



SERVICE SOCIAL

Projet de Service 2025-2030

Le mot des cogérants

Depuis sa création, la SOHPeM incarne les valeurs humaines de Michelin et joue un rôle essentiel dans l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée des salariés.

En tant que cogérants, nous réaffirmons notre engagement à préserver et à développer cet héritage, en adaptant nos actions aux évolutions du secteur social et aux besoins des bénéficiaires, qu'ils soient en activité ou retraités.

Pour les cinq prochaines années, notre priorité sera de renforcer la visibilité du Service Social, d'harmoniser nos pratiques et de diversifier nos offres de service. Nous avons une grande confiance dans nos travailleurs sociaux pour répondre efficacement aux attentes des bénéficiaires. Leur expertise et leur dévouement sont au cœur de notre démarche d'amélioration continue, garantissant la qualité des prestations et favorisant l'innovation dans nos approches.

Ce projet, construit dans le respect des valeurs fondatrices de la SOHPeM, vise à répondre aux défis de demain tout en restant fidèle à notre mission : accompagner chaque salarié et chaque retraité avec proximité, écoute et soutien face aux aléas de la vie.

Nous sommes convaincus que la SOHPeM continuera à être un pilier précieux pour les salariés Michelin, en incarnant les valeurs de solidarité et de respect qui nous unissent. Ensemble, avec nos travailleurs sociaux, nous construirons un avenir où l'humain reste au cœur de nos actions.

Tony Bluteau, Cogérant pour le CSE de la MFPM Clermont-Ferrand

Marie-Noëlle Girre, Cogérante pour la MFPM

SOMMAIRE

• 1. L'histoire et l'identité : la SOHPeM.....	4
• 2. Le service social aujourd'hui	7
• 5. Les missions du service social	17
• 6. Les domaines d'interventions du service social	24
• 7. L'inscription sur le territoire	38
• 8. La dynamique d'équipe	41
• 9. Les perspectives	45
• ANNEXE : FICHES ACTIONS	47
Glossaire des sigles.....	63

► 1. L'histoire et l'identité¹ : la SOHPeM

Histoire MICHELIN

L'histoire de ce service social n'est pas banale, étant sûrement le seul et l'unique en France. Il est l'héritier d'une longue histoire celle du **groupe** Michelin (Manufacture Française des Pneumatiques Michelin²) et plus spécifiquement celle de son siège à Clermont Ferrand.

« On peut définir succinctement l'organisation sociale du « territoire Michelin » comme une construction socio-spatiale autonome et différenciée qui réunit les sites industriels de l'entreprise, ses prolongements résidentiels, ainsi que l'ensemble des équipements collectifs destinés aux salariés de Michelin. Dans la première moitié du XXe siècle, cette organisation sociale spécifique se confond largement avec la mise en place d'un système d'encadrement de la force de travail d'inspiration paternaliste ».

La MFPM va toucher toutes les activités de la vie de ses salariés : le logement, la famille, l'hygiène, l'éducation, la santé, le sport, la culture, avec la création d'équipements collectifs et individuels (cliniques, Maisons Michelin, écoles Michelin, centres de formation, club sportif, crèches...).

« Longtemps, la firme Michelin a entrepris de régler les problèmes sociaux issus de la croissance industrielle par une action qui se matérialisait dans la création d'équipements collectifs et individuels destinés à la reproduction sociale de la force de travail. Puis, au lendemain de la seconde guerre mondiale, cette reproduction sociale de la main-d'œuvre a été largement prise en charge par l'État-Providence, dont l'action a prolongé l'autorité traditionnelle que défendait le paternalisme. »

¹ La partie du travail sur l'histoire et l'identité a pour référence : les travaux de Thomas Zanetti Maître de conférences Université Lyon 3, principalement un article s'intitulant « Responsabilité sociale et implication territoriale contemporaine de Michelin à Clermont- Ferrand : une réactualisation du système d'encadrement paternaliste du début du XXème siècle » et différents sites internet du groupe Michelin

² Manufacture Française des Pneumatiques Michelin : sigle employé dans le texte MFPM

Post seconde guerre mondiale, les comités d'entreprises sont créés par l'ordonnance du 22 février 1945 et consolidés par la loi du 16 mai 1946. Leur mission initiale était double : gérer les œuvres sociales et avoir un droit d'information et de consultation en matière économique.

La **Société des Œuvres d'Hygiène du Personnel Michelin³ (SOHPeM)** sera inscrite officiellement au greffe de Clermont-Ferrand le **5 novembre 1957**. Le 26 mars 1969 le tribunal d'instance confirme d'ailleurs sa création comme « société à responsabilité limitée » (SARL), cogérée paritairement.

Le service social avec le Comité Social et Economique (CSE) Michelin va désormais assurer la **gestion des activités culturelles et sociales réservées aux personnels MFPM (actifs, retraités)**, SOHPeM et CSE Michelin ainsi que leurs ayants droit sous conditions.

L'organisation sociale du « territoire Michelin » va évoluer en lien avec l'évolution de la firme qui devient multinationale, et les évolutions sociales en son sein. Après s'être longtemps adressée à des ouvriers ruraux puis à des travailleurs immigrés, l'entreprise est désormais tournée vers les employés de bureau et cadres en particulier. Ainsi va s'opérer progressivement un écroulement du système paternaliste.

Sur le territoire clermontois, les années 1990 vont voir les cessations d'une maison d'accueil pour personnes âgées, des foyers de plein air pour les enfants malades, des coopératives d'approvisionnement du personnel et de la clinique de la Manufacture.

Le 1er janvier 1997 avec la création de l'AGESSEM (Association Gestionnaire d'Établissements et de Services Sociaux et Médicaux), la SOHPeM transfère les établissements médicaux et les maisons d'enfants. Il lui restera en gestion la crèche, le service social (travailleurs sociaux et psychologues), les aides ménagères (service fermé en 2021) et le Service de Soins Infirmiers à Domicile (service fermé en 2019). La SOHPeM a, dès lors, une mission en direction exclusive des bénéficiaires Michelin MFPM, CSE Michelin, SOHPeM et leurs ayants droit sous certaines conditions.

Aujourd'hui, « la direction de Michelin relie directement l'épanouissement professionnel de ses salariés aux performances économiques de la multinationale. Les dirigeants déclarent, en effet, vouloir « créer des conditions de vie au travail favorables à la réalisation du bien-être physique, de l'équilibre psychologique, de l'épanouissement relationnel et du sentiment d'accomplissement personnel ». Dans ce but, l'entreprise prend plusieurs initiatives visant à améliorer le cadre de travail de ses salariés et met en avant la volonté d'un **équilibre optimal entre vie professionnelle et vie personnelle**, ainsi qu'à protéger la santé et la sécurité des salariés »⁴. Sur le territoire clermontois la SOHPeM s'inscrit pleinement dans ce cadre.

Aujourd'hui, à Clermont-Ferrand, ce sont principalement le CSE Michelin et la Société des Œuvres d'Hygiène du Personnel Michelin (SOHPeM), qui assurent désormais la gestion des

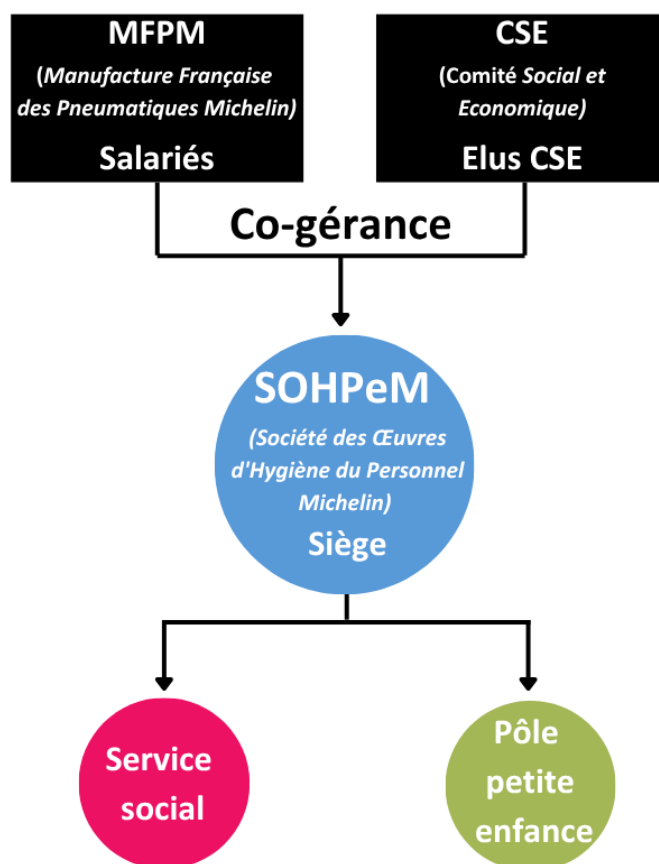
³ Société des Œuvres d'Hygiène du Personnel Michelin : sigle employé SOHPeM

⁴ Site internet groupe Michelin

activités culturelles et sociales. Le service social est classifié dans la catégorie Action sociale sans hébergement.



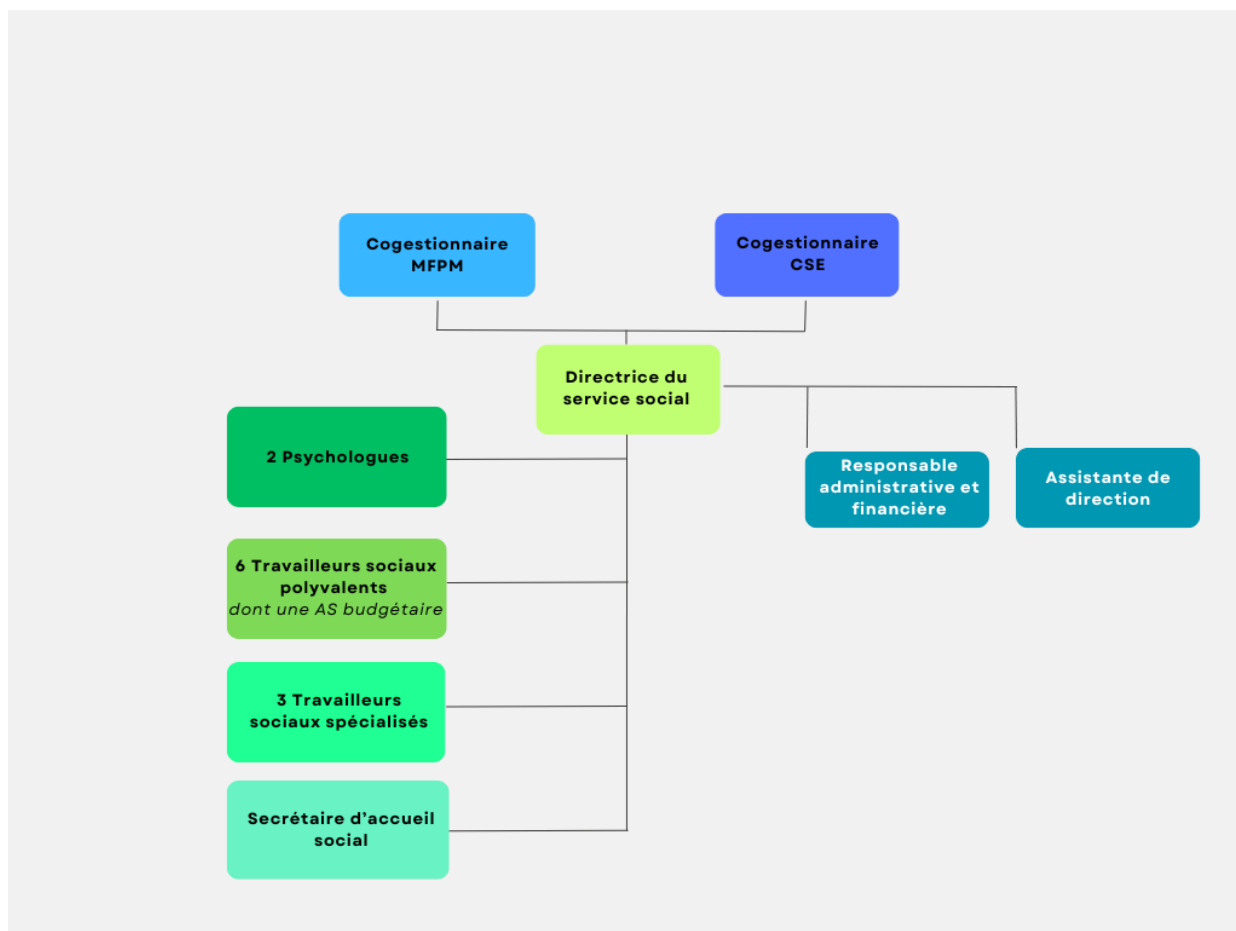
Etablissements de Clermont-Ferrand



- **Fiche action n°1.1** : Renforcer le positionnement du service social par rapport à la MFPM : Optimiser la communication et le travail en partenariat.
- **Fiche action n°1.2** : Renforcer le positionnement du service social par rapport à la SOHPeM : Optimiser le lien avec le Pôle petite enfance.

