

SOHPeM

Société des Œuvres d'Hygiène
du Personnel Michelin



MOT DES CO-GÉRANTS

AU PROJET DE SERVICE SOCIAL DE LA SOHPeM



« Nous sommes persuadés que notre Maison prospère à cause de ses œuvres sociales. »

- extrait du discours fondateur de la SOHPeM d'Edouard Michelin en 1927 -

Le travail d'élaboration du projet de service avait pour objectif d'engager l'ensemble des professionnels du pôle social dans une démarche de réflexions et d'écriture collective.

Nous avons souhaité que ce projet soit un support de communication pour informer les bénéficiaires mais également pour que nos partenaires institutionnels puissent clairement identifier notre mission et nos modes d'intervention.

Ce projet a été construit dans le respect des valeurs fondatrices qui sont propres à notre structure. Il doit nous permettre d'adapter nos potentialités avec les évolutions futures du secteur social et des Hommes qui composent l'établissement de la Manufacture Michelin de Clermont-Ferrand.

Comprenons d'où nous venons pour mieux définir où nous allons. La formalisation de ce projet est le travail de l'équipe qui s'est efforcée à matérialiser ce que des générations de professionnels et de co-gérants se sont attachés à respecter et à transmettre, pour faire de ce service ce qu'il est aujourd'hui : un outil précieux pour les salariés de l'entreprise. Le service social est un contributeur à l'équilibre vie professionnelle et vie privée, un levier pour la qualité de vie au travail grâce à une prise en compte des problématiques personnelles et un accompagnement individualisé de chaque bénéficiaire. C'est un service de proximité, d'écoute, d'accompagnement face aux aléas de la vie.

La SOHPeM incarne la dimension Humaine de Michelin, elle est l'expression de ses valeurs. Le travail de collaboration entre l'Entreprise et le Comité d'Établissement Michelin de Clermont-Ferrand a permis de poursuivre et de développer l'accompagnement et le support précieux du service social pour les salariés de l'entreprise d'hier, d'aujourd'hui et ceux de demain.

Philippe DUMONCEAU,
co-gérant pour le comité d'établissement de la MFPM Clermont Ferrand

Cécile BOSSE,
co-gérante pour la MFPM.

DÉFINITION DU TRAVAIL SOCIAL

Le travail social¹ vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement.[...] Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière. Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social.

¹Définition du travail social retenue par le Haut Conseil du travail Social entre dans le Code de l'Action Sociale et des Familles. Décret n°2017-877 du 06 mai 2017, J.O du 10-05-17.

1

QUI SOMMES-NOUS ?

- P. 06 L'action sociale MICHELIN, plus d'un siècle d'existence
- P. 07 Le public accompagné
- P. 08 Les missions du Pôle Social
- P. 09 Les valeurs
- P. 10 Organigramme du Pôle Social de la SOHPeM
- P. 11 Fonctions

2

QUE PROPOSONS-NOUS ?

- P. 14 Constat et évolutions
- P. 15 Quelques chiffres
- P. 17 Les axes d'intervention et le partenariat
- P. 18 Les offres de service
- P. 19 Vie familiale
- P. 20 Santé & Bien-être
- P. 21 Le logement
- P. 22 Budget
- P. 23 Le travail
- P. 24 Accès aux droits
- P. 25 Fonction de veille ou d'alerte
- P. 26 Site internet
- P. 27 L'accompagnement individuel

3

QUELLE EST NOTRE ORGANISATION ?

- P. 32 La dynamique et le travail d'équipe
- P. 33 La politique de formation continue
- P. 35 Les instances de décision

4

QUELLES SONT NOS PERSPECTIVES ?

- P. 38 Améliorer la visibilité et l'accès au Pôle
- P. 38 Harmoniser le traitement de l'information par le secrétariat
- P. 38 Harmoniser le dossier individuel
- P. 39 Promouvoir l'offre de service du Pôle Social
- P. 39 Renforcer et diversifier l'offre de service du pôle social
- P. 39 S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue

Bureau de la psychologue



Bureau de réception



Salle d'attente









Bureau d'accueil



Secrétaire d'accueil



- P. 06  L'action sociale Michelin, plus d'un siècle d'existence
- P. 07  Le public accompagné
- P. 08  Les missions du Pôle Social
- P. 09  Les valeurs
- P. 10  Organigramme du pôle social de la SOHPeM
- P. 11  Les fonctions



L'ACTION SOCIALE MICHELIN, PLUS D'UN SIÈCLE D'EXISTENCE

Création des Œuvres sociales de la Manufacture Michelin le 13 février, dont l'objet social était : assistance médicale sous toutes ses formes, création, prise à bail, construction.

1898

Création du service médical qui « fera beaucoup pour créer de bons rapports entre le patron et les ouvriers » (cf discours fondateur d'Édouard Michelin en 1927). « Éviter le gaspillage de santé et de vie humaine. ». EM.

On retrouve les premières missions infirmières et d'assistances sociales (visiteuses et intendantes).

Aujourd'hui

Le service social avec la psychologue et les assistantes sociales.

Création de maisons ouvrières faites pour la ménagère (eau, électricité, etc.) et de jardins pour les ouvriers.

Aujourd'hui

C'est ACTION LOGEMENT qui a cette mission.

1909

1902

Création le 22 mai des primes pour les familles nombreuses et les veuves, car « il est juste de s'en occuper... le législateur, en général, s'en occupe peu... ». EM.

Aujourd'hui

La prévoyance Malakoff prévoit cela.

1916

Création d'un service de conseil juridique.

Aujourd'hui

Le CE a cette mission.

Création d'un stade et d'équipements sportifs pour les ouvriers : « Développer le goût et la pratique des exercices physiques ». EM.

Aujourd'hui

ASM et dans l'entreprise OXYGENE.

Discours fondateur d'Édouard Michelin devant la chambre patronale. « Nous sommes persuadés que notre maison prospère à cause de ses œuvres sociales ».

1927

Création du centre d'orientation et de placement (lieu de concertation pluridisciplinaire médico-psychologique) en vue d'orienter et placer les enfants du personnel afin de les accompagner au niveau sanitaire, éducatif et scolaire.

Aujourd'hui

École technique Michelin.

1962

Plus tard, il est ouvert à tous les enfants des salariés pour des bilans médico-psychologiques et/ou des conseils d'orientation scolaire et professionnelle. Il a été rattaché en 1990 au service social avec 2 psychologues.

La loi de 1946, conférant au comité d'entreprise un rôle dans la gestion des œuvres sociales, permet la création de la SOHPeM cogérée par la Manufacture et le Comité d'Entreprise.

1968

Le jugement du tribunal d'instance du 26 mars confirme la création de la SOHPeM, SARL, cogérée paritairement.

1969

Création de l'AGESSEM le 1^{er} janvier, dans laquelle la SOHPeM transfère les établissements médicaux et maisons d'enfants. Il reste la crèche, le service social, les aides ménagères, les psychologues (centre d'orientation), et le SSIAD. La SOHPeM a, dès lors, une mission en direction exclusive des ressortissants Michelin.

1997

Suppression de la mission d'orientation de la psychologue. Évolution vers un accompagnement psychologique et psychothérapeutique des salariés Michelin et de leurs ayants-droits.

2008

La SOHPeM est désormais constituée du Pôle Social, du Pôle Petite Enfance et du SSIAD.

2010

Emménagement du siège de la SOHPeM, du Pôle social et du SSIAD dans des locaux sur le site des Carmes.

2016



LE PUBLIC ACCOMPAGNÉ

Le Pôle Social, avec des professionnels ressources, reçoit tous les ressortissants Michelin et répond à leurs demandes individuelles/familiales ou psychologiques. Interface entre l'entreprise et le salarié, il les accompagne dans la recherche d'un équilibre de vie (vie privée et/ou vie professionnelle).

Le Pôle Social accompagne

- ▶ Tous les salariés (y compris apprentis et alternants) et stagiaires des sites Michelin Clermont-Ferrand, CE Michelin Clermont-Ferrand ou SOHPeM.
- ▶ Tous les salariés licenciés de l'entreprise, du CE ou de la SOHPeM pendant les trois mois suivant le licenciement.
- ▶ Tous les retraités et invalides **ayant terminé leur carrière** dans l'entreprise Michelin Clermont-Ferrand, du CE ou de la SOHPeM **résidant dans le Puy de Dôme**.
- ▶ Tous les ayants-droits des personnes nommées ci-dessus (conjoint, enfants à charge de moins de 25 ans, et enfants de plus de 25 ans porteurs de handicap rattachés au foyer fiscal).
- ▶ Tous les enfants mineurs, orphelins d'un ressortissant de l'entreprise Michelin Clermont Ferrand, du CE, ou de la SOHPeM, jusqu'à leur majorité et au plus tard jusqu'à 25 ans si étudiant.
- ▶ Tous les veufs et veuves d'un ressortissant de l'entreprise Michelin Clermont Ferrand, du CE, ou de la SOHPeM, actifs ou retraités, **non rattachés à une autre caisse d'action sociale complémentaire**.
- ▶ Tous les veufs et veuves d'un ressortissant de l'entreprise Michelin Clermont Ferrand, du CE, ou de la SOHPeM, rattachés à une autre caisse d'action sociale (cf fichier DOPLI) et ce **jusqu'à 6 mois maximum après le décès**.



Sont exclus

- ▶ Les personnes ayant démissionné de l'entreprise Michelin, du CE ou de la SOHPeM.
- ▶ Les invalides ayant retrouvé une activité professionnelle.
- ▶ Les enfants majeurs salariés.
- ▶ Tous les veufs et veuves d'un ressortissant de l'entreprise Michelin Clermont Ferrand, du CE, ou de la SOHPeM, actifs ou retraités, **rattachés** à une autre caisse d'action sociale complémentaire, en dehors des 6 mois suivant le décès.

LES MISSIONS DU PÔLE SOCIAL

Les missions du Pôle Social permettent une prise en compte des demandes de la personne dans sa globalité grâce à une équipe pluridisciplinaire, ouverte aux évolutions du monde de l'entreprise et de la société.

Le Pôle Social garantit auprès de ses ressortissants les missions suivantes

- ▶ Accueillir, écouter, analyser, informer, conseiller, et orienter toutes les demandes du public cible dans le but de rechercher avec la personne les solutions les plus adaptées dans les domaines personnels, professionnels et psychologiques.
- ▶ Proposer des actions éducatives de prévention, de façon individualisée et/ou collective.
- ▶ Être l'interface entre l'entreprise et le salarié dans le respect mutuel des fonctionnements de l'entreprise et du Pôle Social.
- ▶ Contribuer à un équilibre de vie.

