

Lignes Directrices du Service Social Inter-Entreprises



Définition du travail social en entreprise

Le travail social en entreprise est un domaine particulier de l'action sociale. Il se conforme aux objectifs et aux principes de l'action sociale. Le travail social en entreprise fournit une assistance facultative aux personnes connaissant des problèmes liés à leur situation personnelle ou professionnelle.*

Les origines du travail social en entreprise remontent au siècle dernier, avec l'apparition en Allemagne d'infirmières, appelées infirmières d'entreprise. En Suisse, les sources permettant de retracer l'histoire du travail social en entreprise sont rares. Les premiers postes d'infirmières d'entreprise semblent toutefois avoir été créés après la première guerre mondiale, en partie par le «Schweizer Verband Volksdienst» ou par les entreprises elles-mêmes. En 1944, les assistantes sociales de l'époque se sont regroupées en une association suisse, baptisée à partir de 1961 «Association professionnelle suisse des assistantes sociales et des assistants sociaux en entreprise», association dont les membres ont rejoint l'Avenir Social, anciennement l'ASPAS (Association suisse des professionnels de l'action sociale) en 1969.

Avec l'évolution des entreprises, des problèmes et de l'action sociale, le travail social au sein des entreprises s'est lui aussi modifié. Il est intégré aux prestations offertes par l'entreprise et géré de façon professionnelle.

Objectifs du Service Social Inter-Entreprises (SSIE)

Le SSIE prend en considération les attentes des personnes ayant recours à ses services, la politique du personnel de l'entreprise, ainsi que la situation économique globale. Il contribue au bien-être des collaboratrices et des collaborateurs (ci-après appelés collaborateurs), mais aussi au résultat de l'entreprise. Les personnes faisant directement appel au service social de l'entreprise se voient garantir une discrétion absolue. Bien qu'impliqués dans l'entreprise, les assistantes sociales et les assistants sociaux (ci-après appelés assistant social) sont tenus de conserver une certaine distance et un regard critique sur les conditions et les réalités de l'entreprise, de même que par rapport aux demandes des clients. Aucun jugement ne doit être porté sur l'entreprise ou ses décisions lorsque l'entreprise est mise en cause. L'assistant social peut informer, conseiller et soutenir les collaborateurs mais ne doit en aucun cas participer à une action juridique contre une entreprise membre.

Le SSIE illustre l'engagement social et la responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de son personnel. Il fait partie intégrante des directives sur la gestion du personnel et de la culture de l'entreprise. La présence du service social, en tant que composante de la stratégie Ressources Humaines des entreprises membres, a des répercussions positives sur la réputation de l'entreprise. Pour cette dernière, l'essentiel est avant tout de préserver la motivation et la capacité de travail de son personnel. L'assistance individuelle apportée au personnel, respectant les intérêts du collaborateur et ceux de l'entreprise, se révèle bénéfique pour l'entreprise.

*«La profession d'assistant social ou de travailleur social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et des systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession.» (Définition de l'action sociale selon la «Fédération internationale des travailleurs sociaux [FITS]», Montréal 2000.)

Le travail social en entreprise repose sur la communication au sein des entreprises et sur l'organisation de ces dernières. Lorsqu'il n'intervient pas lui-même, il fait appel à d'autres services et offres d'assistance, aussi bien internes qu'externes. Que ce soit par son travail auprès du personnel ou par son action en général, le service social contribue grandement à préserver et à promouvoir un bon climat dans l'entreprise. Il aide à résoudre les tensions et génère un sentiment de confiance.

Le SSIE offre, dans un cadre déterminé par l'entreprise, une assistance basée sur des principes méthodiques et sur l'éthique professionnelle. Il s'adresse aux personnes employées (définies sous Groupes cibles) dans l'entreprise et désireuses d'être conseillées, quelle que soit leur position hiérarchique. Le travail social en entreprise vise à stimuler les ressources personnelles des collaborateurs cherchant de l'aide (aide à l'autodétermination, encouragement des compétences sociales et de la responsabilité de chacun).

Groupes cibles (en référence aux statuts et options choisies par les entreprises)

Le Service Social Inter-Entreprises s'adresse :

- aux collaborateurs de l'ensemble de l'entreprise, ainsi qu'à leurs proches : conjoints (mariés, pacés, concubins de 5 ans ou plus), enfants, père, mère,
- aux retraités, aux bénéficiaires d'une rente accident ou invalidité et aux rentiers de l'entreprise, ainsi qu'à leurs proches,
- à des groupes particuliers de collaborateurs pour des questions générales et préventives (p. ex. âge, instruction sociale, cours de direction, groupes d'apprentis, prévention des dépendances, réinsertion).

Missions de l'assistant social en entreprise

L'assistant social apporte un conseil professionnel dans le but de résoudre des problèmes d'ordre professionnel ou privé. Il collabore avec d'autres services, tant internes qu'externes. Lorsque la situation le requiert, il fait bénéficier les Ressources Humaines de l'entreprise et les cadres de ses compétences en matière d'action sociale. Outre les conseils qu'il dispense aux collaborateurs, l'assistant social peut être sollicité pour participer à la formation du personnel et des cadres et fait connaître le service social au sein de l'entreprise.