► 2. Le service social aujourd'hui

Organigramme du service social de la SOHPeM



Aujourd'hui, le service social de la SOHPeM est composé d'une Directrice, de 9 travailleurs sociaux dont 6 en polyvalence, dont 1 ayant une spécialisation en Accompagnement Educatif Budgétaire et 3 spécialisés en gérontologie, de 2 psychologues et d'une secrétaire d'accueil.⁵

⁵ Les fiches de poste sont à être retravaillées, elles restent à être stabilisées.

- **Poste de Direction du Service social :**

- Elle est sous l'autorité hiérarchique directe des cogérants de la SOHPeM, la directrice du service Social met en œuvre la politique stratégique et opérationnelle du service définie par la gouvernance.
- Management de l'équipe du service social (travailleurs sociaux, psychologue, secrétaire)
- Pilote la mise en œuvre et l'évaluation du projet du Service social, et veille à la qualité des interventions du service Social.
- Evalue avec l'équipe l'adéquation des réponses apportées par le service et les besoins des bénéficiaires.
- Développement du partenariat interne et externe et représentation du service.
- Coordination de l'activité de l'équipe pluridisciplinaire et des différents projets du service.
- Evalue les besoins en personnel du Service Social, recrutement du personnel et gestion de la formation des personnels.
- Préside la Commission secours.

- **Poste de psychologue de la SOHPeM :**

- Elle est sous l'autorité de la Direction du Service social.
- Ses actions sont exercées auprès des bénéficiaires et des ayants-droits de la SOHPeM.
- La psychologue intervient pour aider les personnes à surmonter des difficultés personnelles et professionnelles. Elle joue un rôle crucial dans la promotion de la santé mentale et le bien-être des personnes en difficulté, en leur offrant un soutien psychologique adapté à leurs besoins et demandes. Elle travaille en collaboration avec le reste de l'équipe pour apporter une aide intégrée et cohérente.
- Elle est amenée à :
- Évaluer les besoins psychologiques des bénéficiaires à travers des entretiens.
- Réorienter éventuellement si le cadre proposé ne correspond pas tout à fait à la demande.
- Développer des plans de traitements personnalisés pour chaque personne.

- Proposer des séances de thérapie individuelle.
 - Collaborer avec les autres professionnels de l'équipe.
 - Participer à la prévention des troubles psychologiques et à la promotion de la santé mentale.
-
- **Poste de travailleur social du Service social - En polyvalence :**
 - **Il est sous l'autorité de la Direction du Service social.**
 - Le travailleur social assure un accompagnement individuel et/ou familial aux bénéficiaires qui en font la demande.
 - Ses interventions recouvrent des domaines variés touchant les droits, la vulnérabilité et protection, la vie professionnelle, la vie personnelle, la santé et le bien-être, le budget, le logement, l'habitat, le vieillissement, le handicap...
 - Il accueille, écoute, informe, conseille, oriente, analyse les demandes et rechercher avec la personne une réponse coconstruite dans le cadre d'une relation de confiance, dans le respect de ses valeurs, en tenant compte de ses potentialités, de ses besoins, de son environnement personnel et professionnel.
 - Il travaille avec l'ensemble du personnel du Service social.
 - En partenariat externe, il travaille avec les intervenants de l'entreprise MFPM (Espace Mobilité, CSE Michelin, Service de Santé au Travail, Représentants du personnel, pôle retraite, prévoyance), il est notamment en relation avec les services publics, les collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, les intervenants médico-sociaux, les services juridiques, le Tribunal judiciaire, les organismes financiers, des associations diverses...
 - Il peut mener des accompagnements individuels exclusivement sur rendez-vous : permanences hebdomadaires à la SOHPeM, visite à domicile et/ou en établissement (hôpital, EHPAD...), rencontres au bureau...
 - Il peut également mener de actions collectives.
 - Il participe à des réunions partenariales.

- **Poste de travailleur social du Service social en spécialisation :**

- **Il est sous l'autorité de la Direction du Service social.**
- Ce professionnel a les mêmes prérogatives que les assistants sociaux en polyvalence.
- Ses interventions concernent les personnes âgées de 85 ans et plus, ou celles qui perçoivent l'APA, ou en perte d'autonomie ayant terminé leur carrière à la MFPM de Clermont-Ferrand et résidant sur le département du Puy-de-Dôme.
- Il accompagne la personne âgée, ou en perte d'autonomie ou ses proches dans les problématiques ou les questions liés au vieillissement et à la dépendance : domicile établissement, organisation des retours au domicile après hospitalisation, préparation entrée en EHPAD, démarches administratives, soutien aux aidants familiaux
- Il informe les usagers sur l'évolution de leurs droits sociaux et législatifs
- Il instruit des demandes d'aide financières légales et extra légales
- Il intervient en tant qu'intermédiaire ou médiateur auprès des organismes concernés et/ou des personnes concernées par la situation de l'utilisateur
- Il travaille avec ses collègues du service et ceux de la SOHPeM.
- En partenariat externe, il travaille avec les services publics, les collectivités territoriales, les bailleurs sociaux, les intervenants médico-sociaux, les services juridiques, le Tribunal judiciaire, les organismes financiers, des associations diverses...
- Il peut mener des accompagnements individuels exclusivement sur rendez-vous : permanences hebdomadaires à la SOHPeM, visite à domicile et/ou en établissement (hôpital, EHPAD...), rencontres au bureau...
- Il peut également mener de actions collectives (café des aidants, ...).
- Il participe à des réunions partenariales et de coordination.

► 3. Les bénéficiaires

Le public accompagné par le service social : les bénéficiaires⁶

Qui peut bénéficier des services de la SOHPeM ?

Les ouvriers droit

- Tout salarié Michelin (rattaché à l'effectif de la MFPM Clermont-Ferrand), de la SOHPeM et du CSE Michelin, CDI, CDD, apprentis ou alternants, sans condition d'ancienneté.
- Les retraités ayant terminé leur activité professionnelle à la MFPM Clermont-Ferrand, le CSE ou la SOHPeM et résidant dans le Puy-de-Dôme tant qu'ils continuent à percevoir une pension.
- Les invalides (toute catégorie) ayant terminé leur activité professionnelle à la MFPM Clermont Ferrand, le CSE ou la SOHPeM et résidant dans le Puy-de-Dôme tant qu'ils n'exercent pas une autre activité professionnelle.
- Les salariés licenciés pour une durée de 3 mois après le licenciement (sauf pour le motif d'invalidité).

Les ayants droit

Il s'agit de la famille de l'ouvrier-droit :

- Le conjoint, pacsé ou concubin (en cas de séparation, sauf refus de l'ouvrier droit, suivi possible pendant 3 mois).
- Les enfants mineurs à charge de l'ouvrier-droit.
- Les enfants orphelins (des parents ou des tuteurs légaux) jusqu'à 25 ans ou jusqu'à la fin de leurs études.
- Les enfants étudiants à charge âgés de moins de 25 ans et rattachés au foyer fiscal de l'ouvrier droit.
- Les enfants en situation de handicap (reconnaissance MDPH) sans limite d'âge à charge et rattachés au foyer fiscal du bénéficiaire.

⁶ Travail réalisé lors de groupes de formation, il devra être stabilisé.

- Les veuves et veufs (quel que soit le statut conjugal)
 - Pendant 6 mois après le décès de l'ouvrant droit
 - Au-delà des 6 mois, si le demandeur n'a jamais cotisé dans le cadre d'une activité professionnelle, ou si enfants mineurs à charge.

Sont exclus les salariés non MFPM Clermont Ferrand, les personnes ayant démissionné de l'entreprise Michelin, du CSE ou de la SOHPeM, les invalides ayant retrouvé une activité professionnelle, les enfants majeurs salariés, les personnes licenciées autre que pour un motif d'invalidité pour une durée de 3 mois après le licenciement, les retraités résidants hors du Puy-de-Dôme, tous les veufs et veuves d'un ressortissant de la MFPM, du CSE, ou de la SOHPeM, actifs ou retraités, ayant cotisé dans le cadre d'une activité professionnelle, en dehors des 6 mois suivant le décès.

Les droits fondamentaux des usagers

Les droits (leur accès et maintien) sont la priorité de notre Service social. Nous avons choisi de les rappeler ici car garantir leur exercice effectif et les libertés individuelles pour les bénéficiaires participe à la définition et à l'orientation de notre projet de service.

La SOHPeM s'appuie sur le Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) Article L.311-3 et la Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

► Le respect de la personne

Le service social se doit de respecter les personnes accueillies.

La vie privée, la sécurité et la liberté (les choix personnels) des bénéficiaires doivent être protégées.

► Un accompagnement personnalisé

Le service social propose un accompagnement personnalisé qui répond aux besoins des usagers du service. L'aide doit permettre de soutenir l'autonomie et de favoriser l'équilibre vie professionnelle/vie privée.

► La confidentialité

Les informations recueillies sont soumises au secret professionnel par obligation légale. Elles ne doivent pas être partagées sans votre autorisation. Le secret professionnel ne doit être levé que dans des conditions restrictives et précises prévues par la loi.

► L'accès à vos informations

La loi RGPD permet un droit d'accès et de rectification au dossier social informatisé (Logiciel métier LASTRIA), sous réserve d'exceptions inscrites dans la loi.

► Une information claire sur vos droits

Le service doit informer sur les droits et des aides dont peut bénéficier le public ainsi que sur les recours possibles si vous n'êtes pas d'accord avec une décision (Caisse d'Allocations Familiales (CAF), Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH)...)

► 4. Les valeurs, les principes et actions

Le service social porte une attention particulière aux valeurs de respect et de tolérance.

Notre pratique professionnelle valorise **le respect**, condition nécessaire dans tout accompagnement, pour adopter une posture éthique de bienveillance, d'empathie et de neutralité.

La tolérance vient préciser la valeur de respect comme : « respect inconditionnel des différences culturelles, sociales et personnelles, dans une approche inclusive et bienveillante »⁷, valeur mise en lien avec celles d'humanisme et d'équité.

Au service social nous recherchons un traitement juste, en respectant les besoins, les demandes spécifiques de chacun, dans une approche profondément respectueuse et humaine dans toutes nos interventions. »

« Nous associons ainsi les valeurs de solidarité et de singularité dans nos interventions en nous engageant à soutenir les individus dans leurs moments difficiles. Nous tendons toujours à valoriser l'individualité de chaque personne, ses potentialités et son parcours unique. » Extrait de travaux collectifs

⁷Extrait de travaux collectifs réalisés lors de la construction du livret d'accueil et lors de séances de formation. Sur le respect voir aussi les écrits de Paul Ricoeur

Nous développons des pratiques favorisant l'**autodétermination**⁸ des bénéficiaires. Un comportement est qualifié d'autodéterminé lorsqu'il permet à son auteur « d'agir comme le principal agent causal de sa vie afin de maintenir et d'améliorer sa qualité de vie »⁹.

L'autodétermination est composée de quatre caractéristiques interdépendantes :

L'autonomie qui correspond à « l'ensemble des habiletés d'une personne : indiquer ses préférences, faire des choix et amorcer une action en conséquence » (Lachapelle & Wehmeyer, 2003).

L'empowerment est pour une personne, « la croyance en sa capacité d'exercer un contrôle sur sa vie » (Haelewyck & Nader-Grosbois, 2004).

L'autorégulation est la capacité de l'individu à analyser son environnement et ses possibilités personnelles avant de prendre ses décisions et d'en évaluer les conséquences.

L'autoréalisation est la capacité d'un individu à connaître ses forces et à agir en conséquence (Lachapelle & Wehmeyer, 2003).

Afficher des valeurs pour un service social est une nécessité. Toutefois il nous semble important de définir plus précisément les principes qui en découlent.

Les principes peuvent être définis comme un ensemble des règles morales régissant la manière d'agir d'un groupe et qu'il respecte.

Deux principes sont transversaux : la **communication transparente** et la **confidentialité**.

La **communication transparente** est une condition pour créer un lien de confiance nécessaire avec les personnes accueillies. Il s'agit de communiquer des informations claires et de poser les limites de nos interventions.

La **confidentialité** consiste à préserver toute information à caractère privé et intime concernant le bénéficiaire. Les professionnels rencontrent toujours les personnes dans le respect du secret professionnel prévu par la loi et des codes de déontologie respectifs des professionnels.

Le **principe d'intégrité** est un engagement professionnel à faire ce qui est juste, c'est-à-dire agir avec authenticité aussi bien avec les bénéficiaires qu'avec les partenaires, avec équité et dignité.