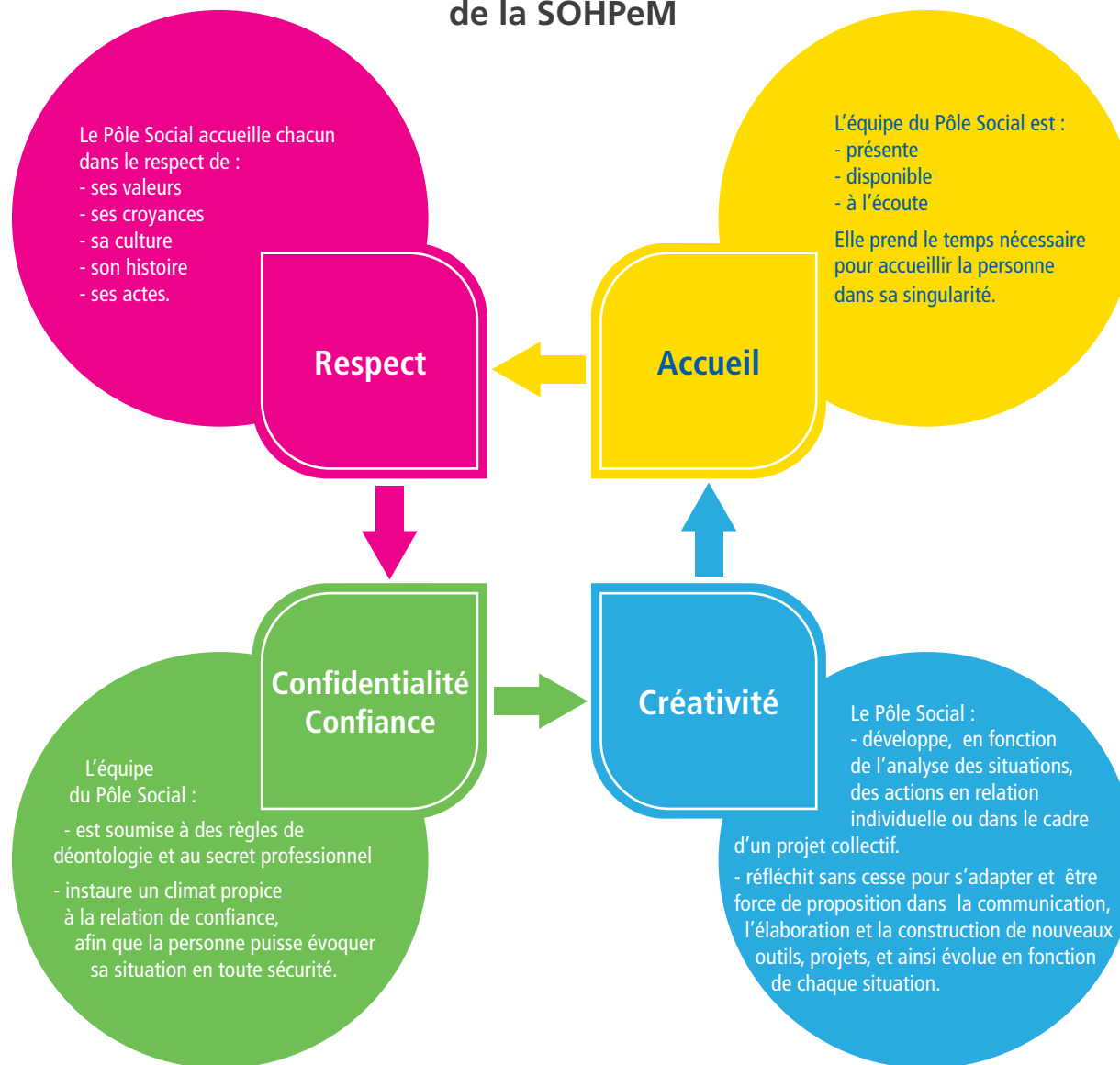
Le Pôle Social inscrit et développe ses actions dans le cadre des textes et politiques publiques actuelles comme

- ▶ Le code de l'action sociale dont les textes portent sur l'autonomie et la protection des personnes, la cohésion sociale, l'exercice de la citoyenneté, la prévention des exclusions et la correction de ses effets.
- ▶ La loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- ▶ La loi 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, qui réaffirme la place et le droit des usagers. en leur garantissant le respect des droits et la participation aux instances qui les concernent.
- ▶ La loi Adaptation de la Société au Vieillissement du 29 décembre 2015 qui « a pour objectif d'anticiper les conséquences du vieillissement de la population et d'inscrire cette période de vie dans un parcours répondant le plus possible aux attentes des personnes en matière de logement, de transports, de vie sociale et citoyenne, d'accompagnement ». Cette loi donne la priorité à l'accompagnement à domicile afin que les personnes âgées puissent vieillir chez elles dans de bonnes conditions.

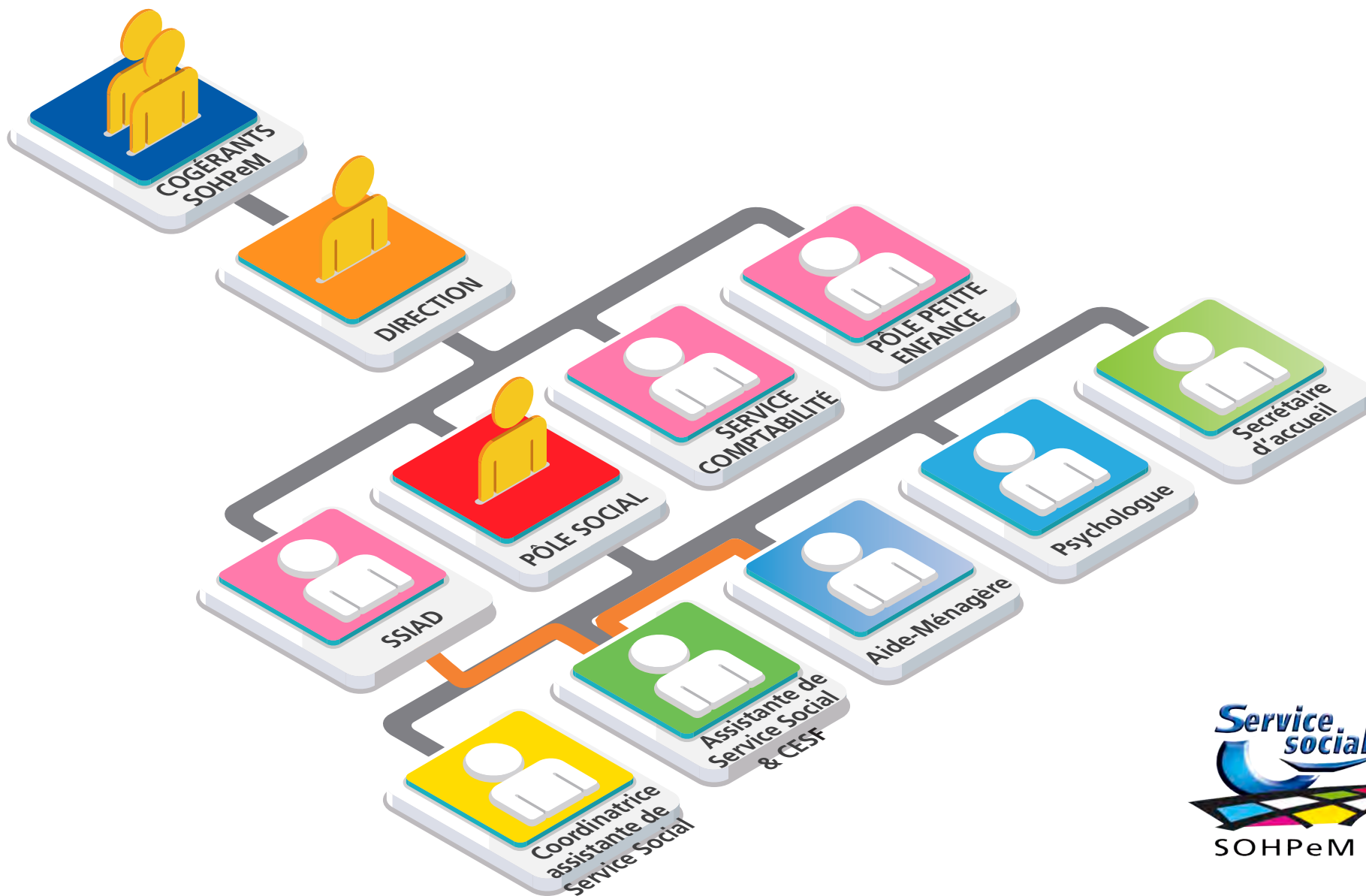
LES VALEURS



Les valeurs du Pôle Social de la SOHPeM



ORGANIGRAMME DU PÔLE SOCIAL DE LA SOHPeM



LES FONCTIONS



Directrice Pôle Social

Sous l'autorité hiérarchique directe des cogérants de la SOHPeM, la directrice du Pôle Social met en œuvre la politique stratégique et opérationnelle du Pôle Social définie par la gouvernance.

- ▶ Elle pilote, en concertation avec la coordinatrice des assistantes de service social, l'écriture et la mise en œuvre du projet du Pôle Social.
- ▶ Elle veille à la qualité des prestations du Pôle Social.
- ▶ Elle évalue les besoins en personnel du Pôle Social. Elle recrute le personnel et coordonne l'activité des équipes pluridisciplinaires. Elle gère la formation et le perfectionnement de l'ensemble des collaborateurs du Pôle Social.
- ▶ Elle préside la commission secours.

Coordinatrice Pôle Social

Rattachée à la direction de la SOHPeM, la coordinatrice exerce ses activités sous son autorité.

- ▶ Elle supervise et coordonne les actions réalisées par l'équipe d'assistantes de service social en direction des personnes et des familles dans le respect des lignes guides de la gouvernance. Elle contribue au recrutement des assistantes de service social.
- ▶ Pour mener à bien ses activités, la coordinatrice s'appuie sur un réseau de partenaires internes à Michelin et externes (exemples : bailleurs sociaux, organismes de crédits, associations, etc.).
- ▶ En lien avec l'évolution des politiques sociales, elle contribue à l'élaboration et à la mise en œuvre du projet du Pôle Social.
- ▶ Elle préside la commission prêts.

