

# Société pour la gestion du personnel

## S E P

Section neuchâteloise

Procès-verbal N° 294

Séance du 11 septembre 2001, Grand Hôtel Les Endroits, La Chaux-de-Fonds

**Présents** : 19

**Thème** : SERVICE SOCIAL INTER-ENTREPRISES : POUR QUI ? POURQUOI ?

La séance est ouverte, par le président, Thierry Gonzàlez, qui remplace au pied levé notre collègue et ami, Yves Bovay, retenu par un incident grave survenu au barrage du Châtelot. La présentation d'usage faite, la parole est donnée à la conférencière de la soirée : M<sup>me</sup> Maria Chardon. Si la modeste présence à la séance peut surprendre, elle s'explique par le fait que le SSIE est très connu et que nombreux ont été les membres de la SEP à faire parvenir un courrier électronique à l'intéressée pour s'excuser, connaissant bien le sujet, de leur défection.

### **1. Le SSIE**

C'est en 1968 que les syndicats, le CSP et quelques entreprises, membres de la Chambre du commerce, décidèrent de créer un service social qui puisse répondre aux demandes des entreprises de la région. En effet, la plupart n'étaient pas en mesure de disposer, à elles seules, d'un tel service de façon autonome, ceci en raison des coûts et, en outre, toutes étaient convaincues des avantages qu'un tel service extérieur à l'entreprise pouvait leur apporter.

### **Principes**

Compte tenu du fait que le service ainsi créé devait servir des entreprises de taille et d'activité fort différentes, quelques principes furent définis pour son fonctionnement à savoir :

1. la solidarité entre les membres ;
2. la totale étanchéité des informations concernant les problèmes et les personnes vis-à-vis de leurs employeurs.

En effet, il fallait éviter, d'une part, que le service soit utilisé, au travers des chiffres de fréquentation – types d'intervention, origine des demandes – à des fins d'analyses des entreprises et de leur comportement social et, d'autre part, que, par ce biais, les noms des personnes concernées et la nature de leurs problèmes vinsent à connaissance des entreprises.

La notion de solidarité devait, par ailleurs, permettre aux entreprises de taille modeste de disposer de la même qualité de prestations que les grandes d'où la décision de calculer la répartition des frais de fonctionnement par rapport au nombre de personnes actives dans chaque société, quels que soient leur fonction et leur niveau salarial.

Fort de ces 2 principes très importants, le service social fut créé sous forme d'association.

### **Organisation**

Pour adhérer à ce service, il faut procéder par demande écrite auprès du comité qui accepte ou

refuse. La décision est ensuite communiquée à l'assemblée générale.

L'Assemblée générale est composée d'un membre de chaque entreprise et elle élit le comité qui est composé de 3 à 5 personnes choisies parmi les membres.

Le comité nomme le président. Il est chargé de la direction de l'organisation et de l'administration de l'association. Il engage le personnel et établit le cahier des charges.

Il n'a aucun accès aux dossiers traités par le SSIE.

Actuellement, 13 entreprises sont membres du SSIE qui représentent un effectif total de 3'150 travailleurs. La cotisation est de Fr. 80.-- par personne employée par l'entreprise au 1<sup>er</sup> janvier de l'année.

### **Principes de l'association**

Elle accepte, comme membre ordinaire, sans distinction, les entreprises inscrites au Registre du Commerce.

- 1.Elle a pour but l'institution d'un service social inter-entreprises déployant son activité en faveur du personnel actif, retraité et invalide des membres ordinaires, y compris les membres de leur famille.
- 2.L'association est politiquement et confessionnellement neutre.
- 3.Elle ne poursuit pas de but lucratif.

Le Service Social Inter-Entreprises est entré en activité le 1<sup>er</sup> mai 1970.

## **2. Activité et structure**

Le but du SSIE est d'aider les personnes qui ont des problèmes humains, sociaux et juridiques.

Le SSIE est actuellement composé d'une assistante sociale, d'une juriste et d'une secrétaire qui sont à disposition des chefs d'entreprises, des employés et de leur famille.

L'assistante sociale et la juriste ont un rôle d'écoute, d'accompagnement, de conseil et soutien. Le SSIE essaie de ne pas se substituer à la personne, mais de l'accompagner dans ses démarches et de l'épauler.