D'autres principes sous-tendent les pratiques professionnelles du service social :

- **Respecter la singularité** : être dans une approche humaniste et tenir une posture congruente, autrement dit, qui nécessite une écoute active, la reformulation, le non-

⁸ Les éléments apportés sur l'autodétermination proviennent pour l'essentiel des travaux de Michael Wehmeyer

⁹ Définition de Michael Wehmeyer, 2005.

jugement, l'empathie qui sont les caractéristiques de la relation d'aide. Tous les professionnels s'adaptent et acceptent l'autre comme il est.

- ▶ **Valoriser les ressources de chacun** : se positionner du côté des capacités, des forces et atouts du bénéficiaire, des collègues, des partenaires, dans une visée d'autonomie qui passe toujours par la réassurance de la personne.
- ▶ **Développer les partenariats** : être partenaire avec le bénéficiaire engagé à la co-construction comme méthode d'intervention. Le partenariat mis en place avec et pour les personnes accompagnées est fondé sur un engagement libre, éclairé, mutuel et contractualisé pour permettre de répondre aux demandes des personnes. C'est dans ce sens que les bénéficiaires sont reconnus comme partenaires.
- ▶ **Accueillir** : conseiller, informer, gérer les conflits, désamorcer. Une qualité d'accueil est recherchée : du premier accueil téléphonique effectué par la secrétaire, aux accompagnements menés par le service.
- ▶ **S'engager** : prendre le temps, être dans une dynamique positive avec les personnes nécessitant un engagement mutuel (co-construction des projets). Le service social s'engage à se donner les moyens pour répondre aux demandes et besoins des bénéficiaires.
- ▶ **Accompagner, soutenir et aider** : écouter, développer de la disponibilité face à l'histoire singulière de chacun demande de définir un cadre d'intervention et d'instaurer une relation de confiance. Tout au long des accompagnements, l'équipe s'attache à créer les conditions pour favoriser la rencontre dans un cadre suffisamment sécuritaire (postures d'humilité, réflexives...).

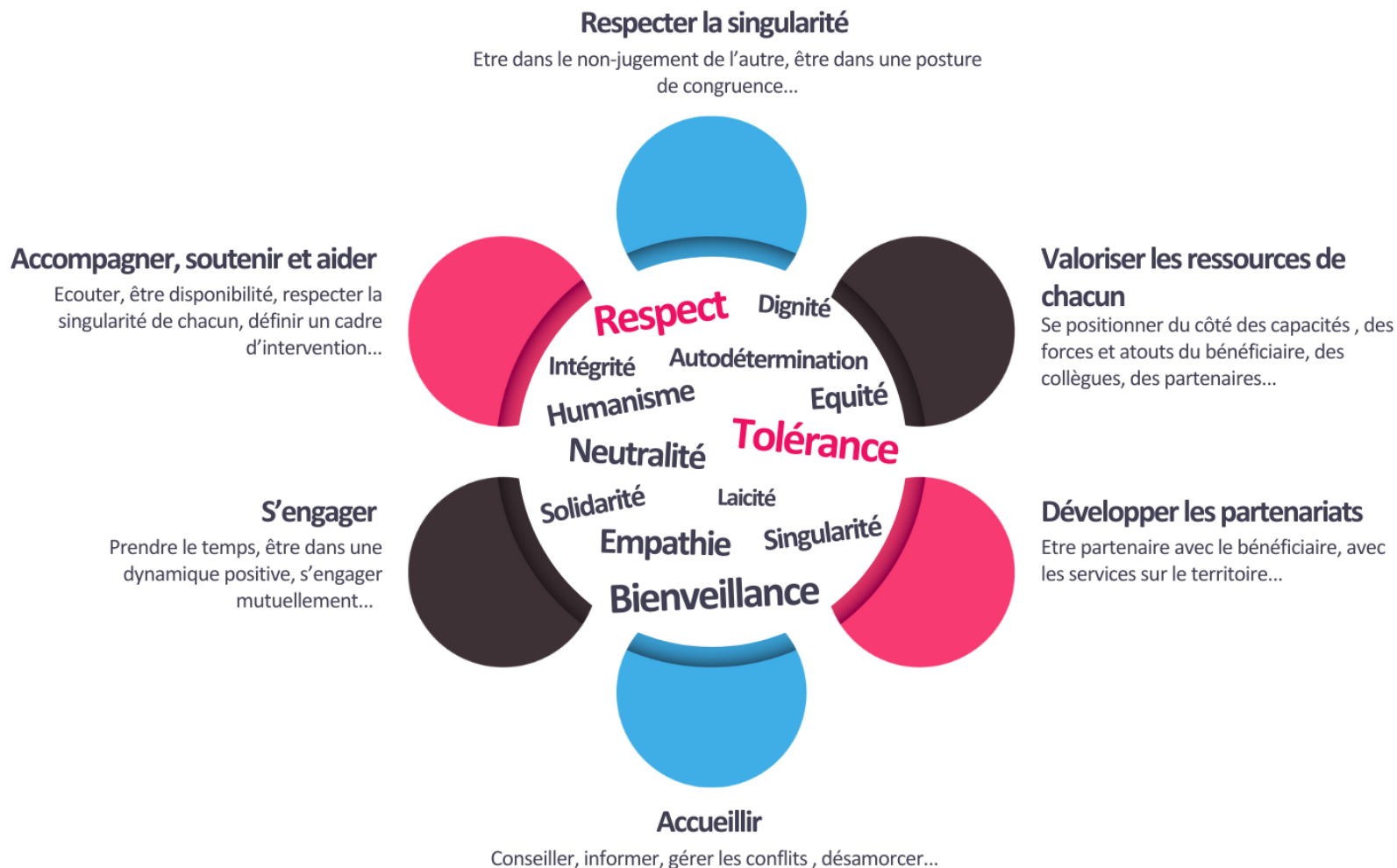
Principes transversaux

La transparence des actions professionnelles

Ce principe de transparence peut se définir au sein du service social par donner l'accès aux informations relatives aux droits des bénéficiaires et promouvoir l'accès à ceux-ci tout en garantissant la liberté d'expression et d'action des bénéficiaires.

La confidentialité

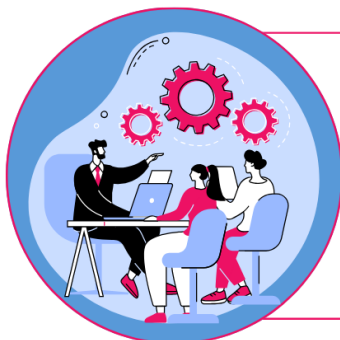
Dans le service social la confidentialité consiste à préserver toutes informations concernant le bénéficiaire dans le respect de son intégrité morale.



► 5. Les missions du service social

L'équipe pluridisciplinaire du service social accompagne les bénéficiaires dans une prise en compte globale de leur situation. Elle est attentive aux évolutions du monde de l'entreprise et de la société.

Nos missions visent à garantir un soutien adapté et respectueux des besoins individuels, tout en favorisant un équilibre de vie privée et professionnelle. Nous répondons ainsi à une diversité de demandes et de problématiques, en nous appuyant sur les axes suivants :

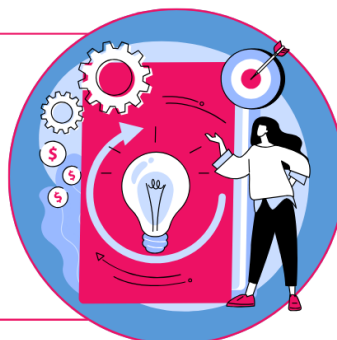


ACCUEILLIR, ÉCOUTER ET ORIENTER

Nous proposons dans une approche globale un espace bienveillant et une écoute attentive pour recueillir les demandes et coconstruire des réponses adaptées. Nous informons et conseillons les bénéficiaires dans leurs démarches personnelles, professionnelles ou/et psychologiques dans un cadre garantissant la confidentialité et la neutralité.

ACCOMPAGNER ET RECHERCHER DES SOLUTIONS LES PLUS ADAPTÉES

Nous recherchons en partenariat avec le bénéficiaire les solutions les plus pertinentes à ses besoins spécifiques. Nos interventions s'inscrivent dans une démarche personnalisée et respectueuse de ses attentes.



DÉVELOPPER DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET DE SENSIBILISATION

Nous recherchons en partenariat avec le bénéficiaire les solutions les plus pertinentes à ses besoins spécifiques. Nos interventions s'inscrivent dans une démarche personnalisée et respectueuse de ses attentes.

ÊTRE À L'INTERFACE ENTRE LE SALARIÉ ET L'ENTREPRISE

Nous accompagnons avec leur accord les bénéficiaires pour préserver l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle.



Les missions du service social dans l'évolution d'un cadre législatif et sociétal

Le service social s'inscrit et développe ses actions dans le cadre des **textes et politiques publiques** 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 en situation de handicap.
- ▶ 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. (Non-discrimination, Accompagnement adapté, Information claire compréhensible et adaptée, Consentement éclairé, Renonciation au changement proposé, dans le respect des décisions administratives et judiciaires, Respect des liens familiaux, Protection (confidentialité, sécurité, ...), Autonomie (liberté de circulation, liens sociaux favorisés, biens et effets personnels, ...), Prévention et soutien (rôle des proches favorisé, accompagnement de la fin de vie, ...), Exercice des droits civiques, Pratique religieuse).
- ▶ La **loi du 29 juillet 1998** de lutte contre les exclusions.
- ▶ La **loi de 18 janvier 2005** de programmation pour la cohésion sociale.
- ▶ La loi du **5 mars 2007** réformant la protection de l'enfance.
- ▶ Loi du **5 mars 2007** portant réforme de la protection juridique des majeurs.
- ▶ La Loi du **27 mai 2008** contre les discriminations reprecise les définitions des discriminations directes et indirectes et étend la notion de discrimination au harcèlement sexuel et à l'injonction discriminatoire.
- ▶ La loi Adaptation de la Société au Vieillessement du **29 décembre 2015**.
- ▶ **Loi du 3 aout 2018** Lutte contre les violences sexuelles et sexistes.

La liste des textes de lois n'est pas exhaustive, **nos interventions étant très larges et touchant tous les domaines de la vie** : la santé, le logement et l'habitat, la vie personnelle, le budget, la vie professionnelle, la vieillesse et la dépendance, les droits.

En corollaire des droits, notre service social s'attache principalement à :

- ▶ Promouvoir la bientraitance
- ▶ Prévenir et lutter contre la maltraitance
- ▶ Mener une réflexion sur l'expression et la participation des bénéficiaires¹⁰

¹⁰ Nous nous appuyons ici sur les travaux de la Haute Autorité de Santé HAS : « Bientraitance : promouvoir une culture commune pour les professionnels et les usagers des secteurs sanitaires et médico-social »

La « **bientraitance** » est un concept qui s’est imposé dans les années 2010 pour souligner l’importance de prendre collectivement du recul sur ses pratiques d’accompagnement. Pour notre service, il s’agit bien d’une démarche continue d’adaptation, un « aller-retour permanent entre penser et agir », dans une volonté de promouvoir le bien-être et la qualité de vie de la personne accompagnée.

Nous faisons nôtres les 4 repères qui structurent la démarche de bientraitance¹¹ :

L’usager co-auteur de son parcours – Le respect des choix et des droits de l’usager : liberté de choix, personnalisation de l’accueil, parole de l’usager, autonomie dans la vie quotidienne, sécurité / autonomie, cadre de vie / intimité et participation, ...

La qualité du lien entre bénéficiaires et professionnels : « juste proximité », protection – bien-être, stabilité du cadre du service, réactivité et analyse face aux actes posés, ... la proximité dans la distance nécessaire

L’ouverture à d’autres « contributions pertinentes » : proches, partenaires, stagiaires, universitaires et chercheurs, bénévoles, ...

Le soutien aux professionnels : échanges réguliers, sens donné aux missions, projet de service, analyse de la pratique, formation, outils, ...

La **maltraitance** est une notion désormais définie, inscrite dans le Code de l’action sociale et des familles (article L.119-1, issu de l’article 23 de la loi du 7 février 2022) :

« Il y a maltraitance d’une personne en situation de vulnérabilité lorsqu’un geste, une parole, une action ou un défaut d’action, compromet ou porte atteinte à son développement, à ses droits, à ses besoins fondamentaux, et/ou à sa santé et que cette atteinte intervient dans une relation de confiance, de dépendance, de soin ou d’accompagnement. Les situations de maltraitance peuvent être ponctuelles ou durables, intentionnelles ou non ; leur origine peut être individuelle, collective ou institutionnelle. Les violences et les négligences peuvent revêtir des formes multiples et associées au sein de ces situations. »

La **participation** :

Ainsi, afin d’évaluer et d’optimiser la qualité du service rendu, nous consultons les bénéficiaires annuellement au travers d’enquêtes de satisfaction.

Le concept d’autodétermination guide nos pratiques professionnelles. Nous sommes attentifs à la personne, à ses besoins, ses attentes, ses capacités et à son environnement.

¹¹ HAS / Recommandations de bonnes pratiques professionnelles : La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre

CODE DE L'ACTION SOCIALE

Promouvoir la bientraitance

La « bientraitance » est un concept qui s'est imposé dans les années 2010 pour souligner l'importance de prendre collectivement du recul sur ses pratiques d'accompagnement.

