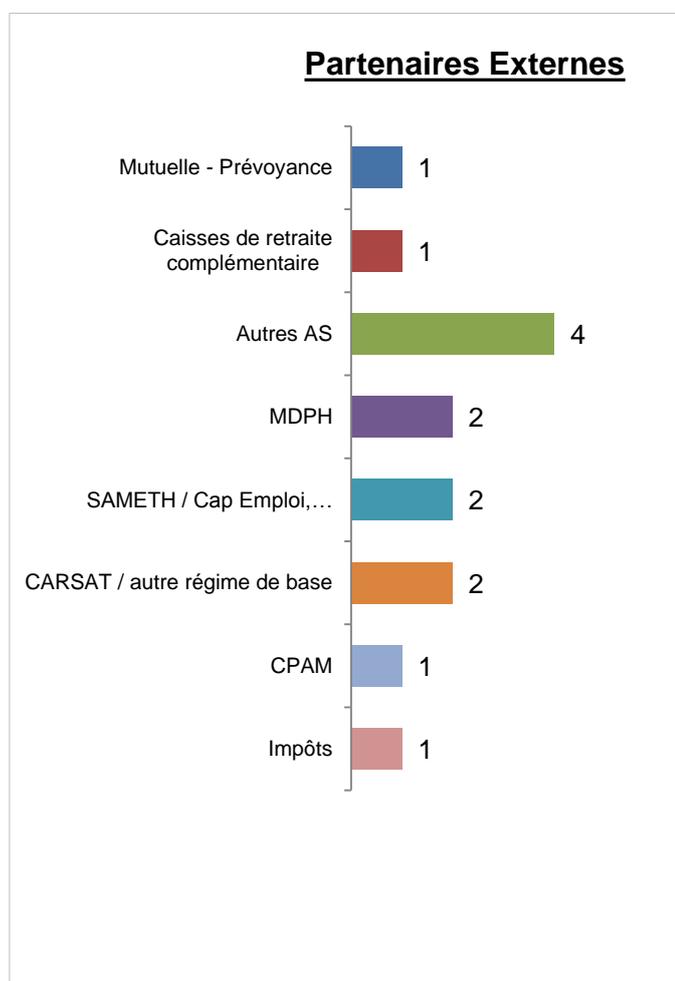
Nombre de contacts (salarié) par dossier	
1 à 2 contacts	15
3 à 5 contacts	7
6 à 10 contacts	4
11 contacts et plus	2

IV. PARTENARIATS

En externe, on peut noter le partenariat avec des assistantes sociales. J'insiste sur l'importance de ces contacts avec les services sociaux extérieurs car ils ont permis de mettre en œuvre des plans d'aides cohérents sur des situations particulièrement complexes qui nécessitaient la coordination de nos actions respectives, afin d'accompagner au mieux les salariés dans des périodes transitoires difficiles.

En interne, la multiplicité des partenaires reflète la bonne communication et peut déboucher sur une mise à disposition ou une association de compétences visant à favoriser l'accompagnement spécifique de certains salariés en difficulté. Ces liaisons partenariales sont toujours réalisées avec l'accord du salarié et dans la volonté d'apporter une aide objective.

En 2015, j'ai aussi participé à trois CHSCT.



V. SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES

Cette année a été marquée par un travail d'écoute et un suivi renforcé pour certains salariés confrontés à un vécu douloureux. Dans le cadre de la formation continue du CSIERESO, des séances de supervision animées par un psychologue, facilitent l'appréhension et le traitement de situations délicates et difficiles. Un éclairage sur les émotions, les enjeux respectifs lors d'un entretien, le contenu des échanges... sont très utiles pour renforcer un positionnement professionnel et maintenir une capacité d'écoute.

Par ailleurs, afin d'enrichir ma pratique et pour maintenir une dynamique positive en direction des salariés, j'ai pu assister en 2015, à plusieurs types de formation ;

- une formation juridique sur deux axes différents :
 - en droit de la famille : séparation, divorce, différentes conséquences parentales et financières
 - en droit du travail : rupture du contrat, licenciement, procédures en conseils prudhommaux
- un colloque sur « les violences faites aux femmes » ; la volonté de développer une coopération professionnelle partagée par tous les intervenants (administrations, juristes, police, gendarmerie, médecins, services sociaux, associations...) était au cœur de cette présentation multi partenariale ; Dans un deuxième temps, une conférence, animée par un médecin psychiatre, expliquait les conséquences psycho traumatiques et les mécanismes des violences.
- une conférence présentée par un intervenant de l'association « l'Atelier des Parents » qui abordait le thème de la parentalité et de la bienveillance au cœur des relations parents enfants.

Ces apports me semblent essentiels pour enrichir ma pratique, avec les connaissances et les expériences de professionnels experts et pour maintenir une dynamique positive en direction des salariés.

Par ailleurs, consciente de la faible demande des secteurs Aquitaine et Languedoc Roussillon, j'ai établi, avec l'accord du service des Ressources Humaines, une note d'information rappelant les missions du service social en vue d'une communication interne, via le réseau Intranet ; cette note rappelait les différents volets d'interventions et les coordonnées pour un contact facilité.

Par ailleurs le planning trimestriel des permanences continue à être transmis systématiquement à l'ensemble des collaborateurs, dans le souci permanent de proximité et de disponibilité.

Enfin, à compter du 1^{er} janvier 2016, la permanence passe du jeudi au lundi, dans l'objectif d'améliorer la qualité du service. En effet, certains collaborateurs en charge de guichet et/ou en relation clientèle ont pu exprimer la difficulté de me joindre durant leur activité; le changement de jour de permanence, correspondant à la fermeture hebdomadaire de nombreuses agences, pourrait donc faciliter la prise de contact.