Conseiller personnellement les collaborateurs, à tous les échelons de la hiérarchie

- Conseil professionnel en cas de problèmes personnels, familiaux ou relationnels.
- Conseil dans le cadre de problèmes liés à la place de travail et qui ne peuvent pas, ou insuffisamment, être résolus par la voie hiérarchique.
- Aide pratique (p. ex. recherche de soutien financier et autre, orientation vers un service spécialisé).
- Collaborer avec le répondant RH

Conseiller les supérieurs à titre consultatif

- Conseil pour diriger des collaborateurs qui souffrent de sérieux problèmes sociaux ou personnels se répercutant sur leur travail (p. ex. problèmes psychiques ou de dépendance).
- Conseil en vue de restructuration, de mise à la retraite anticipée, de fermeture d'entreprise.

Conseiller l'entreprise sur des questions d'ordre général

- Signaler les problèmes fondamentaux des collaborateurs (p. ex. problèmes de santé, tensions relationnelles).
- Rencontrer le répondant RH en tout temps lorsqu'une situation l'exige.
- Proposer des mesures prophylactiques (p. ex. détection précoce des problèmes de dépendance, promotion de la santé, préparation de la retraite).
- Peut participer à la formation de groupes d'individus ciblés dans l'entreprise (percevoir les problèmes sociaux dans l'entreprise, diriger des groupes d'individus ciblés).

Faire connaître cette prestation de service au sein de l'entreprise

- Informer les nouveaux collaborateurs sur le SSIE, en fonction de l'entreprise et de sa structure.

Accueillir des stagiaires

- Les assistants sociaux en entreprise accueillent, dans la mesure du possible, des stagiaires venant d'écoles de travail social et les initient au secteur du travail social en entreprise.

Mode de travail de l'assistant social

Méthode de travail

L'assistant social travaille en adaptant ses activités aux dernières connaissances dans le secteur de l'action sociale et aux principes de l'éthique professionnelle (Code de déontologie professionnelle de l'Avenir Social).

Perfectionnement et formation continue

- Un perfectionnement et une formation continue permanents, tant d'un point de vue méthodique qu'en ce qui concerne la connaissance des offres d'assistance les plus récentes et les données des problèmes sociaux, sont indispensables pour garantir un travail social professionnel.
- La supervision est une forme particulièrement efficace et pratique de perfectionnement. Elle consiste à améliorer ses compétences professionnelles en remettant méthodiquement en question sa manière d'agir.

Secret professionnel / protection des données

- L'assistant social est tenu au secret professionnel. Il ne dévoile des informations à des tiers qu'avec le consentement de la personne directement concernée.
- L'assistant social traite également de manière confidentielle les informations qu'il possède sur la situation de l'entreprise.
- Les dossiers de l'assistant social doivent être protégés au sens de la loi sur la protection des données et sont strictement confidentiels. Si un poste d'assistant social est supprimé, les dossiers sont transmis aux collègues ou détruits. Les dossiers clôturés sont archivés 5 ans avant d'être détruits. En cas de sortie d'une entreprise, les documents internes de celle-ci sont détruits.

Caractère facultatif / droit à l'autodétermination

- L'assistant social épaula de la même manière l'ensemble des collaborateurs, indépendamment de leur position dans la hiérarchie.
- Les contacts avec l'assistant social sont facultatifs et gratuits pour les collaborateurs. Ils ont lieu, dans la mesure du possible, pendant les heures de travail. Chaque entreprise informe ses collaborateurs des possibilités de consultation sur le site, sur les heures de travail, et facilite les

consultations hors du site. Chaque entreprise propose une politique précise sur les modalités d'accès au SSIE.

- L'assistant social respecte le droit à l'autodétermination de la personne le consultant.

Comptes-rendus

- L'assistant social rédige régulièrement des rapports sur ses activités (p. ex. statistiques, rapports annuels, articles pour le bulletin d'entreprise) et informe la direction de l'entreprise sur les problèmes de fond qu'il rencontre.
- L'assistant social peut prendre rendez-vous en tout temps avec son répondant RH pour régler des problèmes urgents.
- L'assistant social participe aux rencontres trimestrielles avec le répondant RH.
- L'assistant social participe à l'Assemblée Générale.

Position au sein du Service Social Inter-Entreprises

L'assistant social répond au responsable du SSIE, qui lui, répond au comité du SSIE.

Dans la pratique, il prend cependant ses propres responsabilités et n'en répond à son responsable que lorsque la situation l'exige. L'assistant social n'a aucune fonction de contrôle et aucun pouvoir décisionnel. Il peut toutefois être consulté sur des questions particulières ayant trait au personnel.

Profil exigé

L'assistant social du SSIE est au bénéfice soit d'une formation dans une école supérieure, une haute école spécialisée de travail social ou une université, soit d'une autre formation reconnue par l'Avenir Social ou un titre jugé équivalent. De plus, il dispose de la sensibilité nécessaire au monde économique et aux réalités de l'entreprise.