



CSSCTLA du 28.06.21

RAPPORT D'ACTIVITE

SERVICE SOCIAL

MSG Angers

Année 2020

1) Périmètre d'intervention

Le service social du travail de la MSG d'Angers est composé de deux Assistantes de Service Social, Marie-Cécile SIMON-RAIMBAULT à temps complet à la CDC, Laure JOLLY le lundi et jeudi à la CNP et le mardi à la CDC.

Le périmètre du service social correspond aux collaborateurs de la DRS de la CDC et ses retraités, des salariés d'ICDC, de l'AGR, de la CNP Assurances d'Angers ainsi que ceux en régions. Au cours du 2^{ème} semestre 2020, se sont ajoutés les agents des Directions Régionales Pays de la Loire, Haut de France, Bretagne-Val de Loire et Normandie.

Les personnes reçues sont des fonctionnaires, des salariés sous contrat à durée indéterminée ou déterminée, sous contrat de droit public, des retraités et autres (des stagiaires, enfants d'agents...)

Il y a trois sites de référence à Angers :

- La caisse des dépôts et consignations au 24 rue Louis Gain
- La caisse des dépôts et consignations au Quatuor (secteur gare)
- La CNP assurances, 1 place François Mitterrand.

Sur la DRS, les métiers sont centrés essentiellement sur la gestion de fonds de retraites (actifs, employeurs et retraités) ainsi qu'un centre d'appel. Deux grands métiers sont présents : gestionnaires de retraite et téléconseiller.

S'est ajouté la gestion du Compte Personnel de Formation (CPF).

Pour la CNP, c'est la gestion de contrat d'assurance vie qui forme l'essentiel de l'activité.

L'AGR regroupe le personnel de restauration, ICDC le personnel informatique.

2) Fonctions de l'assistante de service social du travail

Les missions de l'assistante de service social s'exercent dans un cadre réglementaire, et soumises au secret professionnel, Code Pénal art 226-13, qui garantit la confidentialité des informations qui sont confiées.

Le service social du travail est un service privilégié, permettant à chaque collaborateur de venir à sa convenance sur son temps de travail ou non. Cette possibilité permet au collaborateur de se libérer rapidement de ses questionnements, évitant ainsi d'envahir son espace de travail.

Le service social permet la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires pour soutenir et accompagner les collaborateurs. Une des missions principales est de favoriser l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle, grâce aux accompagnements individuels ou encore à certaines actions collectives. Cet accompagnement a pour objectif le bien être des personnels, en les libérant de

leurs difficultés, en contribuant à optimiser leur efficacité au travail et en favorisant l'harmonie entre la sphère professionnelle et personnelle.

Les entretiens ont pour but de favoriser la mobilisation du collaborateur afin de l'accompagner au mieux dans la résolution de sa situation.

La fonction de l'assistante de service social se caractérise par une disponibilité et une proximité afin de favoriser l'expression des demandes, des souhaits, des émotions.

Sur la base du recueil d'informations, elle réalise une évaluation globale de la situation. Cette analyse et l'expertise sociale permettent de rechercher une réponse adaptée et de faire évoluer la situation initiale.

Le rôle d'acteur de prévention est une mission essentielle du service social du travail qui tend à se développer au fil des années. Il ne s'agit pas seulement de chercher des solutions quand une situation est difficile, mais également d'être force de proposition pour que celle-ci ne se reproduise plus.

3) Travail partenarial interne

Nos partenaires privilégiés en interne sont :

- ❖ Le Service de Santé au Travail et service Ressources Humaines : Des situations en lien avec la santé et l'environnement professionnel peuvent faire l'objet de concertation avec le service médical et/ou le service Ressources Humaines, afin de réfléchir conjointement aux axes d'accompagnements.
Des réunions sont ainsi organisées toutes les 6 semaines.
- ❖ La MSG : Le service social travaille en étroite concertation avec le service prêt de la MSG d'Angers : partage de compétences et réflexion sur des situations individuelles pour apporter la solution la mieux adaptée aux personnes accompagnées.