Favoriser l'expression et la participation des usagers

« Ce qui est fait pour moi sans moi, est fait contre moi. » Nelson Mandela



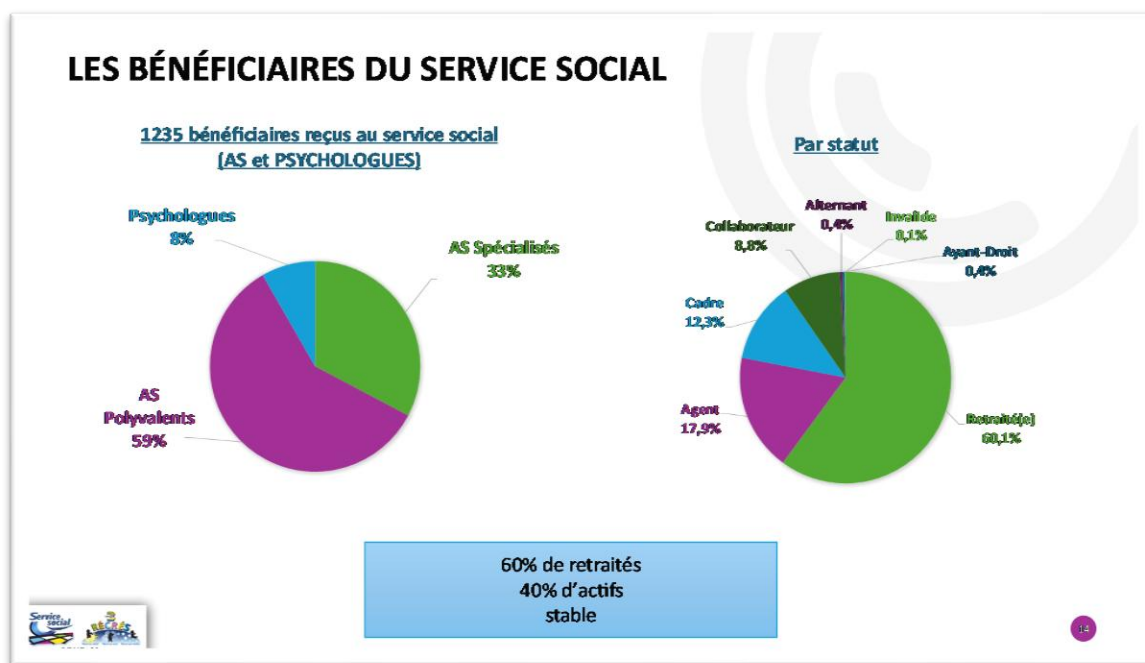
Prévenir et lutter contre la maltraitance

La maltraitance est une notion qui est désormais définie, inscrite dans le Code de l'action sociale et des familles.

Les missions du service social dans l'évolution du public¹²

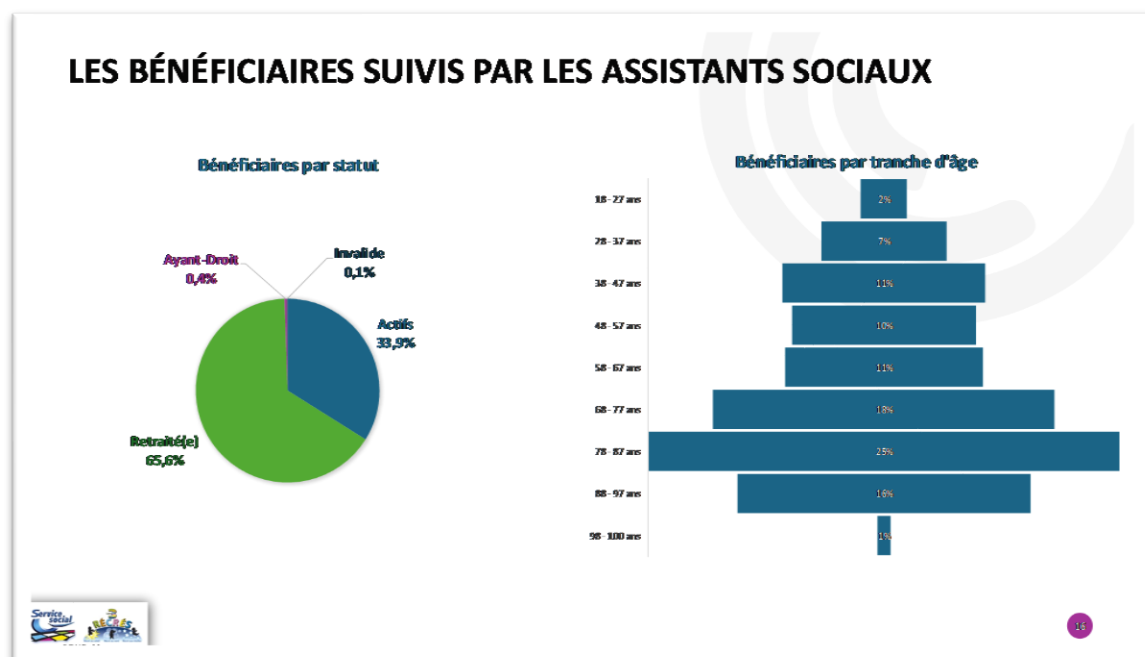
Les **bénéficiaires** du service social (travailleurs sociaux et psychologues) : 1 235 bénéficiaires (données 2024), avec une prédominance de retraités.

Une recrudescence de demandes de consultations psychologue : plus d'un mois d'attente à fin 2024 et des situations de plus en plus complexes (états pathologiques sévères).



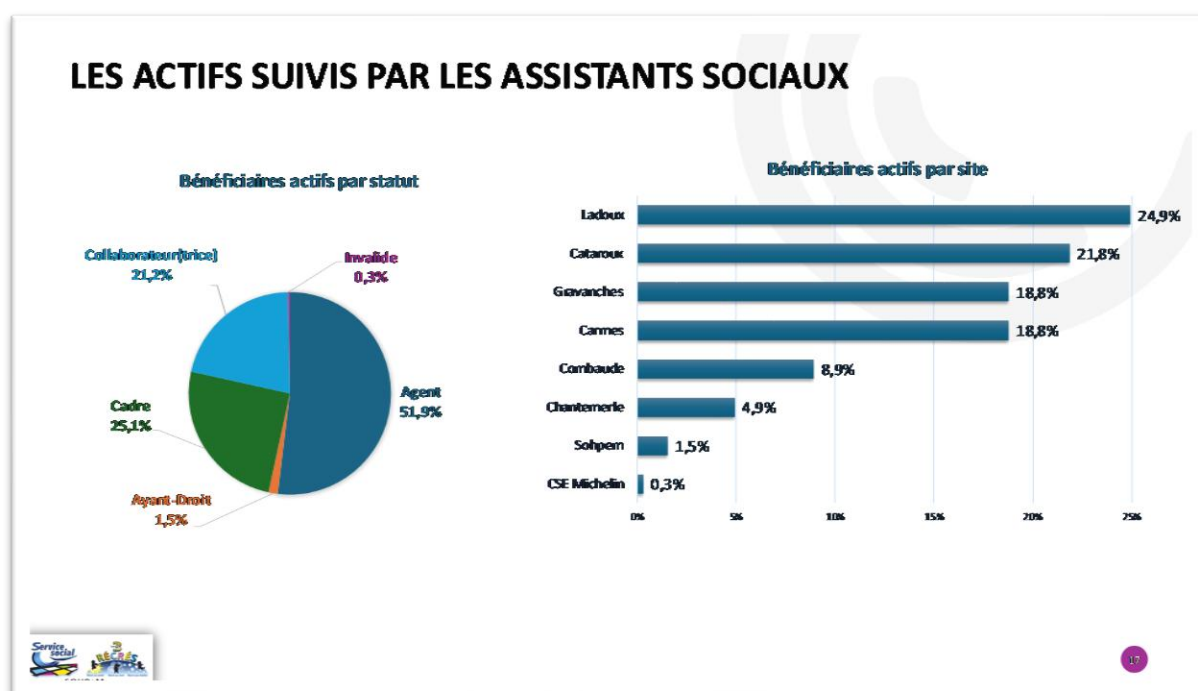
Accompagnement social :

Une **majorité de retraités** bénéficie de ce suivi.



¹² Chiffres extrait du rapport d'activité du service 2024

Parmi les actifs, on note une prédominance d'agents et au fil des ans, un accroissement de la population cadre.



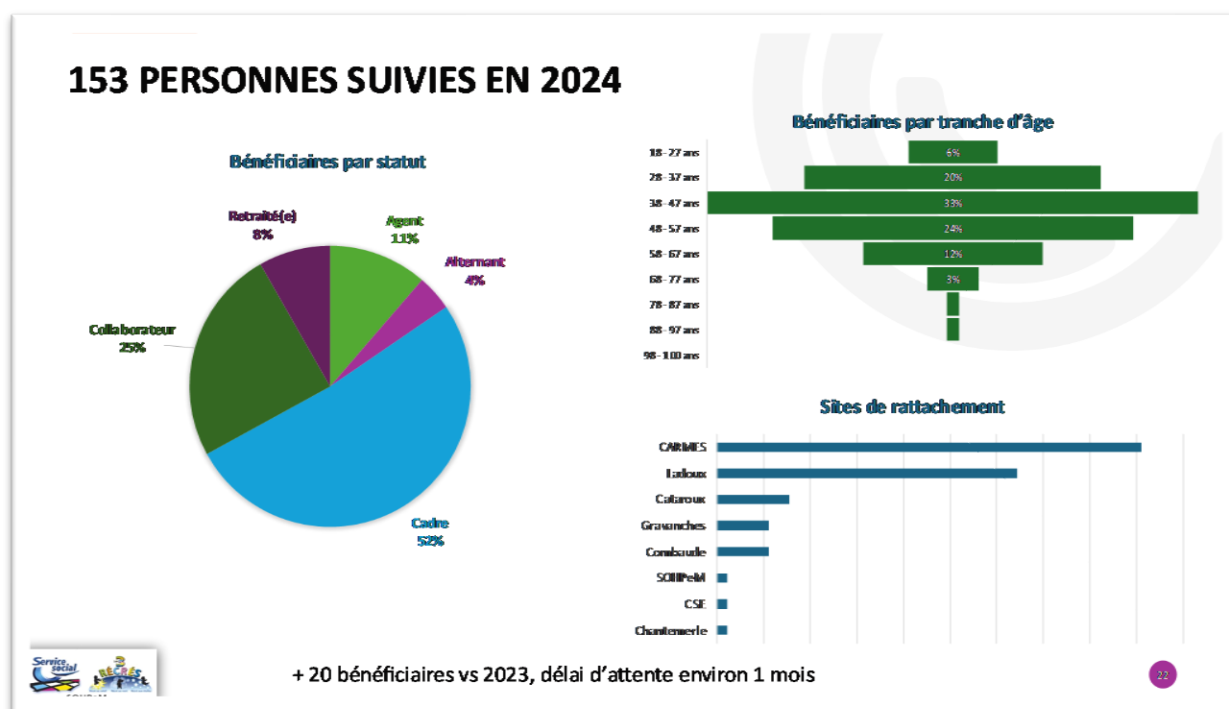
Les thématiques d'accompagnement, par occurrence décroissante :

Santé	Budget	Vie familiale	Logement	Professionnel
• 53% maintien à domicile • 20% hospitalisation	• 30% concerne des demandes d'aides financières • 25% concerne des difficultés financières	• 33% lié au décès • 17% lié à des difficultés familiales	• 28% lié à la recherche d'un logement • 26% adaptation du logement	• 20% arrêt maladie, IJSS • 20% invalidité • 20% Retraite

Des **situations qui arrivent plus tardivement** et qui sont **très dégradées**.

