



POINT FORT/ LES ENTREPRISES SE DOTENT D'UN PARTENAIRE SOCIAL

Le service social inter-entreprises de Genève repose sur une structure associative aux valeurs fortes, partagées par les entreprises.

SANDRINE ACHAUME KHALIL, ASSISTANTE SOCIALE

Le Service social inter-entreprises (SSIE) a été créé en 1970 sous forme d'association au sens des articles 60 et suivants du CO, par des responsables d'entreprises genevoises qui souhaitaient offrir un soutien à leurs collaborateurs traversant des moments de crise: une assistante sociale fut engagée. Au fil des ans, d'autres entreprises ont rejoint le SSIE: la Banque Cantonale de Genève, ABB Sécheron, Cargill, Rolex, Bunge et Société Générale de Surveillance. Deux membres fondateurs du SSIE,

Firmenich SA et Caran d'Ache, sont toujours membres de l'association. Le SSIE est aujourd'hui le partenaire de huit entreprises de la place genevoise et, depuis deux ans, intervient également sur mandats ou dans le cadre de conventions de collaboration pour des entreprises non membres.

Les premiers pas...

Les premiers constats faits par des dirigeants d'entreprises peu avant la création du SSIE restent d'actualité:

- les problèmes sociaux vécus par les employés avaient une incidence négative sur le bon fonctionnement de l'entreprise;
- certaines entreprises n'avaient pas un effectif suffisant pour justifier l'engagement d'un assistant social;
- il était important d'avoir des professionnels compétents dans le suivi des situations sociales parfois délicates.

Aujourd'hui, hormis les compétences de l'équipe et des prestations offertes, le choix des entreprises d'adhérer à notre structure associative et sans but lucratif correspond à une volonté de soutenir des valeurs telles que l'indépendance et l'autonomie, le respect de la sphère privée, une attitude bienveillante à l'égard de ses collaborateurs, l'éthique et l'humanisme. Bien que s'agissant d'une structure externe, le SSIE fait partie de la poli-

borateurs. Enfin, nous donnons des cours collectifs sur des thèmes spécifiques tels que la préparation à la retraite ou la gestion du budget.

En 60 ans, les thématiques traitées par la consultation sociale ont-elle évoluées?

Ce n'est pas flagrant. Le thème de l'épuisement est peut-être plus présent qu'auparavant, mais cela correspond à l'évolution plus globale de la société où des notions telles que la nécessité d'être performant, les délais, «faire plus en moins de temps» ont pris de l'ampleur. Cela représente une forte pression. En définitive, la diversité des problématiques que nous traitons a le reflet de celles qui existent dans l'ensemble de la société.

Quelles sont vos méthodes de travail?

De manière générale, le collaborateur vient nous voir de manière volontaire. Lorsque les prestations, le comportement et/ou la sécurité sont en jeu, l'employeur peut demander au collaborateur de s'adresser à nous. Nous garantissons la confidentialité au collaborateur hormis lorsque nous constatons que des problèmes peuvent mettre en péril la sécurité, ce qui est notamment le cas pour les questions de dépendances. Nous mettons également l'accent sur les changements de comportements à partir des ressources de la personne. En ce sens, il va être possible, par exemple, de voir avec la personne où des économies sont possibles dans son budget. Mais c'est ensuite à eux de faire leurs choix. Quant aux difficultés directement liées à l'aspect professionnel, nous n'intervenons que si la personne est d'accord, car il peut y avoir un impact sur ses relations professionnelles, en cas de conflit avec un supérieur par exemple. Là encore, c'est à la personne de faire un choix.

En ce qui concerne les questions de dépendances, les CFF ont mis en place un programme d'aide et de prévention des toxicomanies. L'alcool est la principale dépendance avec le cannabis. Dans ce domaine, nous travaillons en étroite collaboration avec le service médical de l'entreprise ainsi qu'avec l'employeur. Ce dernier nous donne le mandat d'évaluer la situation et de proposer, le cas échéant, des mesures de suivi. C'est au collaborateur de choisir s'il accepte ou non d'entrer dans le programme proposé. S'il n'accepte pas l'aide, des mesures touchant au rapport de travail peuvent être envisagées. Et nous informons clairement la personne que nous sommes tenus d'informer l'employeur du respect ou non du contrat de traitement qui est signé avec lui.