Très souvent son activité se limite à renseigner sur les possibilités qui s'offrent aux personnes, sur leurs droits, les conséquences de certaines décisions, les démarches à faire, les adresses utiles, etc., mais il arrive que parfois il faille gérer leurs affaires.

Mais il y a aussi les cas où le rôle consiste à écouter et écouter encore. Par exemple, les personnes qui viennent lors de conflits conjugaux ou d'un deuil. Ceci exige une grande disponibilité des collaboratrices.

La plupart des personnes qui s'adressent au SSIE le consulte pour des problèmes personnels.

## **3. Principaux thèmes au niveau social :**

### **a) Santé**

En 2000, les problèmes de santé correspondaient à 42,5% (en 1999 : 40%) à savoir :

*Dépressions* : Dans ce cas le SSIE ne doit pas se substituer au médecin ou au psychologue ou au psychiatre, mais travailler parallèlement en aidant la personne dans les affaires quotidiennes (questions qu'elle se pose – démarches – recherche d'aide familial, organisation de la vie courante pour les enfants si c'est la maman qui ne va pas bien).

*Alcoolisme, drogues, soit toute sorte de dépendances* : Dans ce genre de problématique, souvent le premier pas est de faire admettre à la personne qu'elle a un problème et après qu'elle accepte de se faire suivre. Souvent ces personnes ont besoin d'une grande aide car la dépendance engendre beaucoup d'autres problèmes (travail, famille, enfants, finances).

*Maladie – invalidité* : Le SSIE reçoit beaucoup de personnes touchées par l'invalidité. D'abord, il faut les préparer psychologiquement à accepter de faire la démarche AI, leur expliquer comment se déroule la procédure et quelles en sont les conséquences. Souvent il faut expliquer plusieurs fois. Après il s'agit de faire toutes les démarches avec l'intéressé auprès de l'AI et des assurances, mais aussi souvent les faire à leur place. Parfois, il faut recadrer le mode de vie des personnes ainsi que leur budget, avec tout ce que cela comporte. Souvent les gens finissent par avoir une baisse de revenus et doivent apporter des changements profonds à leur mode de vie.

## **b) Famille**

En 2000, 30% des demandes concernaient la famille (en 1999 : 33%).

*Conflits conjugaux* : Le rôle du SSIE est d'écouter, car le couple a souvent avant tout besoin de se parler et fréquemment cette donnée a été oubliée depuis un moment. Tous les couples ne sont pas prêts à faire cette démarche d'où tous les renseignements sur la séparation ou le divorce puis souvent après le divorce les personnes consultent, car d'autres problèmes apparaissent comme la solitude, les relations avec les enfants, et les problèmes financiers, etc.

*Deuil* : Perte du conjoint, d'un parent, d'un enfant. Dans ce cas, il y a souvent des démarches à faire, beaucoup de questions de la part des personnes et souvent tout le processus de deuil que les personnes doivent faire, d'où écoute et accompagnement selon les besoins.

*Personnes âgées* : Il y a aussi tous les problèmes du placement de parents âgés dans un home ou de la mise en place de structures qui permettent à ceux-ci de rester à domicile le plus longtemps possible.

## **c) Finances**

En 2000, 19% (en 1999 : 23%)

La grande majorité touche aux impôts.

- Comment remplir sa déclaration
- La taxation est-elle juste
- Des tranches à payer trop élevées
- Faire des arrangements pour les impôts en retard
- Demander l'adaptation des tranches, etc. car changement de situation, etc.

L'autre catégorie, c'est l'élaboration des budgets et les arrangements avec les créanciers pour les équilibrer. De temps à temps, recherche d'argent pour faire face à des dépenses extraordinaires comme par exemple : facture élevée de dentiste, famille qui aurait besoin de vacances, mais n'en a pas les moyens, financement du séjour d'un enfant dans une colonie de vacances, dépenses de santé pas prises en charge par l'assurance, etc. Toutefois, le SSIE essaie de travailler le moins possible dans ce cadre-là.

En plus de cela, s'ajoute le remplissage des feuilles de demandes AVS, des rentes de veuve ou veuf (quand les enfants ont moins de 18 ans), des prestations complémentaires, demandes de subsides pour l'assurance-maladie, des formulaires concernant les personnes sans activité lucrative pour l'AVS, des demandes de remboursement de frais médicaux, des demandes AI.