Activité de soutien psychologique :

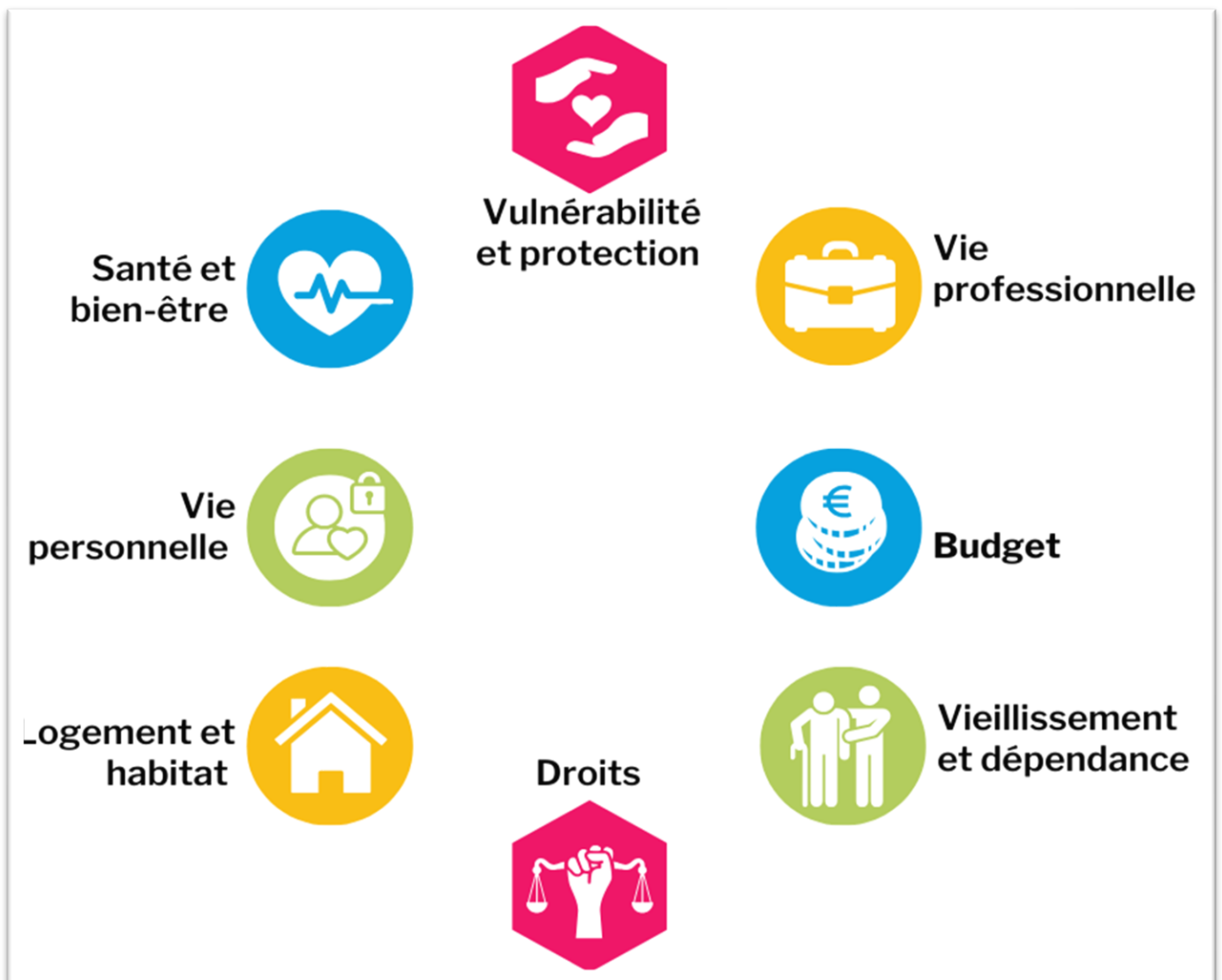
153 personnes suivies en 2024, majoritairement des cadres. Une activité de soutien concernant notamment des **problématiques d'état anxiodépressifs** en progression.



Les thématiques d'accompagnement, par occurrence décroissante :

Vie familiale	Troubles Psychologiques	Professionnel	Santé
42% concerne les difficultés familiales et conjugales	61% état anxio-dépressifs	85% souffrance au travail et RPS	83% maladie

► 6. Les domaines d'interventions du service social



Le service social SOHPeM inscrit ses actions dans un accompagnement alliant une dimension sociale et/ou psychologique des bénéficiaires faisant face à différentes difficultés ou questions pouvant toucher tous les domaines de sa vie.

Ainsi, les domaines d'interventions ont été regroupés en huit thématiques avec des orientations fortes qui les portent.

Deux domaines d'intervention sont transverses aux autres domaines :

- **Les droits** dont l'enjeu est de permettre l'accès et le maintien à tous, en luttant contre le non-recours et la prise en compte ;
- **La vulnérabilité et la protection** dont l'enjeu est d'accompagner les situations de vulnérabilité pour prévenir l'exclusion.

Les six autres domaines d'intervention se donnent comme orientation :

- **La santé et le bien être** : Contribuer au bien-être physique, psychologique et social du bénéficiaire
- **La vie professionnelle** : Favoriser l'accès, le maintien et le retour dans l'emploi pour chaque salarié
- **Logement et habitat** : Favoriser l'accès et le maintien dans le logement et l'habitat
- **Vie personnelle** : Favoriser l'équilibre de vie des personnes
- **Budget** : Favoriser un équilibre financier et budgétaire
- **Vieillesse et dépendance** : Favoriser le bien vieillir

C'est en prenant en compte ces domaines d'intervention que des fiches actions détaillées ont été réalisées. Ces dernières, au service du projet, posent un cadre rédactionnel mais elles doivent rester ajustables et sont consultables en annexe.

La présentation des différents domaines d'intervention ci-après permet de comprendre les objectifs généraux pour chaque action, les modalités d'actions mises en œuvre et le réseau partenarial mobilisé pour atteindre les objectifs visés.



Droits

Domaine d'intervention transversal

Enjeu transversal : Favoriser l'accès et le maintien des droits

► Objectif 1 : Informer et conseiller sur les droits

- En donnant un premier niveau de conseil sur les droits,
- En luttant contre le non-recours,
- En informant sur l'évolution du cadre juridique,
- En identifiant et orientant vers les organismes compétents et les acteurs du territoire.

► Objectif 2 : Accompagner dans les démarches administratives et juridiques

- En aidant à instruire les différents documents administratifs,
- En accompagnant (y compris physiquement) vers les organismes compétents.

Des outils spécifiques : Téléphone, mails, Teams, recherches internet, courriers, entretiens bureau, visites à domicile, démarches accompagnées, entretiens téléphoniques, formulaires administratifs, formation, veille sociale, travail partenarial...

Des partenaires :

- Internes : Pôle Petite Enfance, élus du personnel SOHPeM, Responsable administrative et financière
- Externes : CAF, Caisse Primaire d'Assurance Maladie, CARSAT, MDPH, Caisses de retraite principale et complémentaire, Conseil Départemental, bailleurs sociaux, France Travail, mutuelles, Action Logement, AIST, Tribunal judiciaire, Administration des finances publiques, établissements bancaires, CSE Michelin, médiateurs, associations de défenses des droits, Maisons France Service, conseillers numériques, organismes d'assurance, Conseil Départemental d'Accès aux Droits, fournisseurs d'énergie, AGEFIPH...

► Fiche action n°2 :

- Favoriser l'accès au numérique
- Renforcer les partenariats et développer des outils de communication
- Se former sur les droits des étrangers



Vulnérabilité et protection

Domaine d'intervention transversal

Enjeu transversal : Accompagner les situations de vulnérabilité pour prévenir des situations d'exclusion

► **Objectif 1 : Prévenir les situations de fragilité**

- En participant à des actions de prévention
- En participant à des actions de sensibilisation avec les partenaires (violences conjugales, aidants familiaux, etc.)
- En participant à des groupes de travail (harcèlement scolaire, aidants familiaux)
- En proposant un soutien psychologique et développement personnel

► **Objectif 2 : Mobiliser et coordonner le réseau partenarial**

- En sollicitant les acteurs sur le territoire (service d'aide à domicile, professionnels de santé, associations ...)

► **Objectif 3 : signaler les situations de vulnérabilité**

- En rédigeant des écrits dans le cadre de la Protection de l'Enfance et de personnes vulnérables
- En informant les familles et les partenaires sur les dispositifs de protection des personnes

Des outils spécifiques : signalements, demandes de mesure de protection, les informations préoccupantes, demande d'aide financière....

Des partenaires :

- Internes : Pôle Petite Enfance SOHPeM (Relais Petite Enfance et crèche)
- Externes : Tribunal judiciaire (Juge des contentieux et de la protection, Procureur, Juge des enfants, avocat...), Conseil Départemental (Protection Maternelle et Infantile, Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes, Aide Sociale à l'Enfance, cellule de Protection des personnes vulnérable), services de tutelle, associations (Addictions France, Union Des Associations Familiales, Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles, Association Victimes Ecoute Conseils 63...), Partenaires médico-sociaux (médecins agréés par le Tribunal Judiciaire), CPAM, bailleurs sociaux...

► **Fiche action n°3 :**

- **Renforcer l'accompagnement psychologique**
- **Bénéficier d'une lecture pluridisciplinaire (travailleur social/psychologue) au domicile de certains bénéficiaires**



Enjeux : Contribuer au bien-être physique, psychologique et social du bénéficiaire

- ▶ **Objectif 1 : Favoriser l'accès à l'information pour le parcours de soins et les situations de handicap**
 - En orientant vers les services compétents (CPAM, mutuelles, associations...)
 - En Informant et orientant sur les questions liées aux situations de handicap (scolarité, accompagnement éducatif ou social, MDPH, ...).

- ▶ **Objectif 2 : Favoriser l'accompagnement lié aux fragilités de la vie et de santé**
 - En accompagnant les situations de ruptures et/ou d'accidents de la vie (deuil, séparation, maladies, ...),
 - En soutenant et orientant les personnes souffrant d'addictions (jeux, alcool, drogue ...),
 - En proposant des dispositifs spécifiques (projet vacances, loisirs, colonies...),
 - En proposant un soutien psychologique et développement personnel,
 - En accompagnant le prendre soin de soi, l'estime de soi....

Des outils spécifiques : le Café des aidants, instructions de dossier, rencontres partenariales régulières...

Des partenaires : Établissements et professionnels médico-sociaux (CHU, cliniques, médecins, professions para médicales), MDPH, CPAM, Conseil Départemental, CAF, Associations d'aide à domicile, CCAS, associations d'aide aux malades, mutuelles, Caisses de retraite (CARSAT, Malakoff Humanis...), Villages Vacances Familles, Agence Nationale pour les Chèques-Vacances, CSE Michelin, Services de Santé au Travail, référents mission Handicap MFPM, Dispositif d'Appui à la Coordination 63, Union Nationale des Familles et Amis de personnes Malades et ou handicapées psychiques...

- ▶ **Fiche action n° 4 :**
 - Renforcer les liens et la coopération avec les services de la SOHPeM
 - Développer les ressources du service sur le territoire
 - Au sein du service social renforcer le suivi psychologique



Vie professionnelle

Enjeux : Favoriser l'accès, le maintien et le retour dans l'emploi pour chaque salarié en arrêt de travail

► **Objectif 1 : Prévenir la désinsertion professionnelle**

- En informant sur les droits (arrêts maladies, maladies professionnelles, invalidité, retraite, situation de handicap ...)
- En conseillant et accompagnant (reclassement professionnel, pension d'invalidité, pension de retraite, procédure de licenciement...),
- En soutenant lors de ruptures de contrat ou reprises d'emploi (arrêts maladies, invalidité, retraite, situation de handicap ...),
- En accompagnant les échanges avec le service du personnel, avec le SST ...,
- En informant les salariés sur le maintien dans l'emploi et l'aménagement du poste de travail (MDPH, AGEFIPH, CPAM ...),
- En instruisant les évaluations socio-professionnelles auprès de la Cellule de prévention de désinsertion professionnelle dans le cadre du maintien dans l'emploi (bilan de compétences, Essai encadré, Convention de Rééducation Professionnelle en Entreprise).

► **Objectif 2 : Accompagner les situations liées aux difficultés professionnelles (burn-out, surmenage, conflits au travail, soutien aux aidants, etc.).**

- En étant à l'interface avec le service du personnel (les Responsables du personnel, les managers et la médecine du travail)
- En proposant un soutien psychologique
- En intervenant sur des thématiques organisées sur les sites des établissements Michelin de Clermont-Ferrand (journée des aidants, forum handicap...)

► **Objectif 3 : Accompagner l'entrée dans la vie professionnelle**

- En proposant des temps de rencontre à destination des alternants du dispositif HOPE (Hébergement Orientation Parcours vers l'Emploi)

Des outils spécifiques : Prêt et secours SOHPeM, aides financières, CPAM, mutuelle, bilan compétences, essai encadré, CRPE, ACTION Collective, forum.

Des partenaires : AGEFIPH, Cap emploi, associations de défense des droits des salariés (ex : Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés), CARSAT, cellule PDP, CPAM, MDPH, médecins traitants et spécialistes, référent mission handicap, Association pour la Formation Professionnelle des Adultes ou organismes de formation, Mission Locale, France

travail, Prévoyance Malakoff Humanis, Syndicats, Direction Régionale de l'Economie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités, CDAD 63, organisme d'assurances , Préfecture... MFPM (référents mission handicap, Service de Santé au Travail, Pôle prévoyance, Pôle retraite, Partenaires de Développement de Proximité, Chargés de relation employés, service paie...)