Poste de psychologue de la SOHPeM

Sous la responsabilité hiérarchique de la directrice de la SOHPeM, la psychologue travaille au sein de l'équipe du Pôle Social et s'articule avec la Médecine du Travail Michelin.

- ▶ Ses actions sont exercées auprès des ayants-droits de la SOHPeM et des équipes de la SOPHeM.
- ▶ Son activité porte sur les composantes psychologiques et psychocorporelles des individus, considérés isolement ou collectivement, et situés dans leur contexte. Ses interventions en situation individuelle, groupale ou institutionnelle relèvent d'une diversité de pratiques. Ses méthodes sont adaptées à ses objectifs.
- ▶ Elle soutient les équipes de la SOHPeM par le biais d'un travail d'échanges autour de la pratique et des situations problématiques, ou encore de formations adaptées aux besoins spécifiques des équipes.

La mission fondamentale de la psychologue est de faire reconnaître et respecter la personne dans sa dimension psychique et psychocorporelle.

LES FONCTIONS

Poste de secrétariat du Pôle Social

Sous l'autorité hiérarchique directe des cogérants de la SOHPeM, la directrice du Pôle Social met en œuvre la politique stratégique et opérationnelle du Pôle Social définie par la gouvernance.

- ▶ Elle assure la gestion administrative : courrier, frappe, documentation, ouverture des dossiers, archivage, préparation des commissions secours.
- ▶ Elle participe aux réunions du Pôle Social.
- ▶ Elle est à l'interface des différents services en favorisant le lien entre les professionnels.

Elle est le premier interlocuteur du service. Par son accueil, elle contribue à garantir les valeurs du Pôle Social.

Poste d'assistante de service social du Pôle Social

L'assistante de service social est directement rattachée à la Direction de la SOHPeM et travaille sous la supervision de la coordinatrice du Service Social.

- ▶ Son travail vise, dans le cadre des lignes guides de la gouvernance de la SOHPeM, à permettre l'accès effectif de tous à l'ensemble des droits fondamentaux et à assurer la place de chacun dans sa vie privée et professionnelle.
- ▶ L'accompagnement vise à favoriser l'autonomie de la personne dans le respect de ses valeurs et de ses capacités.
- ▶ L'assistante de service social coordonne les actions au bénéfice des personnes avec les partenaires internes et externes.
- ▶ Au sein du Pôle Social, elle travaille avec le secrétariat d'accueil, le service comptabilité et paye, le SSIAD, l'aide-ménagère et avec la psychologue.

Le travail de l'assistante de service social se fonde sur la relation à l'autre dans sa singularité et le respect de sa dignité.

Poste d'assistante de service social - conseillère en économie sociale et familiale du Pôle Social

La CESF est directement rattachée à la Direction de la SOHPeM et travaille sous la supervision de la coordinatrice du Service Social.

- ▶ Son travail vise, dans le cadre des lignes guides de la gouvernance de la SOHPeM, à accompagner les familles dans la gestion de la vie quotidienne (budget, logement, économie d'énergie, alimentation, etc.)
- ▶ La CESF de la SOHPeM propose un accompagnement budgétaire contractualisé avec la personne et sa famille sur orientation de la commission prêt, et en collaboration avec l'assistante de service social référente.
- ▶ Du fait de sa double formation assistante de service social- CESF, elle assure, durant la durée du contrat, le suivi social global des familles.

- P. 14  Constats et évolutions
- P. 15  Quelques statistiques...
- P. 17  Les axes d'intervention et le partenariat
- P. 18  Les offres de service
- P. 19  Vie familiale
- P. 20  Santé & Bien-être
- P. 21  Le logement
- P. 22  Budget
- P. 23  Le travail
- P. 24  Accès aux droits
- P. 25  Fonction de veille ou d'alerte
- P. 26  Site internet
- P. 27  L'accompagnement individuel



CONSTATS & ÉVOLUTIONS...



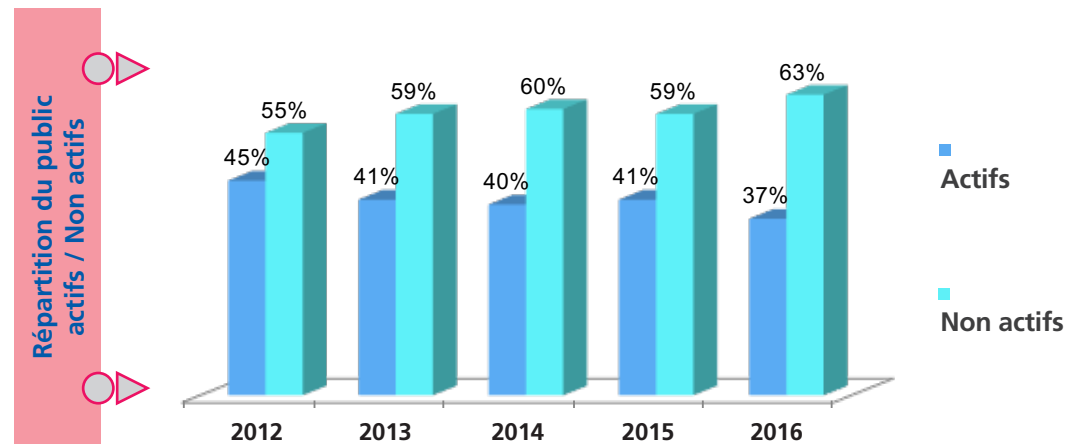
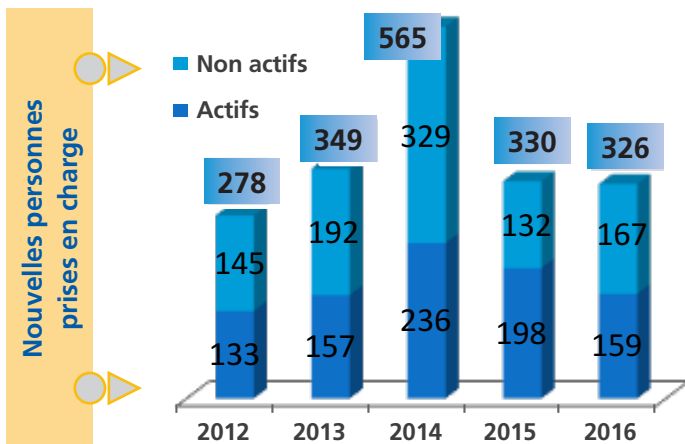
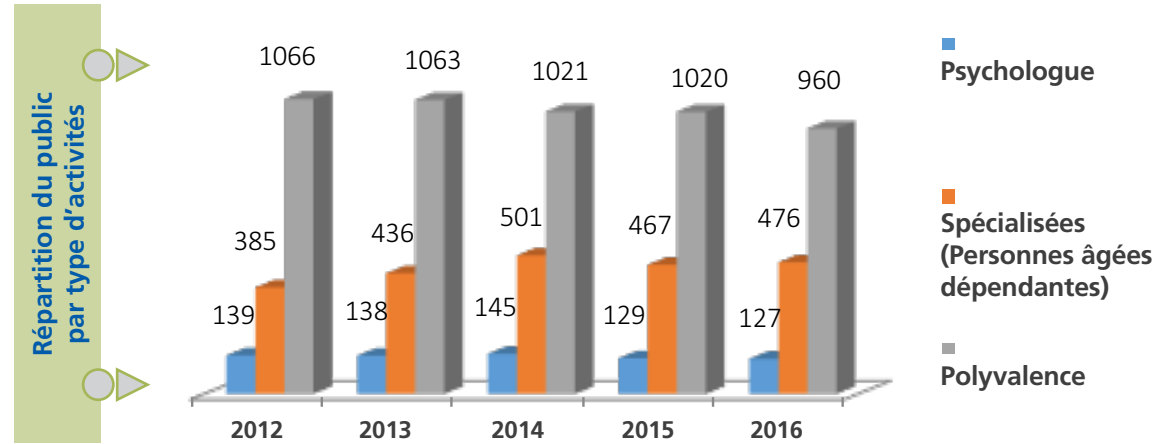
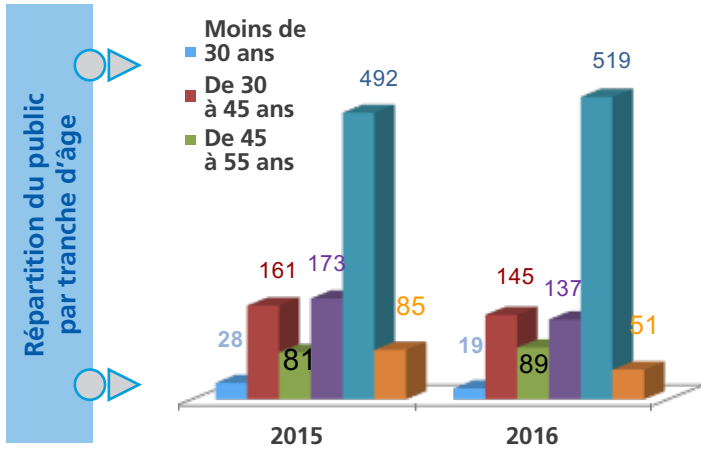
Le public reçu change en fonction de l'évolution des salariés de l'entreprise et des évolutions sociétales.

- ▶ Les cadres et les collaborateurs sont de plus en plus nombreux à venir consulter le Pôle Social.
Une augmentation du nombre de jeunes salariés de moins de 30 ans.
- ▶ Au fil des années, il apparaît des modifications de la structure de la famille avec une augmentation de familles monoparentales et de familles recomposées, de personnes en situation de rupture familiale, ainsi que de personnes en situation d'éloignement familial géographique.
- ▶ Les situations rencontrées sont de plus en plus complexes, avec de multiples problématiques, et de plus en plus de difficultés d'ordre psychologique ou psychiatrique.
- ▶ La proportion de retraités reçus est plus importante que celle des actifs de l'entreprise reçus.