#### **d) Travail**

En 2000 6% (en 1999 : 3%)

Les problèmes dans cette catégorie ont surtout trait aux causes suivantes :

Mobbing, harcèlement sexuel, départ définitif dans le pays d'origine, retraite et retraite anticipée, chômage (personne de la famille). Concernant le mobbing et le harcèlement sexuel, la plupart des entreprises membres désignent comme personne de référence le SSIE à qui le personnel peut s'adresser s'il veut voir quelqu'un d'extérieur à l'entreprise (confidentialité). Ces entreprises ont informé leur personnel du rôle du SSIE.

La juriste, M<sup>me</sup> Induni, a suivi une formation de médiatrice et peut donc faire des médiations en cas de besoin.

#### **e) Domaine juridique**

En 2000, 45% des consultations concernaient des problèmes financiers relevant la plupart du temps de l'assurance maladie, soit : résiliations mal ou pas prises en compte ; rappels injustifiés, les branches complémentaires qui sont soumises à la LCA engendrent bien des problèmes ; certains refus de prises en charge ; système de subventions cantonales, etc.

23% concernaient la famille nombreux cas relatifs au divorce, à savoir : renseignement sur la procédure, les conséquences, élaboration des conventions, médiation, etc.

11% avaient trait au travail, beaucoup de questions en relation avec la fin du contrat : délai de congé, qu'est-ce qui se passe après les vacances, caisse de pension.

Plusieurs cas de mobbing ont été suivis par la juriste. Souvent le SSIE est aussi consulté pour le problème occasionné par les enfants malades et les droits des parents dans ces situations-là.

À part ces trois catégories, viennent aussi se greffer sur le domaine juridique, des affaires de beaux à loyer, de pensions alimentaires, de contrats, de successions, d'assurances, de rédaction de recours auprès de diverses instances.

### **4. Autres prestations**

Toutefois, si l'activité du SSIE consiste en grande majorité à répondre aux demandes du personnel des entreprises membres, cela n'exclut pas qu'il puisse répondre à certaines demandes spécifiques des entreprises non affiliées, par exemple, lors de licenciements collectifs, de mises à la retraite anticipée, d'élaboration à la mise en route et au bon déroulement du plan social ou des dispositions qui les accompagnent. Il arrive aussi que des entreprises fassent appel à lui pour signaler les absences du personnel de plus de trois semaines pour cause de maladie ou d'accident. Dans ce cas, le SSIE prend contact avec la personne malade et déclare être à sa disposition pour passer à son domicile au jour et à l'heure à sa convenance, libre à la personne d'accepter ou de refuser.

### **5. Information**

Tout employé reçoit lors de son engagement un prospectus du service et, dans certaines entreprises, l'existence du SSIE est même stipulé dans le contrat. Par ailleurs, l'adhésion d'une entreprise donne lieu à une séance d'information. En outre, tous les trois mois le SSIE publie un *FLASH* (brève information sur un problème).

Les intéressés peuvent prendre rendez-vous par téléphone et sont reçues dans un endroit de leur choix: au SSIE, dans un lieu public, voire à leur domicile ou dans leur entreprise. La possibilité leur est aussi offerte lors des permanences dont les heures et dates sont connues

dans les entreprises. Généralement, l'endroit est à l'écart des regards indiscrets et les personnes peuvent téléphoner pour savoir si la voie est libre. Discrétion oblige.

## **6. Constat de démission de la DRH ?**

A priori non, cette solution garantit indépendance et secret professionnel. Elle libère le chef du personnel et son service de la charge qui consiste à s'occuper des personnes qui ont des problèmes. À un prix moindre, l'entreprise offre à son personnel un service social et juridique, soit un avantage social. Les personnes préfèrent recourir à un office situé en dehors du lieu de travail, à l'abri du regard d'un collègue ou d'un chef. Les personnes parlent plus volontiers avec l'assistante sociale ou la juriste qui sont toujours disponibles pour les recevoir et les écouter.

Les applaudissements ont remercié la responsable du SSIE de la qualité de sa présentation.

Neuchâtel, le 15 septembre 2001

Le procès-verbaliste  
Jacques Maurice Chenux