► **Fiche action n°5 :**

- **Développer le partenariat avec la MFPM**
- **Développer des actions collectives à destination des salariés jeunes qui entrent dans la vie active, autour du passage à la retraite ...**



Vie personnelle

Enjeux : Favoriser l'autonomie des personnes

► Objectif 1 : Favoriser les conditions de vie des familles et des personnes

- En favorisant l'équilibre personnel et familial
- En amenant le bénéficiaire et le système familial à comprendre sa situation (orientation vers de la thérapie familiale, du conseil conjugal, de la médiation familiale, le psychologue...)
- En aidant les bénéficiaires à prendre contact avec divers organismes (CPAM, CAF, Impôts, mutuelles, organismes bancaires...)
- En conseillant sur la gestion de la vie quotidienne

► Objectif 2 : Soutenir les situations de fragilités (handicap, enfance, grossesse...)

- En accompagnant les situations de rupture, de changement, les accidents de la vie
- En accompagnant les projets des personnes (conditions matérielles, accès aux loisirs, à la culture, aux vacances, aux séjours de répit ...)
- En soutenant la parentalité (séparation conjugale, scolarité, modes de garde, santé mentale des parents et des enfants...)
- En accompagnant le parcours de soin (planification médicale, lien avec les professionnels de santé...)
- En orientant vers les structures compétentes

Des outils spécifiques : schémas génogramme, fiches budgets, diagnostics budgétaires, dossiers d'aide financière

Des partenaires :

- Externes : Établissements et professionnels médico-sociaux (CHU, cliniques, médecins, professions para médicales), CPAM, Conseil Départemental, CAF, associations d'aide à domicile, CCAS, associations d'aide aux malades, mutuelles, caisses de retraite (CARSAT, Malakoff Humanis...), VVF, ANCV, CSE Michelin, DAC 63, UNAFAM, PMI, services de médiation familiale, CDAD 63, Tribunal Judiciaire, etc. et MFPM (Services de Santé au Travail, référents mission Handicap...)
- Internes : Pôle Petite Enfance

► Fiche action n°6 :

- Développer une prestation autour de la médiation familiale
- Renforcer les liens avec le Pôle Petite Enfance
- Se former sur les violences intra familiales...



Budget

Enjeux : Favoriser un équilibre financier et budgétaire

► Objectif 1 : Accompagner et éduquer à la gestion budgétaire.

- En conseillant, suivant et réalisant un budget personnalisé (prise en compte des priorités spécifiques du foyer).
- En prodiguant des conseils pratiques sur la consommation
- En recherchant une solution adaptée à la problématique financière (Commission d'aides financières, échéancier, rachat de crédit, dossier Banque De France, orientation employeur pour avance sur salaire, ouverture des droits, Accompagnement Educatif Budgétaire...)

► Objectif 2 : Accompagner et prévenir les fragilités budgétaires (endettement surendettement...)

- En faisant un état des lieux de la situation (diagnostic)
- En apprenant à utiliser les outils numériques
- En prévenant la précarité énergétique
- En mettant en évidence les dysfonctionnements budgétaires
- En prévenant les situations d'exclusion (maintien dans le logement)
- En aidant à l'instruction d'un dossier de surendettement
- En aidant au dépôt d'une demande de rachat de crédit
- En rencontrant les organismes bancaires
- En contactant les créanciers, les Commissaires de justice, les sociétés de recouvrement...
- En orientant vers les dispositifs adaptés (curatelle, tutelle, Mesure d'Accompagnement en Economie Sociale et Familiale)
- En orientant vers le travailleur social SOHPeM spécialisé en Accompagnement Educatif Budgétaire (dispositif d'accompagnement socio budgétaire de proximité visant à retrouver une autonomie sociale et financière)

Des outils spécifiques : fiches budget et de diagnostic, Commission d'aide financière (évaluation socio budgétaire), Accompagnement Educatif Budgétaire...

Des partenaires : 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 ou privés, Administration des Finances Publiques (Impôts, Trésorerie...) MDPH, CPAM, Conseil Départemental (Fonds Solidarité Energie, Fonds Solidarité Logement), CCAS, mutuelles, services de tutelle, caisses de retraite et de prévoyance (CARSAT, Malakoff Humanis...), Points Budget, CAF, association Passerelle, Crésus, organismes et associations divers...

► Fiche action n°7 :

- **Développer des actions d'information budgétaire auprès des salariés**

- **Développer des actions d'accompagnement au budget**
- **Se former à la gestion budgétaire**
- **Développer des actions d'information auprès des salariés**



Enjeux : Favoriser l'accès et le maintien dans le logement et l'habitat

► **Objectif 1 : Orienter dans la recherche de logement :**

- En aidant à instruire des demandes de logement dans le parc public et privé.
- En orientant vers des organismes compétents pour la garantie des loyers et la caution locative (Action Logement, Conseil Départemental...)
- En conseillant et orientant pour toute question relative à l'habitat (Maison de l'Habitat, Association Départementale Information Logement, Action Logement, Crédit municipal...)

► **Objectif 2 : Prévenir les expulsions locatives**

- En réalisant des enquêtes sociales (Préfecture...)
- En faisant médiation et négociation des impayés (bailleurs privés et sociaux)
- En mobilisant des soutiens financiers (FSL, Commissions d'aide financière...)

► **Objectif 3 : Améliorer et adapter l'habitat :**

- En recherchant des partenaires pour évaluer les besoins d'aménagement et pour la mise en œuvre du projet d'amélioration (Urbanis, entreprises...)
- En recherchant des financements (aides publiques de l'Agence Nationale pour l'Amélioration de l'Habitat, Communautés de communes, CARSAT, Conseil Départemental, Malakoff Humanis, mutuelles...)

Des outils spécifiques : Prêts sociaux, Commissions d'aides financières, demandes de logement, et demande d'entrée en établissement pour personnes âgées ViaTrajectoire

Des partenaires : CAF, bailleurs, Tribunal judiciaire, Maison de l'Habitat, Communautés de communes, Préfecture, MDPH, associations, banques et organismes de crédit, résidences sociales, Conseil Départemental (Fonds Solidarité Energie, Fonds Solidarité Logement), Action Logement, ADIL, Urbanis, France Renov', opérateur habitat (SOLIHA...), Mairie, CCAS, CARSAT, Malakoff Humanis, mutuelles, Consommation Logement Cadre de Vie, Médiateur de l'énergie, Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes, Centre Hébergement et de Réinsertion Sociale, Foyer Jeunes Travailleurs, résidences autonomie ou service, MDPH (espace autonomie), Commissaires de justice...

► **Fiche action n°8 :**

- **Entretenir un partenariat avec les organismes locatifs**
- **Développer des informations d'accompagnement conseils sur la question du logement**



Vieillesse et dépendance

Enjeux : Favoriser le bien vieillir

- ▶ **Objectif 1 : Coordonner le parcours des bénéficiaires pour préparer les entrées/sorties d'hospitalisation**
 - En informant et en assurant la liaison sur les dispositifs et les aides existantes (ADH, APA, CARSAT, ...) avec les partenaires (services sociaux, hospitaliers, mutuelles, caisses complémentaires...)
 - En suivant la mise en place des aides
 - En assurant le relais du suivi médicosocial lors du retour à domicile

- ▶ **Objectif 2 : Accompagner les bénéficiaires dans leur projet de vie domicile/établissement**
 - En mettant en place les services favorisant le maintien à domicile (service d'aide à domicile, SSIAD, portage des repas, téléassistance ...),
 - En informant et accompagnant les demandes d'inscription en hébergement adapté (EHPAD, résidence autonomie, accueil temporaire, de jour permanent, accueillants familiaux, habitat inclusif...)
 - En mobilisant le réseau d'aide du bénéficiaire (amis, proches, familles...)

- ▶ **Objectif 3 : Accompagner les aidants**
 - En conseillant, soutenant et orientant les salariés de la manufacture pour leurs parents âgés
 - En accompagnant au répit des aidants (orientation plateforme de répit, associations, la mise en place de séjour de répit ...)
 - En prévenant l'isolement des aidants (café des aidants)
 - En proposant un soutien psychologique

Des outils spécifiques : Animation et participation du collectif gérontologie, Animation et organisation du Café des aidants, Connaissances des dispositifs et partenaires sur le territoire, Accompagnement individuel, Formations continues spécifiques au public âgé, Travail en partenariat, réunions de concertation, actions de prévention

Des partenaires : CSE Michelin, mutuelles, caisses de retraite (CARSAT, Malakoff Humanis, Agirc Arrco...), Service du personnel MNPEM, Conseil Départemental 63 (AS APA, cellule PPV, service Aide sociale, SDIS 63), CLIC, services d'aides à domiciles, associations, établissement et professionnels médico-sociaux (CHU, médecins, professionnels para médicaux, HAD, SSIAD, SSR, EHPAD, résidence autonomie...), CCAS, MDPH, CAF...

► **Fiche action n°9 :**

- **Développer de nouvelles compétences et procédures au sein du service**
- **Développer et renforcer les partenariats**
- **Accéder à la formation continue**
- **Développer des actions collectives**

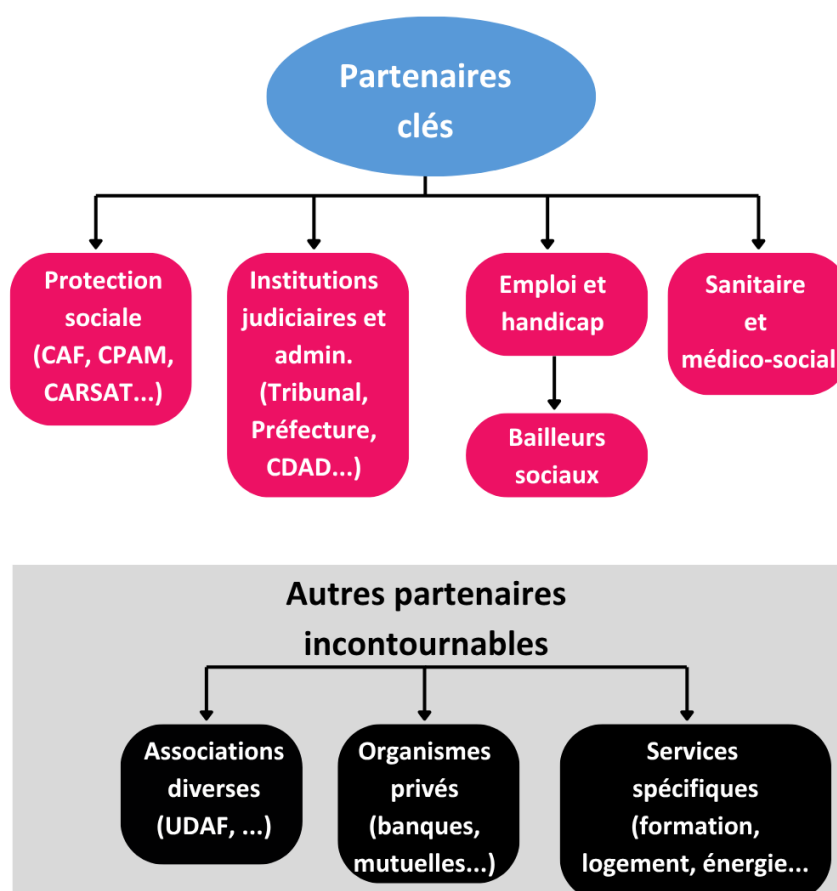
► 7. L'inscription sur le territoire

« Finalement, dans sa forme la plus accomplie et de façon générale, nous avançons que le partenariat résulte d'une entente entre des parties qui, de façon volontaire et égalitaire, partagent un objectif commun et le réalisent en utilisant de façon convergente leurs ressources respectives. »¹³

Le service social s'attache donc à développer un réseau partenarial dynamique répondant à leurs besoins et demandes et propose un accompagnement social et/ou psychologique pouvant toucher tous les domaines de la vie. Pour ce faire, nous avons développé un réseau partenarial étendu.

Le partenariat interne est composé des différents services de la SOHPeM (Pôle Petite Enfance, RPE, CSE) et le partenariat externe est composé de partenaires dont la liste n'est pas exhaustive (MFPM, CSE Michelin, CAF, CARSAT, CCAS...).

Nous proposons une modélisation de ces partenaires tout en sachant que leur liste n'est pas exhaustive.



¹³ Article dans la revue Cairn de Gaëtan Tremblay, « Les partenariats : stratégies pour une économie du savoir », définition de Landry C (1994, p. 15)

Des partenaires clefs...

► Organismes publics de protection sociale

- CAF (Caisse d'Allocations Familiales)
- CPAM (Assurance maladie)
- CARSAT (Retraite et santé au travail)
- MDPH (Maison Départementale des Personnes Handicapées)
- Conseil Départemental (PMI, ASE, CRIP, Aide sociale, etc.)

► Institutions judiciaires et administratives

- Tribunal judiciaire (juges, procureur, juge des enfants)
- Préfecture
- CDAD (Conseil Départemental d'Accès au Droit)

► Partenaires emploi et handicap

- France Travail (ex-Pôle emploi)
- AGEFIPH
- Cap Emploi
- Référents handicap d'entreprises
- Services de santé au travail

► Bailleurs sociaux

- Organismes publics et privés

► Mutuelles et caisses de retraite complémentaires

- Malakoff Humanis, AGIRC-ARRCO, etc.

