

Service social : l'atout caché des RH

Assistante sociale. Dans l'instant, le mot évoque précarité, alcoolisme, placement d'enfant, cas sociaux... Pourtant chez Renault Group, L'Oréal, Crédit Agricole, France Télévisions, Pôle emploi... on évoque d'autres mots : QVCT, prévention des RPS, marque employeur, démarche RSE, NAO... Autant d'axes RH alimentés par la mise en place/l'action du service social d'entreprise. A l'heure où les entreprises peinent à recruter/fidéliser leurs collaborateurs, à l'heure où les intentions RSE vont laisser la place aux actes, le service social apparaît comme l'outil de référence pour la prise en main des vulnérabilités sociales.

Passons donc rapidement sur le rôle du service social auprès des salariés et le périmètre d'intervention, tous deux bien connus : écoute, information, orientation, soutien dans les démarches, dans des thèmes aussi divers que logement, difficultés budgétaires, divorce, addictions, violences intra-familiales, maladie, invalidité, retour à l'emploi, retraite... Et ce, que la prestation s'effectue à distance ou en présentiel, en interne ou avec un prestataire.

Abordons maintenant le cœur du sujet. En 2023, un service social expert se positionne en véritable conseil RH. A ce titre, il sait :

- **Appuyer les managers sur des situations individuelles des salariés.** Avec un double bénéfice : accompagnement expert pour le salarié, recentrage du manager sur ses priorités.
- **Apporter une vision objectivée des vulnérabilités sociales et identifier/prévenir les RPS**

Cela est possible uniquement si les assistants sociaux travaillent avec des technologies digitales. Dans ce cas, l'outil collecte, anonymise et consolide les données recueillies au fil des accompagnements, et dans le respect de la confidentialité et du RGPD.

A titre d'exemple d'informations recueillies, citons le nombre de salariés utilisateurs, le nombre de nouveaux utilisateurs, leur âge, leur fonction... l'évolution du nombre de salariés aidants au fil des ans ou le nombre de demandes de mises à l'abri pour violences intra-familiales, les thématiques dominantes par région ou les sites les plus consommateurs du service...

Un bon outil renseigne aussi sur l'utilisation des dispositifs internes, souvent méconnus des collaborateurs : nombre de recours à l'action sociale de la mutuelle, nombre d'orientations vers la ligne psychologique, nombre d'aides attribuées par le CSE... Mieux, l'outil offre un accès direct aux données au RH. Lequel dispose en temps réel d'un état des vulnérabilités des salariés... et de chiffres pour nourrir son bilan RSE ou sa BDES.

- **Favoriser la performance opérationnelle des RH**

Une montée des demandes de renouvellement de séjour ? Le service social expert forme les managers et rédige un mémo récapitulatif. Les dossiers RQTH encombrant les placards ? Le service social numérise les dossiers pour un suivi efficient des renouvellements. Les élus demandent une démarche pour les salariés aidants ? Le service social propose une démarche complète : audit/plan d'action avec les mesures ad hoc : sensibilisation des managers, portail d'information, webinaires thématiques sur la maladie d'Alzheimer ou les troubles DYS (dyslexie...).

- **Mesurer la satisfaction des utilisateurs et l'impact de l'action des assistants sociaux**

Un service social expert relève un challenge : il conjugue les trois cultures sociales, digitale et économique.

La mesure de la satisfaction et de l'impact social relève de cet état d'esprit. Le NPS (Net Promoter Score), outil de référence du recueil de la satisfaction, s'avère un allié indispensable. Un simple SMS « Recommanderiez-vous votre service social à un collègue ? » avec une note de 1 à 10, renseigne beaucoup. Pour le RH, c'est la validation – ou non – de son choix ; pour le service social, c'est l'occasion de conforter ou d'améliorer ses pratiques.

Enfin, la mesure de l'impact social, menée avec des outils professionnels ad hoc, est le nec plus ultra. Baisse du stress du salarié, augmentation de l'implication professionnelle, amélioration de l'image de l'entreprise... Quoi de mieux que les chiffres pour incarner une intuition ?

A ce stade, une conclusion s'impose : le service social nouvelle génération est né... et il ne demande qu'à être déployé.



Par Marie-Suzel Inzé
Directrice Associée de Responsage