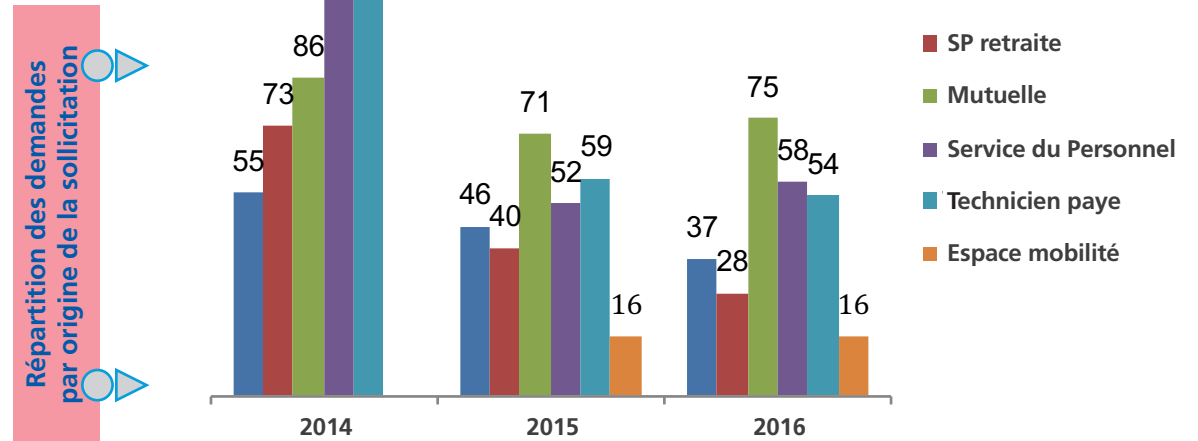
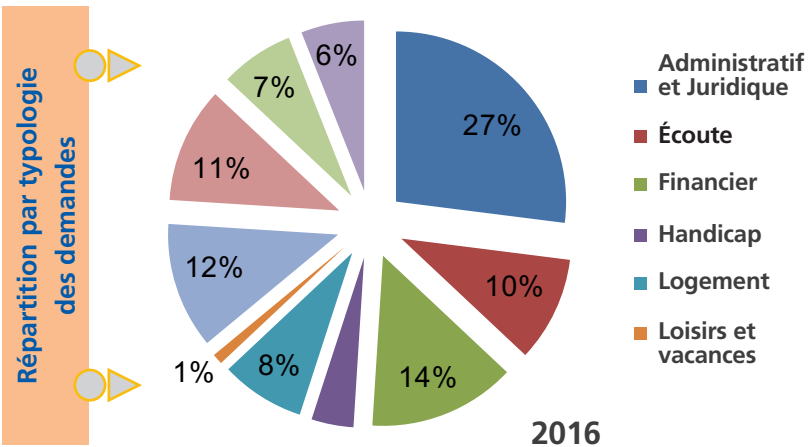
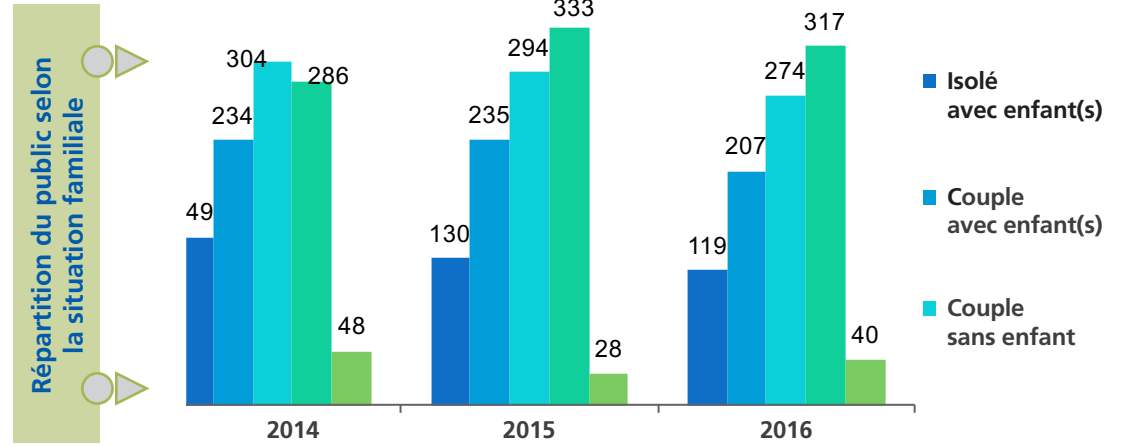
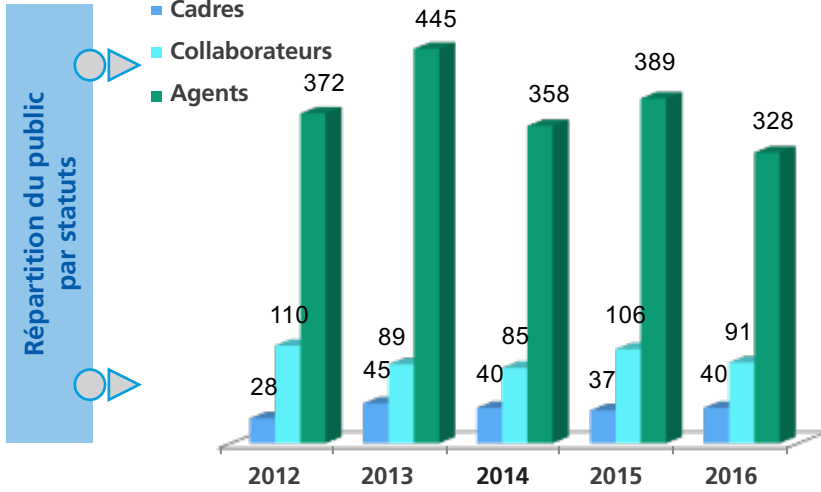
Le Pôle Social a fait évoluer ses pratiques professionnelles et ses accompagnements pour s'adapter aux besoins du public qu'il accueille.

- ▶ Les techniques numériques et les différents moyens de communication et d'accueil sont de plus en plus utilisés pour apporter des réponses individualisées et pour repérer les besoins à travers l'analyse du rapport d'activité.
- ▶ Dans une logique de pouvoir d'action et d'utilisation des potentiels de chacun, des ateliers ont été développés (par exemple sur la Communication Non Violente) et du travail social collectif est de plus en plus proposé (comme l'action collective en direction des jeunes salariés).
- ▶ La créativité des professionnelles du Pôle Social est utilisée dans la recherche de réponses diversifiées aux besoins (individuelles/collectives-prévention/résolution).
- ▶ La formation continue des professionnelles sur des problématiques sociétales récurrentes (par exemple sur l'endettement des ménages) et sur la connaissance de publics spécifiques (telles que les personnes en perte d'autonomie ou celles souffrant de troubles psychiques).
- ▶ L'intensification du travail pluridisciplinaire et en réseau, en interne et en externe.

QUELQUES CHIFFRES



QUELQUES CHIFFRES



LES AXES D'INTERVENTION ET LE PARTENARIAT



Les professionnelles du Pôle Social rencontrent les personnes dans le respect du secret professionnel et de leur code de déontologie. Ce sont les secrétaires d'accueil qui reçoivent la demande, l'évaluent et orientent vers le bon interlocuteur en fonction de plusieurs critères.



Dans une relation de confiance et dans le respect des valeurs des bénéficiaires les assistantes de service social accueillent, écoutent, informent, conseillent et orientent. Elles travaillent avec la personne pour rechercher la réponse la plus adaptée. Les rencontres ont lieu sur rendez-vous au bureau ou à domicile et lors de permanences sans rendez-vous.

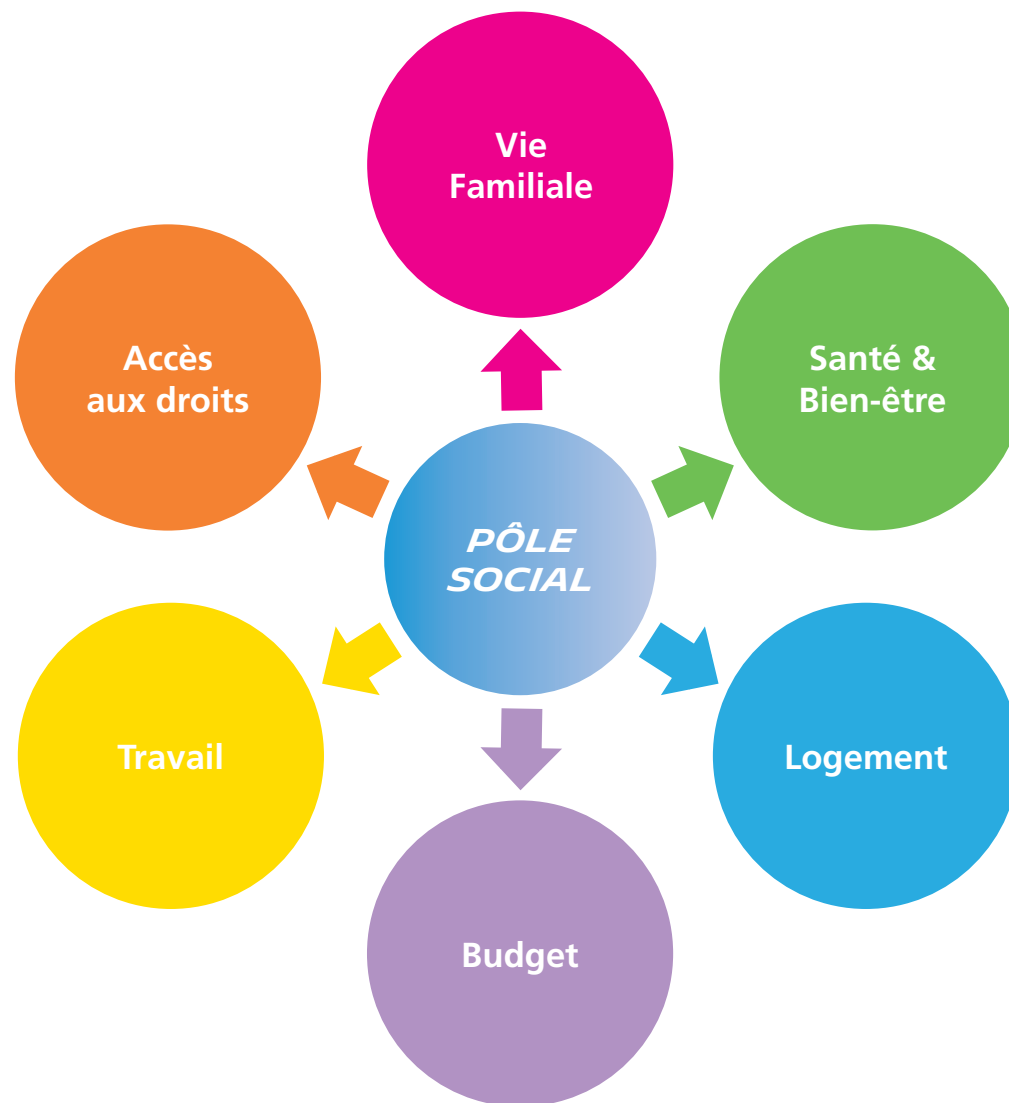


Confidentialité, présence et bienveillance sont à la base du travail de la psychologue, psychothérapeute, qui propose une prise en charge individuelle ou familiale. Elle reçoit sur rendez-vous dans les locaux de la SOHPeM.