II - MODALITES D'INTERVENTION

L'année 2020 a été marquée par le contexte sanitaire lié au COVID 19, ayant obligé le service social à adapter ses pratiques de manières subites. C'est ainsi qu'a émergé le télétravail (TOD), impliquant une organisation de travail et des modalités d'intervention innovantes. Pour exemple, le travail en distanciel nécessite des outils de communication peu utilisés jusqu'à alors comme les réunions d'équipes en visio. A noter également l'amplification des entretiens téléphoniques et des échanges mails ainsi qu'une gestion des dossiers entièrement dématérialisée.

L'accompagnement à distance a été efficient du fait de l'ancrage de la prestation du service social. Cela nécessite sans cesse de continuer à communiquer sur les missions du service social. En effet, le lien de confiance se construit différemment à distance et nécessite une communication en amont. Notre rôle d'écoute reste prépondérant.

De plus, des réunions d'équipe en visio regroupant l'ensemble du service social ont eu lieu de manière hebdomadaire durant le confinement et les périodes de télétravail à 100%.

Ces temps favorisent les échanges et la coordination entre les assistantes de service social de la MSG des trois sites : Angers, Bordeaux, Paris. Ils sont animés par la responsable de service social et ont ainsi permis de renforcer la cohésion d'équipe.

Le changement de responsable d'équipe en mai 2020 liée à la promotion d'une collègue auparavant adjointe, a impliqué une répartition de son périmètre sur plusieurs collègues.

1) Les chiffres de l'activité du service social 2020

	Nombre de clients reçus	Nombre d'entretiens
DRS	92	339
CNP	47 (dont 9 salariés CNP Région et 1 salarié CNP TI)	172 (dont 22 entretiens CNP Région et 1 CNP TI)
RETRAITES CDC	11	69
ICDC	1	1
AGR	4	6
CDC BDT Réseau	12	47

On remarque que de façon générale l'activité du service social est cyclique avec une charge de travail aléatoire selon les périodes de l'année sans que nous ayons d'indicateurs pour l'expliquer. Néanmoins la crise sanitaire a maintenu une activité constante malgré des modalités d'intervention différentes, puisque les entretiens en présentiels ont été nettement moindre au profit des entretiens téléphoniques.

Une personne peut avoir plusieurs types de demandes au cours de l'année en lien avec différentes problématiques : la vie professionnelle, la santé, la vie personnelle. Elle peut également interpeller le service social pour une demande précise qui, suite à l'évaluation de la situation dans sa globalité, génère d'autres demandes qui en découlent. Se sont ajoutées cette année des problématiques en lien avec la crise sanitaire comme par exemple : l'isolement personnel et professionnel, l'angoisse face à la maladie, l'équilibre entre la vie professionnelle et personnelle, le poids de journée, les modalités de travail à distance...

La saisine du service social est réalisée directement par les agents eux-mêmes et plus ponctuellement par le service Ressources Humaines ou médical, voir par les collègues.

2) Domaines d'intervention

Vie professionnelle

En terme de chiffre, la saisine du service social en lien avec la vie professionnelle représente 30% des demandes et reste identique à l'année passée incluant les problématiques liées au COVID.

Lors du premier semestre, la majorité des entretiens étaient en lien direct avec l'impact de la crise sanitaire, du confinement, du travail à distance soudain et contraint voire inexistant pour les agents en ASA (Autorisation Spéciale d'Absence). Ces derniers se sentaient complètement déconnectés de la sphère professionnelle voir exclus. Un sentiment d'inutilité a pu émerger pour certains nécessitant le besoin d'être rassuré. La reprise de poste à domicile lorsque cela a pu être possible d'un point de vue technique a nécessité un accompagnement particulier sur la capacité à savoir faire, à trouver ou retrouver ses repères sur son poste, appréhender un nouveau fonctionnement d'équipe et recréer un lien en distanciel avec le manager.

