

Lignes directrices

Service social d'entreprise

Soziale Arbeit Schweiz
Travail social Suisse
Lavoro sociale Svizzera
Lavur sociala Svizra

avenirsocial 
Information Engagement Réseau



Qu'est-ce que le service social d'entreprise?

Qu'il soit interne ou externe, le service social d'entreprise est un domaine spécialisé du travail social. Il se base sur les objectifs et les principes généraux du travail social. Le service social d'entreprise fournit un soutien aux employé-e-s d'une entreprise lors de la recherche de solutions à divers problèmes, liés à leur vie professionnelle ou extraprofessionnelle.

Le service social d'entreprise s'inscrit dans l'engagement social de l'entreprise. Il contribue au respect de l'obligation d'assistance prévue par la loi suisse sur le travail.

Objectifs du service social d'entreprise

Le service social d'entreprise favorise le bien-être des employé-e-s et la réalisation d'un travail de qualité. Il constitue un élément de la culture d'entreprise et aide à maintenir et à améliorer la motivation et les performances au travail.

Il joue un rôle de conseil dans un champ traversé par de nombreuses tensions du fait d'intérêts divergents (mission de l'entreprise, préoccupations et besoins des employé-e-s, etc.).

Le service social d'entreprise attire l'attention sur des structures et des processus qui s'avèrent problématiques et élabore des propositions d'amélioration.

Outre le conseil individualisé, il participe au développement et à la mise en œuvre de mesures préventives.

Le service social d'entreprise prend en considération les procédures de communication et les structures de l'entreprise; il recourt à des aides internes et externes ou

oriente les client-e-s vers de telles aides. Le service social d'entreprise fournit une aide dans le cadre défini par l'entreprise; pour ce faire, il se base sur les principes méthodologiques et déontologiques de la profession¹. Le service social d'entreprise mobilise les ressources personnelles des employé-e-s (mesures favorisant l'autonomie, promotion des compétences sociales et de la responsabilité individuelle).

Publics cibles

Le service social d'entreprise s'adresse en règle générale:

- aux employé-e-s de tous les échelons hiérarchiques ainsi qu'à leurs subordonné-e-s
- aux supérieur-e-s hiérarchiques (dans le cas de problèmes psychosociaux de collaborateurs-trices)
- aux retraité-e-s

Tâches du service social d'entreprise

L'assistant-e social-e aide, par des conseils donnés de manière compétente, à résoudre des problèmes professionnels, de santé, financiers ou d'ordre privé. Il ou elle collabore avec des instances internes et externes, propose des orientations et conseille les cadres et les responsables des ressources humaines dans des situations qui demandent un apport spécialisé du travail social. Outre le conseil aux employé-e-s, il ou elle participe à la formation du personnel et des cadres, fait connaître le service social dans l'entreprise, contribue à l'étude de questionnements sociaux au sein de l'entreprise et participe à la formation pratique.

Conseils personnels aux employé-e-s de tous les échelons hiérarchiques

Des conseils personnels comprennent:

- Conseil lors de problèmes personnels et familiaux
- Conseil lors de questions de santé
- Conseil en matière financière
- Conseil lors de difficultés sur le lieu de travail
- Case management lors d'absences pour causes de maladie de longues durées

Conseils consultatifs aux supérieur-e-s hiérarchiques

Conseil pour l'encadrement d'employé-e-s avec des problèmes sociaux ou personnels et qui se répercutent sur le travail (p.ex. atteintes à la santé psychique ou problèmes de dépendance).

Contributions à des réponses aux questionnements sociaux de l'entreprise

Formation d'employé-e-s et de cadres (p.ex. prévention des dépendances, entretiens difficiles, procédures en cas de mobbing et harcèlement sexuel).

Participation à des groupes de travail, à des projets ainsi qu'à l'élaboration de mesures de prévention (p.ex. promotion de la santé, intervention précoce, gestion du stress, préparation à la retraite).

Participation au «Disability Management» tel que défini par l'entreprise.

Conseil lors de projets de restructurations ou de licenciements.

Promotion des prestations au sein de l'entreprise

Informations et présentations régulières des prestations à tous les échelons hiérarchiques.

Formation pratique

L'assistant-e social-e assume au besoin la fonction de praticien-ne formateur-trice auprès de collègues en formation.

Mode de travail de l'assistant-e social-e

Méthode de travail

L'assistant-e social-e travaille de manière méthodique; il ou elle fonde sa pratique sur les nouvelles connaissances en matière de travail social et sur les principes déontologiques².

Formation continue et formation post-grade

Les professionnel-le-s du service social d'entreprise se forment continuellement, tant sur le plan méthodologique que ce qui concernant les thèmes sociaux et de relation d'aide.

Les compétences professionnelles sont vérifiées au travers de leur propre action de manière méthodique par la supervision et/ou l'intervision. De cette manière, les professionnel-le-s garantissent la qualité de leur travail.

Devoir de discrétion/protection des données

L'assistant-e social-e est soumis-e au devoir de discrétion. Ce n'est que lorsque les personnes concernées sont informées et donnent leur accord que des informations

1+2: AvenirSocial, Code de déontologie du travail social en Suisse, Berne 2010

les concernant peuvent être transmises à des tiers. Les éventuelles limitations de l'obligation de discrétion sont explicitées à l'avance.

Conformément à la Loi sur la protection des données, les données contenues dans les dossiers du service social sont à considérer comme données sensibles. Elles nécessitent une protection particulière et sont strictement confidentielles.

De même, l'assistant-e social-e considère comme données confidentielles toute information relative au fonctionnement de l'entreprise.

Accès

Le client ou la cliente recourt aux prestations du service social de manière volontaire ou sur mandat de l'entreprise.

La prestation est financée par l'entreprise et elle est gratuite pour l'employé-e.

Rapports

L'assistant-e social-e établit régulièrement des rapports sur ses activités (p.ex. statistiques, rapports annuels) et oriente la direction sur les problématiques générales relevées.

Positionnement au sein de l'entreprise

L'assistant-e social-e tient une position de neutralité et n'a au sein de la hiérarchie de l'entreprise vis-à-vis du client ou de la cliente, aucune fonction directrice ou pouvoir de décision.

Le champ de compétences du service social d'entreprise est défini par la direction de l'entreprise en question.

Exigences du profil

L'assistant-e social-e est au bénéfice d'une formation en travail social acquise au niveau tertiaire.

Histoire

Les origines du service social d'entreprise remontent à l'Allemagne du XXe siècle. En Suisse, on trouve peu de sources documentant ces débuts. Dans les années qui ont suivi la Première Guerre mondiale, les premiers postes d'infirmières de fabrique ont été créés par l'Association suisse de service populaire ou directement par les entreprises. En 1944, les assistantes sociales de fabrique ont créé une association suisse. Cette dernière a rejoint, en 1969, l'Association suisse des professionnels de l'action sociale (ASPAS) devenue à son tour AvenirSocial en 2005.

Dans le sillon des transformations des entreprises, de l'apparition de nouveaux problèmes et du développement du travail social, le service social d'entreprise s'est modifié pour devenir une prestation spécifique de l'entreprise, indépendante et professionnelle.

Les professions du travail social cherchent à promouvoir le changement social, la résolution des problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité des personnes à influencer librement sur leur cadre de vie. 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 humains et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession.

Definition du travail social selon
«International Federation of Social Workers»
(IFSW), Montreal 2000.

Conception et édition:

AvenirSocial – Travail social Suisse
Schwarztorstrasse 22, CP 8163
CH-3001 Berne
Tél. +41 (0)31 380 83 00
info@avenirsocial.ch
www.avenirsocial.ch