Le Pôle Social propose une offre de service transversale et globale qui se décline autour des questions liées à la vie familiale, la santé, le logement, le budget, le travail et l'accès aux droits.

LES OFFRES DE SERVICE



La liste des partenaires n'est pas exhaustive compte tenu de la singularité des situations.

VIE FAMILIALE



L'objectif

Accompagner les étapes et les changements de la vie familiale.



Le public cible

L'ensemble des ressortissants de la SOHPeM.



Les actions mises en œuvre

Actions individuelles et collectives :

- Écoute, médiation, soutien et orientation lors d'un évènement difficile (séparation, violences intrafamiliales, maladie, cohabitation intergénérationnelle, décès, etc.).
- Conseil, soutien et orientation en direction des salariés de la manufacture pour leurs parents âgés.
- Accompagnement lors de la première installation (budget, logement, couple, travail collectif auprès des jeunes salariés, etc.).
- Accompagnement, conseil et orientation concernant les enfants (naissance, éducation, handicap, loisirs, vacances, scolarisation, mode de garde, autonomisation, etc.).
- Utilisation ciblée par les assistantes de service social du dispositif « Changer d'air ».
- Soutien psychologique et psychothérapies.
- Bilans psychologiques d'enfants lors de crises ou de conflits familiaux.
- Prévention des risques de non-respect des droits de la personne en situation de vulnérabilité (enfants, personnes âgées, personnes en situation de handicap, etc.).



Les professionnels mobilisés

- Les secrétaires d'accueil
- Les assistantes de service social
- L'aide à domicile
- La psychologue



Les partenaires internes et réseau

- Les managers
- Médecine du travail
- Le SSIAD SOHPeM
- CE Michelin



Les partenaires externes

- Conseil départemental
- Services de soins (hôpitaux, médecins)
- Associations d'aide à domicile
- Structures de garde d'enfants
- CAF
- ARAMIS
- Organismes de loisirs et de vacances
- Établissements scolaires
- Partenaires de la protection des personnes vulnérables (services de police, tribunal, ASE, PMI, services de l'action éducative et du placement, associations tutélaires, associations d'aide aux victimes, espaces de médiation et de rencontres parents-enfants, etc.).
- Services de justice et de succession.

SANTÉ & BIEN-ÊTRE



L'objectif

Contribuer au bien-être physique, psychologique et social de la personne.



Le public cible

L'ensemble des ressortissants de la SOHPeM.



Les actions mises en œuvre

Actions individuelles et collectives :

- Préparer, accompagner les entrées et les sorties d'hospitalisation (aide à domicile, liaisons avec les services de médecine, etc.).
- Faciliter le maintien à domicile et l'entrée en établissement d'hébergement spécialisé (EHPAD, foyer logement, accueil de jour, aide à domicile, etc.).
- Conseil, soutien et orientation en direction des salariés de la manufacture pour leurs parents âgés.
- Favoriser l'accès aux soins.
- Soutenir et orienter les personnes souffrant d'addictions (jeux, alcool, drogue, etc.).
- Aide à la constitution du dossier pour bénéficier des dons de jour en lien avec l'entreprise.
- Soutien psychologique, psychothérapie, développement personnel.
- Informer et orienter sur les questions liées aux situations de handicap (scolarité, accompagnement éducatif ou social, MDPH, etc.).



Les professionnels mobilisés

Les secrétaires d'accueil, les assistantes de service social, la psychologue, le SSIAD et l'aide-ménagère



Les partenaires internes et réseau

- Les managers
- Médecine du travail
- Mutuelle Michelin
- Le service du personnel (les responsables du personnel, assistantes des responsables du personnel, etc.).



Les partenaires externes

- AIST
- Établissements et professionnels médicaux sociaux (CHU, cliniques, médecins, professions para médicales).
- MDPH, CPAM, Conseil départemental.
- Associations d'aide à domicile et les CCAS ; Associations d'aide aux malades.
- Mutuelles
- Caisses de retraite (CARSAT, Malakoff Médéricetc.)
- CLIC

LE LOGEMENT



L'objectif

Accès et maintien dans le logement.



Le public cible

L'ensemble des ressortissants de la SOHPeM.



Les actions mises en œuvre

Prévention des expulsions :

- Réalisation d'enquêtes sociales (CAF, préfecture, etc.).
- Médiation et négociation des impayés (bailleurs privés et sociaux).
- Demandes d'aides financières (FSL, commission SOHPeM, etc.).

Recherche de logement :

- Demandes de logement dans le parc public (HLM) et le parc privé.
- Recherche de garantie et de caution (ACTION LOGEMENT, FSL, etc.).
- Conseil et orientation pour l'accès à la propriété (maison de l'habitat, ACTION LOGEMENT, crédit municipal).

Amélioration de l'habitat :

- Recherches de partenaires pour évaluer les besoins d'aménagement et pour la mise en œuvre du projet d'amélioration (Urbanis, entreprises, etc.).
- Recherche de Financement (Communauté de communes, CARSAT, Conseil Départemental, etc.).



Les professionnels mobilisés

- Les secrétaires d'accueil
- Les assistantes de service social



Les partenaires internes et réseau

- Les managers
- Médecine du travail
- Le SSIAD SOHPeM
- CE Michelin



Les partenaires externes

- CAF
- Bailleurs sociaux
- Bailleurs privés
- Tribunaux
- Maison de l'habitat
- Communautés de communes
- Préfecture
- MDPH
- Associations
- Banques et organismes de crédit
- Résidences sociales

BUDGET



L'objectif

Maintenir l'équilibre budgétaire et favoriser l'autonomie financière.



Le public cible

L'ensemble des ressortissants de la SOHPeM.



Les actions mises en œuvre

Actions individuelles et collectives :

- Accompagnement éducatif et budgétaire contractualisé avec la CESF.
- Conseil, suivi et réalisation d'un budget personnalisé (prise en compte des priorités spécifiques à la famille).
- Soutien et suivi des situations d'endettement et de surendettement.
- Recherche et instruction d'aides financières (via la commission prêts ou la commission secours SOHPeM ou encore via des partenaires extérieurs).
- Médiation auprès de l'employeur pour des avances sur salaire, sur prime, etc..
- Médiation et prévention des risques de précarisation (fournisseurs d'énergie, bailleurs sociaux, etc.).



Les professionnels mobilisés

- Les secrétaires d'accueil
- Les assistantes de service social
- La conseillère en économie sociale et familiale



Les partenaires internes et réseau

- Les managers
- Mutuelle Michelin
- Le service du personnel (les responsables du personnel, assistantes des responsables du personnel, etc.)



Les partenaires externes

- Établissements bancaires
- Organismes de crédit et professionnels du recouvrement
- Secrétariat de la commission de surendettement de la Banque de France
- Fournisseurs d'énergie
- Bailleurs sociaux privés ou public
- Administrations des finances (impôts, trésorerie, etc.)
- Fonds d'actions sociaux
- MDPH
- CPAM
- Conseil départemental
- CCAS
- Mutuelles
- Organismes de tutelle
- Caisses de retraite et de prévoyance (CARSAT, MALAKOFF, etc.)

LE TRAVAIL



L'objectif

Favoriser l'accès, le maintien et le retour au travail de chaque salarié.



Le public cible

Les actifs de l'entreprise.



Les actions mises en œuvre

Actions individuelles :

- Aide et accompagnement pour l'adaptation au poste (aménagement du poste de travail/changement de poste).
- Conseils et accompagnement lors des ruptures de contrat (pension d'invalidité, pension de retraite, procédure de licenciement, etc.).
- Conseils et accompagnement lors de la reprise de travail (temps partiel thérapeutique, temps partiel lié à une invalidité, etc.).
- Interface/médiation avec le service du personnel (les responsables du personnel, assistantes des responsables du personnel, etc.), les managers et la médecine du travail.

Actions individuelles et collectives :

- Prévention et prise en charge des risques psychosociaux (surmenage, conflits au travail, burn out, etc.).
- Interventions thématiques organisées sur les sites Michelin.
- Soutien psychologique et psychothérapies.



Les professionnels mobilisés

- Les secrétaires d'accueil
- Les assistantes de service social
- La psychologue



Les partenaires internes et réseau

- Le service du personnel (les responsables du personnel, les assistantes des responsables du personnel, etc.).
- Les managers
- Médecine du travail
- Instances des représentants du personnel (syndicats CHSCT, etc.)
- Espace mobilité
- Services administratifs (paye, prévoyance, retraite, etc.)
- Mutuelle MICHELIN



Les partenaires externes

- Sameth
- AGEFIPH
- Pôle emploi
- Cap emploi
- Associations de défense des droits des salariés (ex : FNATH)
- CARSAT
- CPAM
- MDPH
- Médecins traitants et spécialistes
- Organismes de formation

ACCÈS AUX DROITS



L'objectif

Permettre l'accès aux droits légaux.



Le public cible

L'ensemble des ressortissants de la SOHPeM.



Les actions mises en œuvre

Actions individuelles et collectives :

- Étude, vérification et aide à l'obtention des droits sociaux de la personne (Prestations CAF, droits CPAM, prévoyance, retraite, MDPH, logement, etc.).
- Information, conseil et accompagnement dans l'ensemble des démarches administratives et juridiques (suivi des procédures, rédaction des documents administratifs, recherche de textes de référence, etc.).
- Information et orientation du public sur les lois et leurs évolutions.



Les professionnels mobilisés

- Les secrétaires d'accueil
- Les assistantes de service social
- La conseillère en économie sociale et familiale



Les partenaires internes et réseau

- Les managers
- Médecine du travail
- Espace mobilité
- Le service du personnel (les responsables du personnel, assistantes des responsables du personnel, etc.).
- Instances des représentants du personnel (syndicats, CHSCT, etc.)
- Services administratifs (paye, prévoyance, retraite, etc.)
- Mutuelle MICHELIN
- CE MICHELIN



Les partenaires externes

- AIST
- Action sociale Malakoff
- Établissements et professionnels médicaux sociaux
- MDPH, CPAM, Conseil départemental
- Associations d'aide à domicile et les CCAS
- Associations d'aide aux malades
- Mutuelles
- Caisses de retraite
- CLIC
- CAF, bailleurs sociaux & privés
- Tribunaux, administrations des finances
- Établissements bancaires,
- Organismes de crédit et professionnels du recouvrement, Secrétariat de la commission de surendettement de la Banque de France
- Fournisseurs d'énergie
- Organismes de tutelles
- Partenaires de la protection des personnes vulnérables, etc.