► Établissements et professionnels médico-sociaux

- CHU, cliniques, médecins, para médicaux, EHPAD, SSIAD, HAD

...Et d'autres partenaires incontournables

- Relais petite enfance / crèches
- Banques et organismes de crédit

- Maison France Services, médiateurs
- Organismes d'assurance
- Fournisseurs d'énergie
- UDAF, CIDFF, ALMA 63, Avec 63
- Associations d'aide à domicile, aux malades
- CCAS / mairies / collectivités territoriales
- Mission locale, AFPA
- FNATH, syndicats
- Urbanis, Soliha, ADIL, France Rénov
- FSL, CLSV, CHRS, FJT
- CLIC
- Crésus, Passerelle
- Huissiers, commissaires de justice
- CSE d'entreprises (Michelin, etc.)

► 8. La dynamique d'équipe

Avec l'accord de la personne, l'équipe pluridisciplinaire du service social peut être amené à travailler de manière transversale, dans l'intérêt des bénéficiaires et dans le respect du secret professionnel qui lui incombe.

► L'accueil des bénéficiaires : la secrétaire, premier lien avec le service social

Enjeux : proposer un accueil de qualité

Sa fonction est essentielle au service pour développer un accueil de qualité car le service s'attache à la notion d'accueil bienveillant.

Les demandes émanent :

- Des bénéficiaires de la SOHPeM ou de leur famille.
- D'un partenaire interne ou externe

La première demande peut se faire par téléphone, à l'accueil, par voie postale, courriel, Teams et site internet.

La secrétaire présente les missions du service et fait une primo-évaluation de la demande de manière à orienter la personne vers la psychologue et/ou le travailleur social concerné (polyvalent ou spécialisé) et l'oriente en fonction de sa domiciliation, son âge et de la nature de la demande.

► L'accompagnement des bénéficiaires :

○ L'accompagnement psychologique

Enjeux : apporter un soutien psychologique, psychothérapeutique et renforcer le développement personnel

- Renforcer les ressources personnelles : en améliorant la confiance en soi et la résilience.
- Gérer les tensions et le stress : en apprenant des stratégies pour faire face à l'anxiété ou aux situations complexes.
- Surmonter les épreuves de la vie : en étant accompagné lors de moments difficiles tels que le deuil, la séparation, ou d'autres changements majeurs.
- Traiter des traumatismes : en travaillant sur des blessures émotionnelles ou physiques pour retrouver un équilibre.

○ L'Accompagnement social individuel

Les travailleurs sociaux interviennent sur **un territoire sectorisé**, auprès des bénéficiaires actifs retraités et ayant-droit MFPM, CSE Michelin et SOHPeM.

Afin d'assurer une continuité de service, le service social a mis en place une astreinte quotidienne pour répondre aux situations à caractère urgent ainsi qu'un **système de jumelage** en cas d'absence programmée d'un travailleur social,

Le travailleur social propose des modalités de **rencontre variées** : rendez-vous à la SOHPeM, visites à domicile, échanges téléphoniques, courriers, mails, Teams, accompagnements au sein d'organismes divers...

Avec **l'adhésion du bénéficiaire et sa participation active**, le travailleur social l'écoute, l'aide à formuler sa demande si besoin. Il mène un accompagnement social global afin de rechercher les réponses les plus adaptées, dans une relation de confiance nécessaire et en respectant son rythme avec pour finalité la recherche ou la restauration de l'autonomie.

Il s'appuie sur **les ressources internes et externes des bénéficiaires** (réseau de solidarité familiale, amicale, environnement de la personne, capacités personnelles ...) afin de promouvoir sa participation active.

Le travailleur social réalise une **évaluation sociale**, outil nécessaire à la compréhension de la situation des bénéficiaires, dans le projet d'une réponse la plus adaptée :

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Prise en compte de la situation administrative, familiale, financière, environnementale, médicale... des personnes/familles, identification des ressources et des freins• Analyse des données recueillies• Hypothèses de travail et propositions d'accompagnement à court, moyen et/ou long terme selon les problématiques rencontrées, le rythme et l'engagement des bénéficiaires |
|---|

► Les temps en équipe

Afin de favoriser la cohésion d'équipe et l'acquisition des savoirs nécessaires aux pratiques professionnelles l'équipe participe à des temps collectifs :

- De formation collective concernant : le droit social, le budget, les retraites...
- De groupe d'échanges et d'entraide mutuelle : le Café des aidants
- De rencontres partenariales régulières avec : MFPM, CSE, DAC63, Conseil Départemental, CIDFF, Associations diverses...

- Interservices : Collectif de travailleurs sociaux en gérontologie du département, Collectif des travailleurs sociaux en entreprise du Puy-de-Dôme
- De participation aux forums sur les sites MFPM
- De participation à l'Analyse des Pratiques Professionnelles animée par un psychologue extérieur
- De réunions de service hebdomadaire
- De Commission de prêt social, Changer d'air, AEB, secours (financier)
- D'interventions ponctuelles sur des thématiques avec la MFPM
- De groupes de travail : budget, environnement, procédures...
- De réunions régulière avec la cogérance

► Les outils d'aide

Le service social dispose d'outils d'aide spécifique en matière d'accompagnement financier.

L'accompagnement Educatif et Budgétaire (AEB) :

Mobilisé par le professionnel après évaluation sociale.

Présenté et étudié par la Commission AEB qui se réunit chaque semaine qui valide l'orientation en fonction des places disponibles.

Suivi personnalisé pour 6 mois renouvelables, pour accompagner durablement les bénéficiaires, sur le plan socio budgétaire (conseils en gestion financière, accompagnement à la vie quotidienne, traitement de l'endettement/surendettement...).

Le prêt social :

Dispositif de soutien financier à caractère social sous conditions.

Mobilisé par le travailleur social après évaluation.

Budget et situation sociale présentés et étudiés par la Commission prêt composée de l'équipe des travailleurs sociaux.

Soumis à décision de la Commission prêt qui peut formuler des recommandations (AEB, dossier de surendettement, rachat de crédits, révision des charges...).

La SOHPeM n'est pas un organisme de prêt.

Le secours :

Dispositif de soutien financier à caractère social sous conditions.

Mobilisé par le travailleur social après évaluation.

Budget et situation sociale présentés anonymement et étudiés par la Commission secours composée des représentants de la MFPM et du CSE Michelin.

Aide financière exceptionnelle accordée en cas d'événements imprévus et déstabilisants le budget du ménage.

► **Fiche action n°10 :**

- **Assurer une vision claire du fonctionnement, des responsabilités et de la qualité du service.**
- **Optimiser les compétences individuelles et collectives, tout en renforçant la cohésion et l'expertise interne.**
- **Harmoniser les flux d'information et disposer de données fiables pour la prise de décision.**

► 9. Les perspectives

SYNTHESE DES FICHES ACTIONS

Fiche action n°1.1	Actions générales	Renforcer le positionnement du service social par rapport à la MFPM : Optimiser la communication et le travail en partenariat
Fiche action n°1.2	Actions générales	Créer des liens et de la coopération avec le pôle enfance de la SOHPeM
Fiche action n°2	Droits	Favoriser l'accès au numérique Renforcer les partenariats Continuer de se former sur les droits des étrangers public, pénal, social, administratif
Fiche action n°3	Vulnérabilité et protection	Renforcer l'accompagnement psychologique et bénéficier d'une lecture pluridisciplinaire (travailleur social/ psychologue) au domicile de certains bénéficiaires
Fiche action n° 4	Santé et bien-être	Renforcer les liens et la coopération avec les services de la SOHPeM Développer les ressources et les actions du service sur le territoire
Fiche action n°5	Vie professionnelle	Développer le partenariat avec la Manufacture Développer des actions collectives sur les jeunes salariés qui rentrent dans la vie active, le passage à la retraite...
Fiche action n°6	Vie personnelle	Renforcer les liens avec le Pôle Petite Enfance Optimiser les ressources du service pour garantir un accompagnement global des bénéficiaires Développer le partenariat externe
Fiche action n°7	Budget	Développer des actions d'information auprès des salariés Prévenir les situations à risque et conseiller sur la gestion de la vie quotidienne (jeunes salariés...) : développer des actions d'accompagnement Valoriser le dispositif AEB Créer un partenariat avec les CESF du Département ayant une mission en AEB

Fiche action n°8	Logement et habitat	Développer le partenariat avec les organismes locatifs Développer des informations auprès des bénéficiaires sur les questions de logement
Fiche action n°9	Vieillesse et dépendance	Faire évoluer les procédures internes (entre autres concernant le règlement des honoraires du médecin agréé par le tribunal judiciaire dans le cadre de demande de mesure de protection). Développer et renforcer les partenariats Valoriser et pérenniser le collectif de travailleurs sociaux en gérontologie Pérenniser le Café des aidants
Fiche action n°10	Dynamique d'équipe	Clarifier le fonctionnement et les responsabilités au sein du service Optimiser les compétences individuelles et collectives, tout en renforçant la cohésion et l'expertise interne Harmoniser les flux d'informations et disposer de données fiables pour la prise de décision

► ANNEXE : FICHES ACTIONS

FICHES ACTIONS GÉNÉRALES

► Fiche actions n°1.1

1.1 Renforcer le positionnement du service social par rapport à la MFPM : Optimiser la communication et le travail en partenariat.	
Axes stratégiques	Accueillir, écouter et orienter ; Accompagner et rechercher des solutions les plus adaptées ; Développer des actions de prévention et de sensibilisation ; Être à l'interphase entre le salarié et l'entreprise
Thématique	Actions générales
Périmètre	Manufacture Michelin Clermont Ferrand– SOHPeM- service social
Contexte	La SOHPeM est cogérée par la MFPM et le CSE. Elle gère et dirige le pôle Petite Enfance et le service social. La SOHPeM est une société à responsabilité limitée, comportant 3 établissements, le pôle petite enfance, le service social et le siège, avec chacun un numéro de Siret. Le service social est classifié dans la catégorie action sociale sans hébergement.
Finalités et objectifs	Articuler les actions sociales proposées par la SOHPeM et les prestations du service social ➤ Faire la distinction entre les partenaires internes SOHPeM et externes Michelin ➤ Améliorer les actions et moyens de communication avec les sites Michelin ➤ Clarifier les missions concernant la commande de la Manufacture concernant la prévention de la désinsertion professionnelle et bénéficier des échanges partenariaux de la CARSAT
Modalités de réalisation de l'action	Actions sensibilisation avec affichage ciblé autour de thématiques proposées par le service social Actualisation du site internet Visite des sites Michelin pour comprendre les conditions de travail et les lignes hiérarchiques Diffuser le livret d'accueil
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Prévoir des temps de rencontre réguliers avec les partenaires de la SOHPeM Planifier des visites sur certains sites de la Manufacture
Pilotes	Direction et équipe du service social
Calendrier	2025-2030

Indicateurs de suivi	- Nombre de rencontres avec la MFPM - Nombre de visites organisées - Type d'outils utilisés
-----------------------------	---

► **Fiche actions n°1.2**

1.2- Créer une proximité de travail inter-service Service Social / Pôle Petite Enfance.	
Axes stratégiques	Accueillir, écouter et orienter ; Accompagner et rechercher des solutions les plus adaptées ; Développer des actions de prévention et de sensibilisation ; Être à l'interphase entre le salarié et l'entreprise.
Thématique	Actions générales
Périmètre	SOHPeM- Pôle Petite Enfance-service social
Contexte	La SOHPeM est cogérée par la MFPM et le CSE. Elle gère et dirige le pôle Petite Enfance et le service social. La SOHPeM est une société à responsabilité limitée, comportant 3 établissements, le pôle petite enfance, le service social et le siège, avec chacun un numéro de Siret. Le service social est classifié dans la catégorie action sociale sans hébergement. Aujourd'hui, peu de liens existent entre le service social et le pôle petite enfance. Le choix a été fait de recruter une Direction pour le service social et de supprimer le poste de coordination.
Finalités et objectifs	Créer des liens et de la coopération avec le pôle enfance de la SOHPeM à travers la communication, des actions communes et présentation du projet ➤ Développer des actions communes sur des thématiques
Modalités de réalisation de l'action	Faire connaître les missions du service social Développer des actions sur des thématiques communes
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Créer des outils de communication Prévoir des temps de rencontre réguliers
Pilotes	Direction et équipe du service social
Calendrier	2026-2030
Indicateurs de suivi	Nombre de thématiques réalisées en commun Nombre de réunions de concertation organisées