Pour qui avez-vous le sentiment de travailler?

Nous sommes là pour le collaborateur et pour l'employeur. Nous ne prenons pas parti! Notre rôle est particulier en ce sens que nous devons constamment faire la part des choses entre le bien-être du client et les enjeux plus globaux de l'entreprise, ou l'impact du comportement de l'employé sur l'entreprise. Cela dit, je ne me suis jamais sentie en porte-à-faux entre les deux. Même en cas de convention signée entre le collaborateur et l'employeur pour un problème d'alcool où je suis tenue d'informer l'employeur de tout écart, je le vis bien car je clarifie les choses dès le départ avec la personne.

En quoi le rôle de la consultation sociale se distingue-t-il de celui des RH?

Nos rôles sont tout à fait distincts. Nous ne faisons pas de recrutement, nous ne gérons pas les aspects administratifs des collaborateurs. La consultation sociale s'occupe des problèmes

d'ordre privés ou personnels, même si les demandes peuvent être liées au domaine professionnel. En ce sens, un chef d'équipe peut, par exemple, venir nous voir pour demander conseil quant au meilleur comportement à adopter face à un employé qui rencontre des problèmes personnels ou fait preuve d'une consommation d'alcool inquiétante.

Quelle spécificité voyez-vous au travail de conseillère sociale en entreprise par rapport à la pratique d'assistant social dans un service social régional?

Je dirais que nous avons davantage à nous positionner par rapport à l'entreprise et à montrer ce que nous faisons. En ce sens, nous allons beaucoup à la rencontre des équipes, des collaborateurs et des supérieurs pour expliquer notre rôle. Chaque année, nous allons travailler une journée avec une équipe. Cette année, je vais travailler avec les nettoyeurs. L'année dernière, c'était avec les monteurs de voies. Connaître la réalité de leur travail me permet ensuite de mieux les conseiller et les soutenir.

Comment se mesure l'impact de vos interventions dans l'entreprise?

Globalement, il est rassurant pour les collaborateurs comme pour l'employeur de savoir qu'il existe un lieu où les personnes peuvent parler de leurs difficultés personnelles. Et l'employeur est soulagé de pouvoir compter sur des professionnels pour ces aspects-là. Néanmoins, les CFF se sont interrogés, il y a quelques années, quant à la nécessité d'avoir une consultation sociale. Au terme de leur réflexion, ils ont souhaité garder ce service. Même s'il reste difficile de le quantifier, l'impact de ce service est perçu comme positif pour l'entreprise, notamment en termes de santé et d'absentéisme.

Les CFF auraient pu faire appel à des conseillers sociaux externes. A votre avis, pourquoi ne l'ont-ils pas fait?

Faire partie de l'entreprise nous permet de connaître les procédures internes ainsi que les interfaces. Ainsi, il est plus facile de trouver des solutions optimales pour tous. Le fait d'être dans la même entreprise permet de savoir comment elle fonctionne. Cela peut faciliter la relation, et c'est certainement un plus pour chacun. De plus, l'identification des employés à l'entreprise est très forte. Certains employés qui ont fait appel à un soutien extérieur tel qu'un psychologue, par exemple, et qui l'ont interrompu me disent: «Vous, vous savez de quoi je parle!» Pourtant, je ne suis pas psychologue. Mais quand ils me parlent de leur réalité de travail, je comprends. Et, faisant partie de l'entreprise, je connais la structure et son fonctionnement. Je pense que cette proximité et l'identification des employés à l'entreprise est une des raisons pour lesquelles les CFF ont leur propre consultation sociale. ■

La consultation sociale des CFF compte huit antennes en Suisse – Bâle, Lucerne, Zurich, Lausanne, Berne, Bellinzone, Olten et St-Gall. Pour toute la Suisse, en 2012, 1400 personnes ont fait appel à la consultation sociale des CFF. Le public concerné comprend les employés des CFF, les membres de leur famille ou les retraités de l'entreprise. La consultation sociale a également des mandats de prestations avec des entreprises partenaires des CFF.