FONCTION DE VEILLE OU D'ALERTE



- ▶ Le Pôle Social peut être amené à exercer une fonction de veille ou d'alerte au niveau individuel ou collectif notamment concernant :
- les risques psychosociaux dans certains services,
 - les risques de désinsertion professionnelle,
 - les risques d'endettement de certains salariés.

- ▶ Depuis une dizaine d'années, le Pôle Social développe une politique active de communication :
- Visites des sites Michelin Clermont-Ferrand afin de mieux connaître les lieux et les postes de travail des salariés.
 - Site internet et sa carte de visite.
 - Plaquette de présentation du service visible dans les infirmeries, services, CEM, envoi personnalisé aux salariés, etc.
 - Conférences et informations dans les sites Michelin et au CEM
 - Communication auprès des Responsables du personnel et Assistantes
 - Rencontres avec les médecins et infirmières Michelin
 - Travail en réseau avec les partenaires internes et externes à travers des rencontres régulières.

- ▶ L'expertise et les savoir-faire du Pôle Social sont repérés et reconnus par le comité d'établissement et plusieurs acteurs de l'entreprise (médecine du travail, les RP, les assistantes, etc.) ainsi que par le réseau médico-social départemental. Grâce aux capacités d'adaptation et d'évolution de l'offre de service et des professionnels, les perspectives du Pôle Social visent à renforcer le partenariat avec l'entreprise et le CEM et à développer sa visibilité auprès des ressortissants Michelin.

- ▶ Le diagnostic social consiste en :
- L'exposé de la situation administrative, familiale, financière, environnementale, médicale.
 - L'analyse des données.
 - Les hypothèses et de propositions d'accompagnement à court, moyen et/ou long terme.

Dossier à la personne

- Les démarches et actions réalisées sont notées et conservées dans le dossier de la personne. Cette dernière en est informée. En absence de l'assistante de service social référente, le dossier garantit une continuité de l'action engagée.
- Sur demande, la personne peut accéder à son dossier selon des modalités définies par le pôle.

SITE INTERNET



www.sohpem.fr

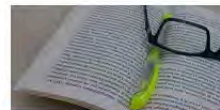


SOCIÉTÉ DES OEUVRES D'HYGIÈNE DU PERSONNEL MICHELIN

Service
social



LE SERVICE SOCIAL



LES ACTUS
ET
LES INFOS

LES
ASSISTANTES
SOCIALES



LA
PSYCHOLOGUE

Le Site Internet de la SOHPeM
existe depuis octobre 2010

Ses objectifs sont de :

- Faciliter la prise de contact de la personne et de sa famille
- Informer sur les missions et les activités du pôle social
- Permettre une orientation efficace de la personne et de sa famille vers la SOHPeM
- Améliorer la visibilité du service.

Il est mis à jour de façon permanente
par les assistantes de service social et la psychologue.

Il propose chaque mois un article
et/ou une actualité sociale.

L'ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL

Individualisation de l'accompagnement par la psychologue de la SOHPeM



La psychologue actuelle a une formation de psychologue clinicienne, victimologue et psychothérapeute.

1

Origine de la demande

- Les demandes proviennent :
 - des bénéficiaires de la SOPHeM,
 - d'une assistante de service social,
 - de la médecine du travail.

2

Organisation du premier rendez-vous

- La personne prend le rendez-vous auprès de la psychologue, ce qui permet un début d'engagement dans la démarche de demande d'aide.
- Lors du premier rendez-vous, en fonction des besoins de la (ou les) personne(s) reçue(s), la psychologue définit avec celle(s) – ci les objectifs à atteindre et les approches pour y arriver.
- Ponctuellement, la psychologue se donne la possibilité de réorienter la personne reçue dès les premiers entretiens si elle juge que ce suivi ne relève pas de sa compétence, mais de la compétence d'un psychiatre ou d'une équipe médico-psychologique.

Dès la prise du premier rendez-vous, la personne demandeuse est prévenue qu'une caution de 60 euros lui sera demandée, signe de son engagement à honorer ses rendez-vous (ou à prévenir à l'avance en cas d'annulation ou de report). Cette caution lui est restituée à la fin du suivi. Cette caution est donnée à la psychologue sous forme de chèque, libellé à l'ordre de la SOHPeM, à la fin du premier entretien si la personne s'engage à revenir.

La psychologue n'effectue pas de « double prise en charge psychologique » s'il y a déjà un suivi psychologique en cours par un autre psychologue, ou psychiatre, thérapeute ou coach.

3

L'accompagnement

La psychologue est soumise au secret professionnel et au respect du Code de Déontologie des Psychologues. À ce titre, elle ne communique aucune information concernant les personnes qu'elle reçoit aux managers et responsables du personnel Michelin.

Les enfants

La psychologue peut recevoir en entretien un ou plusieurs membres de la famille et travaille dans une **perspective systémique**¹ pour un **enfant en difficulté de développement et/ou d'adaptation**, ou des relations parents-enfants conflictuelles. Si nécessaire, et très ponctuellement, un examen psychologique (bilan d'aptitudes intellectuelles et de personnalité) de l'enfant peut compléter la prise en charge.

Les adultes

Aux personnes qui viennent consulter pour des **difficultés psychologiques liées à la vie personnelle et/ou professionnelle**, la psychologue propose **une prise en charge individuelle** : renforcer les ressources psychologiques, apprendre à gérer le stress, faire face à des événements difficiles de la vie, ou encore, résoudre des traumatismes physiques et/ou psychologiques.

- Pour cela, un travail thérapeutique peut être proposé, tel que :
 - les thérapies centrées sur les solutions,
 - les thérapies psychocorporelles notamment la thérapie somatique (Somatic Experiencing) ou l'hypnose ericksonienne.

¹Approche systémique : le problème du patient désigné renvoie à autre chose et il convient de situer le problème dans le ou les systèmes qui l'ont engendré.

L'HYPNOSE ERICKSONIENNE

L'état hypnotique est un **état naturel de conscience modifiée** dans lequel nous entrons et sortons plusieurs fois chaque jour, sans toujours nous en rendre compte (rêveries, distractions, automatismes, etc.).

Au cours d'une séance d'hypnose, cet état est produit volontairement et nous permet **d'entrer en contact avec nos ressources** afin de les mobiliser et d'aider ainsi à résoudre plus efficacement nos problèmes.

L'américain **Milton ERICKSON** a fondé une approche où le thérapeute est là pour guider et accompagner la personne pour ce voyage intérieur, sans lui imposer sa volonté.

L'hypnose permet de traiter des problèmes aussi variés qu'états anxieux, dépressifs, phobies, arrêt du tabac, problème de poids et boulimie, gestion de la douleur, certains troubles du comportement, troubles sexuels, psychosomatiques, etc. L'hypnose trouve aussi sa place dans l'entraînement mental des sportifs et des musiciens, mais aussi dans la préparation des examens et des entretiens.



Le nombre de séances proposées et la fréquence des rendez-vous sont très variables, et fonction de la problématique de la personne et de l'avancement du travail thérapeutique.

La psychologue s'articule, chaque fois que nécessaire, et en accord avec la(les) personne(s) reçue(s), avec :

- Les assistantes de service social de la SOHPeM.
- Les infirmières et les médecins des sites Michelin de Clermont-Ferrand.
- Autres professionnels de santé.
- Établissements de santé.

Cette articulation peut s'effectuer par téléphone, mail ou réunion.

LA THÉRAPIE SOMATIQUE

Lorsque nous sommes brutalement confrontés à un événement tel que chute, accident, agression physique, etc. ou dangers de toutes sortes, notre corps - et plus particulièrement notre cerveau instinctuel - réagit face à ce qu'il perçoit comme un danger vital, par un comportement de fuite ou d'attaque.

Mais, si le danger dépasse notre capacité à y faire face, nous nous figeons dans l'immobilité et l'impuissance : c'est le **traumatisme psychologique**.

Notre énergie vitale est alors bloquée dans notre système nerveux autonome.

Par la suite, peuvent se manifester des symptômes tels que :

- Hyperactivité, panique, colère, hyper vigilance, sursaut, insomnie.
- Dépression, déconnexion, apathie, épuisement.

La **Somatic Experiencing** (ou thérapie somatique), mise au point par l'américain Peter LEVINE, permet, **en suivant l'expérience de nos sensations corporelles**, de débloquer l'énergie figée et de dépasser le traumatisme pour revenir à un état de bien-être.

La psychologue n'effectue pas de thérapie de couple, mais elle peut travailler avec une personne sur sa problématique de couple dans une perspective systémique.

Individualisation de l'accompagnement des assistantes de service social

Les assistantes de service social sont sectorisées sur le département du Puy de Dôme.



Les demandes proviennent :

- Des bénéficiaires de la SOPHeM.
- D'une assistante de service social.
- De la médecine du travail.

Pour les salariés en affection longue durée, le service social envoie une mise à disposition par courrier au domicile, laissant libre choix à la personne de contacter ou non l'assistante de service social référente.

1

La plupart du temps, le premier contact transite par le secrétariat d'accueil.



Les demandes peuvent être formulées :

- Par téléphone.
- Directement à l'accueil.
- Par courrier : électronique (courriel) ou postal.



La secrétaire fait une première évaluation de la demande de manière à orienter la personne vers l'assistante de service social concernée polyvalente ou spécialisée ou la coordinatrice.



L'orientation est réalisée en fonction du lieu de domicile, de l'âge et de la problématique.



Si la personne verbalise un caractère d'urgence, la secrétaire lui propose d'être reçue par l'assistante de service social référente si elle est disponible ou par l'assistante de service social qui assure la permanence.

LA POLYVALENCE DE CATÉGORIE

Il s'agit de l'accompagnement global et spécifique des ressortissants Michelin actifs ou retraités de moins de 85 ans.



LA SPÉCIALISATION PERTE D'AUTONOMIE

Les assistantes de service social spécialisées accompagnent les ressortissants Michelin dès 85 ans ou retraités avant 85 ans en situation de perte d'autonomie.

La perte d'autonomie se définit par le besoin de l'intervention d'un tiers pour certains actes essentiels de la vie quotidienne pour des raisons physiques et/ou psychiques.