Les managers ont également eu un rôle délicat dans ce contexte d'apprentissage d'une nouvelle relation à distance avec l'équipe. Ils ont été sollicités sur plusieurs sujets tant d'organisation du travail que de gestion émotionnelle auxquels ils n'étaient pas forcément préparés, voir en difficulté eux même face au COVID.

Santé

Le service social intervient également dans le domaine de la santé pour des situations par exemple de handicap, d'invalidité et de retour à l'emploi suite à un arrêt maladie.

Un arrêt maladie est source de questionnements, d'un point de vue financier (maintien de salaire, assurance prêt...), mais aussi d'un point de vue professionnel (lien avec l'entreprise, retour à l'emploi, aménagement de poste...) et personnel (changement de rythme, estime de soi...). L'assistante de service social se situe à l'interface de ces thématiques afin de sécuriser au mieux le collaborateur. Les entretiens permettent d'apporter un soutien psycho-social, d'aborder les droits et d'évoquer les perspectives et les conditions d'un retour au travail.

Un groupe de travail se formera en 2021 afin d'améliorer le dispositif d'accompagnement au retour à l'emploi des agents en arrêt maladie de longue durée.

Vie privée

Les évènements de vie sont les principaux motifs de saisine du service social (séparation, décès, enfants/parents, difficulté financière, aidants familiaux...)

Le premier confinement notamment a entraîné de nombreuses séparations de couple pour lesquelles le service social a été sollicité à la fois en matière d'écoute, d'information juridique, de recherche de logement... Dans ce contexte, la notion d'urgence apparaissait comme étant une réponse « absolue » à la situation vécue. Le confinement a été révélateur pour certains d'une fragilité préexistante et l'élément déclencheur à une séparation.

De même, la garde des enfants et/ou l'école à domicile ont été éprouvants pour la plupart des familles en parallèle de la vie professionnelle.

Le confinement a entraîné une frustration émotionnelle difficilement gérable lors de certains événements de vie tels que les obsèques ou naissances.

Dans ce contexte, le besoin d'écoute a été prépondérant avec la nécessité de s'exprimer auprès d'un professionnel externe à la sphère personnelle et à la limite de la vie professionnelle. Ce temps d'échange apparaît comme un temps ressource indispensable à ce qui ne peut plus se dire en couple ou en famille. Pour certains, c'est un moyen de s'échapper de la contrainte quotidienne et de l'omniprésence de chacun des membres de la famille au domicile.

III – SYNTHÈSE ET PERSPECTIVES

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire et ses effets sur la vie personnelle et professionnelle, impliquant des nouvelles modalités de fonctionnement pour tous.

Cela a permis au service social comme tant d'autres services, d'adapter ses pratiques professionnelles au travail à distance, à de nouvelles modalités d'organisation, à la mise en œuvre de ressources insoupçonnées.

Cette expérimentation nous amène aujourd'hui à adopter un regard différent sur l'exercice de notre métier et permettra certainement de nouvelles pratiques qui tendront elles-mêmes à évoluer tant au niveau du contexte que de l'organisation du travail.

C'est ainsi que le service social est sollicité en tant que préventeur sur des thématiques impliquant divers services telles que l'accompagnement des agents en arrêt maladie de longue durée, les aidants familiaux, les risques psychosociaux, les réorganisations... Le lien partenarial est renforcé avec ces nouvelles pratiques d'intervention. Le service social est alors reconnu comme expert dans ces domaines.

Les ateliers d'échanges sur le thème des aidants familiaux se sont terminés en février 2020. Lorsque le contexte le permettra, de nouveaux ateliers pourront être envisagés.

Marie-Cécile SIMON RAIMBAULT
Laure JOLLY
Assistantes de service social du travail