Les actes essentiels de la vie sont : la toilette, l'alimentation, les transferts, les déplacements, la gestion des médicaments, la communication à distance (téléphone, alarme... dans le but d'alerter).

Individualisation de l'accompagnement des assistantes de Service Social



2

Organisation du premier rendez-vous

- ▶ L'assistante de service social propose selon le besoin de la personne un rendez-vous au bureau, une visite à domicile ou donne une réponse soit par téléphone soit par mail.
- ▶ Lors de cette (ces) première(s) rencontre(s), l'assistante de service social écoute la personne et l'aide à formuler sa demande. Elle travaille avec elle dans sa globalité pour rechercher la réponse la plus adaptée, dans une relation de confiance.

3




Mise en place de l'accompagnement

- ▶ Suite aux premières rencontres, un diagnostic social est posé et un accompagnement peut se mettre en place avec l'adhésion de la personne.
- ▶ Cet accompagnement varie sur la durée en fonction des problématiques et de l'engagement de la personne.
- ▶ L'assistante de service social reçoit en entretien individuel ou accompagné (partenaire, familles, réseau) au bureau ou au domicile de la personne.

- ▶ Pour accompagner la personne, l'assistante de service social s'appuie sur les ressources internes et externes de celle-ci (ex : environnement de la personne, ses forces, etc.).
- ▶ Si la personne doit bénéficier d'une aide éducative budgétaire, l'assistante de service social ayant la compétence de conseillère en économie sociale et familiale prend le relais le temps de la mesure.
- ▶ L'assistante de service social a un rôle de coordination, elle est l'interlocutrice privilégiée de la personne et des différents acteurs concernés par la situation.
- ▶ En l'absence de l'assistante de service social référente, un système de jumelage existe pour pallier les urgences.
- ▶ Pour des situations complexes, les assistantes de service social peuvent échanger avec la coordinatrice en individuel ou lors des réunions d'équipe pluridisciplinaires : assistantes de service social, psychologue, conseillère en économie sociale et familiale, personnel du service de soins infirmiers à domicile, aide à domicile.
- ▶ Ces échanges permettent une prise de recul, un regard objectif et un élargissement des propositions.

Les assistantes de service social sont soumises au secret professionnel ce qui permet de garantir à la personne la confidentialité des échanges.

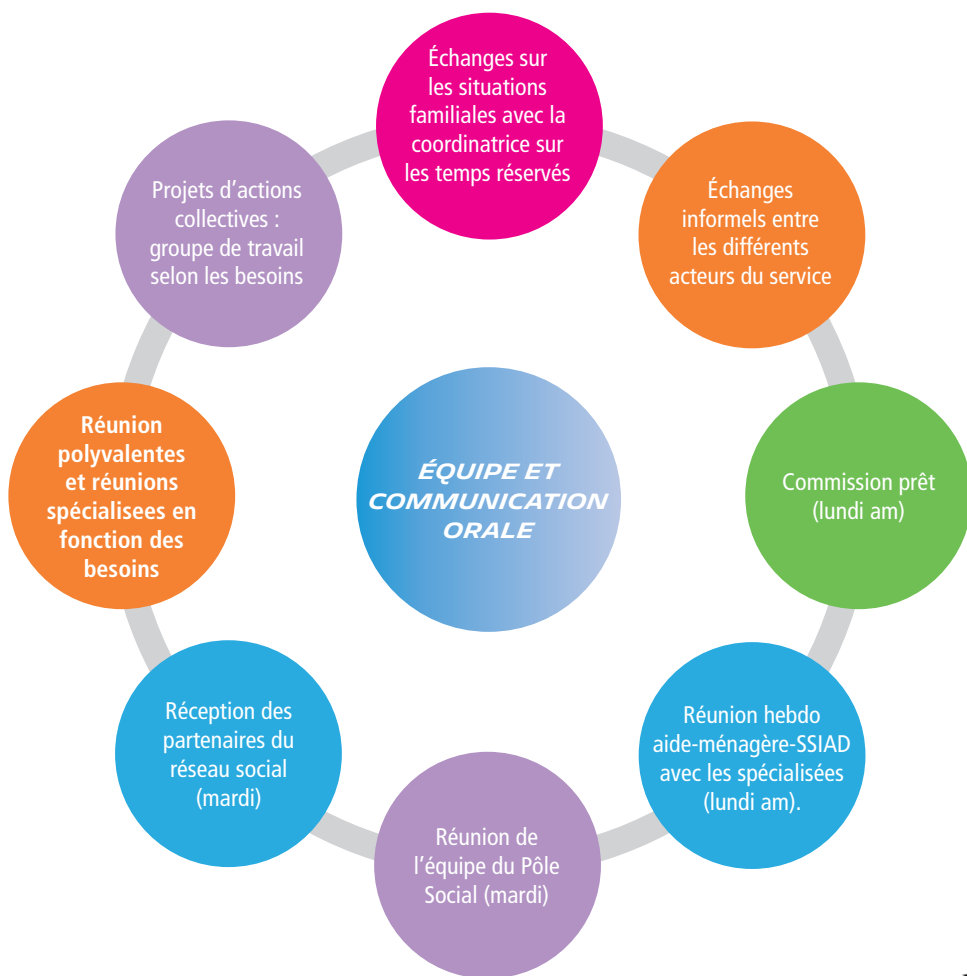
L'assistante de service social polyvalente transmet tous les dossiers des personnes âgées de 85 ans à sa collègue spécialisée sur le même secteur géographique ou avant 85 ans sur évaluation de sa perte d'autonomie.

- P. 32  La dynamique du travail d'équipe
- P. 33  La politique de formation continue
- P. 35  Les instances de décision

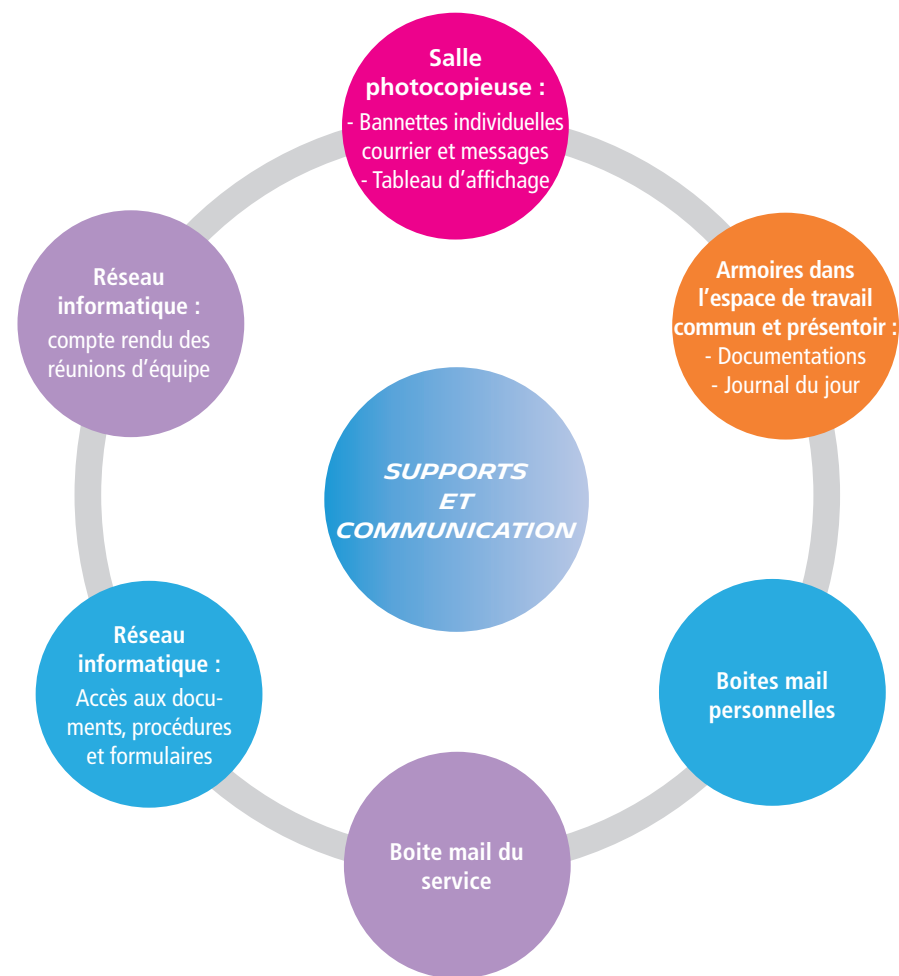


LA DYNAMIQUE DU TRAVAIL D'ÉQUIPE

ÉQUIPE ET COMMUNICATION ORALE



SUPPORTS ET COMMUNICATION



LA POLITIQUE DE FORMATION CONTINUE



La formation est une partie inhérente du travail social au sens où elle permet :

- ▶ La mise à niveau permanente des connaissances
 - Exemple : les professionnelles participent régulièrement aux colloques ou aux formations courtes proposées par l'ITSRA ou la MDPH
- ▶ Des réajustements et des repositionnements chez les professionnelles
 - Analyse des Pratiques Professionnelles
- ▶ L'opportunité aux acteurs Pôle Social de réfléchir à leurs pratiques professionnelles pour mieux travailler ensemble et avec leurs partenaires.
 - Exemples : les professionnelles font partie de réseaux départementaux/régionaux/nationaux tels que le collectif gérontologique, le collectif des assistantes sociales en entreprise, l'association francophone des praticiens somatic experiencing (thérapie somatique), etc.
- ▶ Une meilleure cohérence des actions et donc, une efficacité plus grande au service du public.
 - Exemples : les professionnelles ont participé à une formation interne sur l'analyse systémique du budget familial.

La Formation individuelle et collective :

- ▶ Les besoins de formation concernant les développements de compétence pour l'adaptation aux postes sont exprimés de façon individuelle lors de l'entretien professionnel, ou collective auprès de la coordinatrice lors des réunions. Ils sont analysés et priorisés en accord avec la direction. Les formations du plan de formation sont de préférence collectives de façon à favoriser la cohésion dans la prise en charge sociale des familles. Le plan de formation est présenté aux élus de la délégation unique de la SOHPeM. (Exemple de formations suivies : violences conjugales ; la réforme des tutelles ; phénomènes de radicalisation ; etc.)
- ▶ La personne qui envisage d'organiser la suite de son évolution professionnelle à la possibilité, lors de l'entretien professionnel et de formation, de faire part à la direction de ses souhaits d'évolution. La direction l'accompagnera et lui donnera des informations en ce qui concerne les différents dispositifs qu'offre l'UNIFAF (organisme collecteur et gestionnaire des fonds de la formation professionnelle).

Le soutien aux professionnelles : supervision et analyse de la pratique

- ▶ En lien avec la coordinatrice, la direction propose différentes modalités de soutien aux professionnelles du Pôle Social en étant à l'écoute de leurs besoins.
 - La psychologue bénéficie d'une supervision par une psychologue psychanalyste extérieure au Pôle Social.
 - La coordinatrice du Pôle Social assume une mission de supervision individuelle au quotidien auprès des assistantes de service social. La **supervision** a comme objectif un appui technique éclairé, destiné à consulter et former les professionnelles afin de les aider à améliorer et perfectionner leurs réponses et leurs compétences. La supervision est sollicitée pour suivre les mises en œuvre de projets, examiner des pratiques et procédures professionnelles ou produire de l'analyse de situation.
- ▶ Au cours des commissions prêts et des réunions de service, les professionnelles peuvent également évoquer des situations qui nécessitent l'avis des pairs. Ces temps d'échange permettent un étayage au niveau des situations complexes entre les différentes professionnelles.

LA POLITIQUE DE FORMATION CONTINUE

L'analyse des Pratiques Professionnelles

- ▶ L'APP est un espace/temps qui permet à différentes professionnelles d'une même institution d'échanger, de partager et de s'ouvrir auprès de leurs collègues sur leur ressenti et sur les résonances sur leur identité professionnelle. Il s'agit d'un espace d'écoute neutre et bienveillant animé par un psychologue ou un autre professionnel formé. Ce n'est pas un espace thérapeutique. Il s'agit d'une analyse des pratiques et non des pratiquants.
- ▶ Un cycle de fonctionnement d'analyse de pratique en direction des assistantes de service social est envisagé.

Les représentants du personnel ou autres instances

- ▶ Il existe une délégation unique du personnel.
Des référents prévention TMS (troubles musculo-squelettiques) se tiennent à l'écoute des demandes et mettent en place des actions de formation en lien avec la direction.
- ▶ Une référente RPS (risques psycho-sociaux) est en cours de formation au sein de la SOHPeM et se tient à disposition des demandes, qui sont étudiées par la direction et/ou en lien avec les membres du CHSCT.



LES INSTANCES DE DÉCISION

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- CE Michelin Clermont-Ferrand
- Manufacture Michelin Clermont-Ferrand
- Commissaire aux comptes

Composition

CONSEIL DE GESTION

- CE Michelin : cogérant SOHPeM, le secrétaire du CEM, 3 élus du CE Michelin des différents syndicats,
- Manufacture Michelin : cogérant SOHPeM, 3 représentants de Michelin
- SOHPeM : la directrice

Composition

ÉQUIPE DE DIRECTION

- Cogérants SOHPeM
- Directrice SOHPeM

- Réunion plénière une fois par an
- Assemblée extraordinaire possible

Modalités de fonctionnement

- Réunion annuelle

Modalités de fonctionnement

- Réunion hebdomadaire

- ▶ Approbation des comptes annuels
- ▶ Approbation du rapport d'activité
- ▶ Nomme les cogérants
- ▶ Prend toute décision relative à l'administration de la SOHPeM







Attributions

- ▶ Approbation des budgets prévisionnels
- ▶ Prend connaissance de l'activité de l'année écoulée et des projets d'activité
- ▶ Formule des remarques et souhaits

Attributions

- ▶ S'assure du bon respect des lignes guides définies par le CE et La Manufacture
- ▶ Supervise l'activité des établissements
- ▶ Prend toute décision contribuant à la pérennité et au bon fonctionnement de la SOHPeM



- P. 38  Améliorer la visibilité et l'accès au Pôle
- P. 38  Harmoniser le traitement de l'information par le secrétariat
- P. 38  Harmoniser le dossier individuel
- P. 39  Promouvoir l'offre de service du Pôle Social
- P. 39  Renforcer et diversifier l'offre de service du pôle social
- P. 39  S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue



AMÉLIORER LA VISIBILITÉ ET L'ACCÈS AU PÔLE

- ▶ Indication sur le site internet des moyens d'accès et lignes de transport en commun.

HARMONISER LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION PAR LE SECRÉTARIAT

- ▶ Formalisation d'un support écrit pour assurer la continuité de l'accueil et de l'échange d'information.
- ▶ Création d'une fiche de recueil d'informations lors du passage d'une personne ou d'un appel pour identifier l'assistante de service social référente.
- ▶ Création d'une fiche de traitement des messages.

HARMONISER LE DOSSIER INDIVIDUEL

- ▶ Création d'une procédure de consultation du dossier par la personne.
- ▶ Évolution de la fiche d'ouverture du dossier.
- ▶ Amélioration du suivi et de la traçabilité de toutes les demandes par l'ouverture d'un dossier.
- ▶ Modernisation du dossier et de l'outil statistique (par l'informatisation).

PROMOUVOIR L'OFFRE DE SERVICE DU PÔLE SOCIAL

INDIVIDUALISATION DE L'ACCOMPAGNEMENT DES ASSISTANTES DE SERVICE SOCIAL

- ▶ Rencontres avec les décideurs, les services communication et le CEM pour présenter l'offre de service et mettre à disposition l'expertise du pôle social.

RENFORCER ET DIVERSIFIER L'OFFRE DE SERVICE DU PÔLE SOCIAL

DÉVELOPPEMENT ET POURSUITE D' ACTIONS DE PRÉVENTION INDIVIDUELLES OU COLLECTIVES

- ▶ Mise en place de réflexions et d'actions en vue de recueillir les besoins et les attentes des personnes.
- ▶ Actions collectives (ex : en direction des jeunes salariés) / café-débat et ateliers de développement personnel.

S'INCRIRE DANS UNE DEMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

GARANTIR LA QUALITÉ DES PRESTATIONS PROPOSÉES PAR LES ACTEURS DU PÔLE SOCIAL

- ▶ Création d'un dossier d'accueil des nouveaux salariés du pôle social.
- ▶ Mise en place d'analyse des pratiques professionnelles par un intervenant extérieur.



CONTACT ET PLAN D'ACCÈS SOHPeM

HORAIRES

Accueil, renseignements
et rendez-vous :

du lundi au vendredi

de 8 h 30 à 11 h 45
et de 13 h 00 à 17 h 00

ADRESSE

63, rue Henri-Barbusse
63000 CLERMONT-FERRAND

Tél. 04 73 32 27 12 (externe)
52 712 (interne)

Bâtiment B8 – 3^e étage

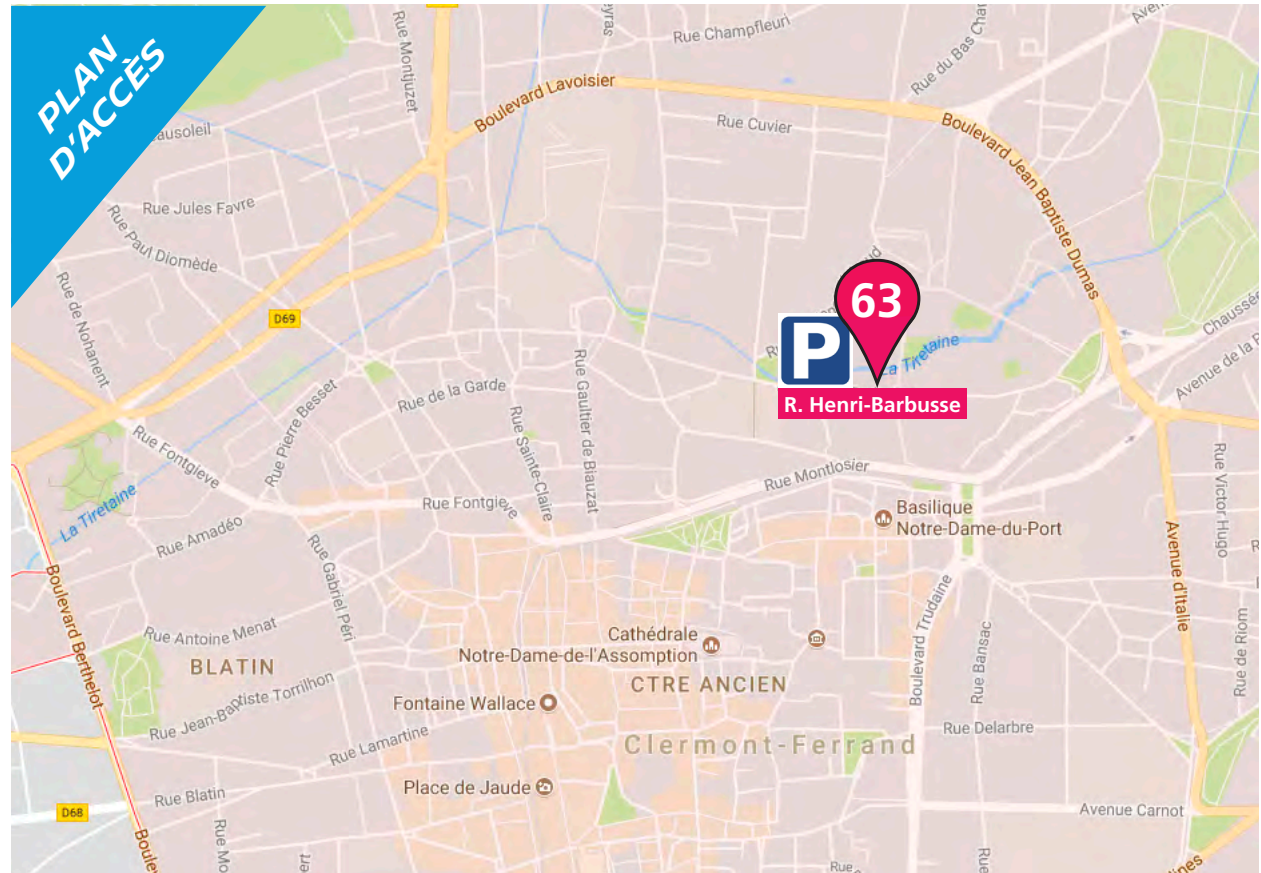
ACCÈS

Bus :
Lignes 3, 4, 5, 7
arrêt place Delille

Tram :
arrêt place Delille



Le Pôle Social se tient à votre disposition
pour toutes vos questions.



Courriel : contact@sohpem.fr

Pour plus d'informations, rendez-vous sur : sohpem.fr