FICHES ACTIONS SPÉCIFIQUES PAR DOMAINES D'INTERVENTION

Les domaines transversaux

Fiche actions n°2

DROITS	
Axes stratégiques : enjeux	Favoriser l'accès et le maintien des droits
Thématique	DROITS : Informé et conseiller sur les droits Accompagner dans les démarches administratives et juridiques
Périmètre	Service social
Contexte	Ce domaine d'intervention transversal est central pour le service social. Celui-ci a su développer un véritable réseau composé de partenaires multiples à travers des rencontres partenariales et dans ses accompagnements au quotidien. Sa connaissance des différents dispositifs et la spécialisation des assistants sociaux représentent un atout certain pour répondre au mieux aux différentes demandes et besoins des bénéficiaires, entre autres la dématérialisation des démarches administratives.
Objectifs et Modalités de réalisation de l'action à mettre en place	Favoriser l'accès au numérique : Equiper les bureaux du service en matériel informatique ; Avoir accès aux services de CAFpro ; Renforcer les partenariats et développer des outils : Finir le livret d'accueil ; Faire un annuaire des différents partenaires ; Continuer de se former sur les droits des étrangers public, pénal, social, administratif
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Prévoir un investissement en matériel informatique Prévoir un temps de travail pour développer les outils : livret d'accueil et des partenaires Prévoir sur le plan de formation le droit des étrangers
Pilotes	Direction et équipe du service social
Calendrier	2026-2030
Indicateurs de suivi	- Accès du public à l'outil informatique - Outils créés (livret, annuaire, etc.) - Nombre de formations réalisées

Fiche actions n°3

VULNERABILITE ET PROTECTION	
Axes stratégiques	Prévenir et signaler les situations de vulnérabilité
Thématique	Vulnérabilité et protection : Prévenir les situations de fragilité Mobiliser et coordonner le réseau partenarial Signaler les situations de vulnérabilité
Périmètre	Service social
Contexte	Ce domaine d'intervention transversal aux autres est central pour le service social touchant tous les domaines de la vie des bénéficiaires. Le service social a su développer un véritable réseau composé de partenaires multiples à travers des rencontres partenariales et dans ses accompagnements au quotidien. Sa connaissance des différents dispositifs et la spécialisation des assistants sociaux représentent un atout certain pour répondre au mieux aux différentes demandes et besoins des bénéficiaires. L'augmentation des situations de grande vulnérabilité amène le service à réfléchir à un accompagnement pluridisciplinaire à domicile.
Objectifs et Modalités de réalisation de l'action à mettre en place	En plus des autres objectifs développés dans chaque domaine d'intervention Renforcer l'accompagnement psychologique et bénéficier d'une lecture pluridisciplinaire au domicile de certains bénéficiaires Intervenir en binôme avec la psychologue au domicile des bénéficiaires pour des situations de grande vulnérabilité
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Temps de concertation collectif pour analyser les situations Analyse des pratiques professionnelles Procédures légales et du service Lieux ressources externes
Pilotes	Equipe du service social
Calendrier	2026-2030
Indicateurs de suivi	Nombre de visites pluridisciplinaires réalisées Nombre de participations et d'orientations à la Cellule PPV (Protection Personnes Vulnérables) Nombre de situations recensées : IP, mesures de protections, PPV, etc.

Les autres domaines d'intervention

► Fiche actions n°4

SANTÉ ET BIEN ETRE	
Axes stratégiques	Contribuer au bien-être physique, psychologique et social du bénéficiaire
Thématique	SANTÉ ET BIEN ETRE : Favoriser l'accès à l'information pour les soins et les situations de handicap Favoriser l'accompagnement lié aux fragilités de la vie et de santé
Périmètre	Service social
Contexte	Les questions liées à ces thématiques sont une part importante de l'accompagnement réalisé par les travailleurs sociaux mais aussi par la psychologue. Afin d'informer, orienter, soutenir les bénéficiaires dans la bienveillance et le respect des personnes et leurs parcours, le service s'appuie notamment sur le réseau de partenaires. A ce titre, le service social souhaite, entres autres, renforcer ses liens avec le service Diversité Equité Inclusion de la MFPM où la question notamment du handicap est traitée, et gagner en lisibilité et coopération. La prévention de la désinsertion professionnelle est aussi un axe à retravailler avec la MFPM. Enfin, même si le service social a su tisser un réseau partenarial étendu concernant la santé et le bien-être, les demandes des bénéficiaires sont nombreuses et le service constate aujourd'hui une difficulté dans la coordination des parcours de santé.
Objectifs et Modalités de réalisation des actions à mettre en place	Renforcer les liens et la coopération avec les services de la MFPM : Rencontrer le service diversité et les référents handicap ; Participer aux actions déjà en cours proposées par la MFPM : actions collectives auprès des salariés (handicap) ; Développer les ressources et les actions du service sur le territoire : Connaître mieux les ressources territoriales pour orienter au mieux les bénéficiaires
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Rencontrer le service diversité et le pôle social pour définir à quel moment le service social intervient, quelles sont les fonctions de chaque service ; qui fait quoi Réaliser une cartographie des partenaires possibles et envisager un conventionnement
Pilotes	Direction et équipe du service social

Calendrier	2025-2030
Indicateurs de suivi	- Nombre de temps de réunion réalisés avec la SOHPeM - Nombre de conventions réalisées - Nombre de suivis psychologiques réalisés et temporalité de l'accompagnement - Nombre de situations complexes liées à la coordination des soins - Cartographie des partenaires réalisée

► **Fiche actions n°5**

VIE PROFESSIONNELLE	
Axes stratégiques	Favoriser l'accès le maintien et le retour dans l'emploi pour chaque salarié
Thématique	Vie professionnelle : Prévenir la désinsertion professionnelle Accompagner les situations liées aux difficultés professionnelles (Burn out, surmenage, conflits au travail, soutien aux aidants, etc.) Accompagner l'entrée dans la vie professionnelle
Périmètre	Service social
Contexte	Le service social souhaite développer sa complémentarité avec les services proposés par la manufacture et renforcer son partenariat. Sa connaissance des sites de travail et des dispositifs proposés demandent à être développés pour pouvoir répondre aux demandes et attentes des bénéficiaires dans leur vie professionnelle.
Objectifs et Modalités de réalisation des actions à mettre en place	Développer le partenariat avec la manufacture : Connaître les sites de production et les conditions de travail des salariés ; Présenter les missions du service aux Chargés des Relations Employés (CRE), Partenaires de Proximités (PDP) et managers ; Être sensibilisé par les gestionnaires de paye pour répondre aux informations de premier niveau ; Coordonner les actions avec les référents handicap et le service de santé au travail. Développer des actions collectives auprès des jeunes salariés qui rentrent dans la vie active, le passage à la retraite...
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Temps de rencontre avec la Manufacture Formation continue des professionnels Mobiliser le partenariat extérieur, Moyen logistique (accueil, salles...)
Pilotes	Direction et équipe du service social
Calendrier	2026-2030
Indicateurs de suivi	- Nombre de visites de site réalisées - Nombre de rencontres réalisées avec la Manufacture et les organismes externes - Nature et nombre d'actions menées et participation - Evaluation du niveau de satisfaction

► **Fiche actions n°6**

VIE PERSONNELLE	
Axes stratégiques	Favoriser l'autonomie des personnes
Thématique	Vie personnelle : Améliorer les conditions de vie des familles et des personnes Soutenir les situations de fragilité (handicap, enfance, grossesse, dépendance, maladie...)
Périmètre	Service social et Pôle Petite Enfance
Contexte	Le service social est attentif à tout ce qui touche à la vie personnelle des bénéficiaires. Il développe des interventions contribuant au développement du bien-être tout en favorisant l'autonomie. Il note que les environnements familiaux complexes (handicap, états dépressifs, de stress, d'anxiété, les questions liées à la vie conjugale) représentent une partie importante des accompagnements du service.
Objectifs et Modalités de réalisation des actions à mettre en place	Renforcer les liens avec le Pôle Petite Enfance Optimiser les ressources du service pour garantir un accompagnement global des bénéficiaires Développer le partenariat externe
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Développer des actions collectives sur des thématiques comme la parentalité, les besoins fondamentaux de l'enfant, les violences intra familiales... Temps de concertation avec le PPE Formation continue des professionnels Temps/Budget
Pilotes	Direction et équipe du service social
Calendrier	A définir avec le PPE
Indicateurs de suivi	- Partenariat réalisé - Nombre annuel de suivis en binôme (travailleur social, psychologue) - Nombre d'actions et de rencontres réalisées avec le PPE - Nombre de formations réalisées - Evaluation du niveau de satisfaction

► **Fiche actions n°7**

BUDGET	
Axes stratégiques	Favoriser un équilibre financier et budgétaire
Thématique	Budget : Accompagner et éduquer à la gestion budgétaire Accompagner et prévenir les fragilités budgétaires (endettement, surendettement ...)
Périmètre	Service social
Contexte	Le service social dispose d'une réelle expertise et d'outils spécifiques concernant les différents accompagnements autour du budget : Accompagnement Educatif Budgétaire, fiches budgets, diagnostics, commissions d'aides financières (évaluation socio budgétaires). Il travaille avec de nombreux partenaires pour accompagner les bénéficiaires dans leur gestion budgétaire et/ou pour prévenir les fragilités budgétaires. Un temps de travailleur social de 0,4 est consacré à l'Accompagnement Educatif Budgétaire.
Objectifs et modalités de réalisation des actions à mettre en place	Développer des actions d'information auprès des salariés Prévenir les situations à risque et conseiller sur la gestion de la vie quotidienne (jeunes salariés...) : développer des actions d'accompagnement Valoriser le dispositif AEB Créer un partenariat avec les CESF du Département ayant une mission en AEB (échanges de pratiques, ressources, etc.)
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Réflexion sur des actions collectives de prévention à mettre en place : impôt, projet vacances, surendettement, passage à la retraite Optimiser le partenariat Temps/Budget Formation continue Outils de travail (grille budget, etc.)
Pilotes	Direction et équipe du service social
Calendrier	2026-2030
Indicateurs de suivi	Nombre d'actions et de participants Nombre de bénéficiaires suivis en AEB Durée de l'accompagnement

► **Fiche actions n°8**

LOGEMENT ET HABITAT	
Axes stratégiques	Favoriser l'accès et le maintien dans le logement et l'habitat
Thématique	Logement et habitat : Orienter vers la recherche de logement, d'établissements, etc. Prévenir les expulsions locatives Améliorer et adapter l'habitat
Périmètre	Service social
Contexte	Le service social accompagne dans les démarches de recherche et de maintien dans le logement (instruction des demandes, prévention des expulsions locatives, amélioration et adaptation de l'habitat, accès aux droits, etc.). Le service travaille en partenariat avec de nombreux acteurs externes pour répondre aux différents besoins et demandes des bénéficiaires.
Objectifs et modalités de réalisation de l'action	Optimiser le partenariat avec les organismes locatifs : Avec les bailleurs sociaux, EHPAD, Actions Logement, agence Immobilière à vocation sociale, SIAO, CHRS, Résidence Autonomie ... Développer des informations auprès des bénéficiaires sur les questions de logement
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Rencontre partenariale Création de fiches pratiques (économie d'énergie, aide à l'adaptation, etc.) Temps/Budget Site internet
Pilotes	Direction et équipe du service social
Calendrier	2026-2030
Indicateurs de suivi	Nombre d'outils de communication créés Nombre de rencontres partenariales réalisées

Fiche actions n°9

VIEILLISSEMENT ET DEPENDANCE	
Axes stratégiques	Favoriser le bien vieillir
Thématique	Vieillessement et dépendance : Coordonner le parcours des bénéficiaires pour préparer les entrées et sorties d'hospitalisation Accompagner les bénéficiaires dans leur projet de vie à domicile ou en établissement Accompagner les aidants
Périmètre	Service social
Contexte	Le service social de la SOHPeM est bien identifié des partenaires : les services d'aide à domicile, les professionnels hospitaliers le SSIAD, CCAS de Clermont Ferrand, etc. Une partie de l'équipe est spécialisée dans la question de la perte d'autonomie. Le service participe et anime un collectif de travailleurs sociaux en gérontologie du département. Il anime mensuellement le café des aidants mis en place en partenariat avec le CSE. L'équipe est confrontée à la réalité démographique et sociétale (vieillessement de la population, isolement, vulnérabilité, éloignement géographique des aidants, etc.), à un manque de personnel au niveau des services d'aide et de soins à domicile, une pénurie des professionnels médicaux et paramédicaux.
Objectifs et Modalités de réalisation de l'action	Réfléchir en interne à une procédure concernant le règlement des honoraires du médecin agréé par le tribunal judiciaire dans le cadre de demande de mesure de protection. Développer et renforcer les partenariats : Redéfinir le partenariat avec le SSIAD AURA Santé Développer le partenariat avec la Manufacture, le CSE, la Mutuelle Michelin, et les psychologues du service Valoriser et pérenniser le collectif de travailleurs sociaux en gérontologie Pérenniser le Café des aidants
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Formation continue Temps / Budget Animation du collectif de travailleurs sociaux en gérontologie du département et café des aidants Moyens logistiques et humains
Pilotes	Direction et AS Spé/Psychologue
Calendrier	2026-2030

Indicateurs de suivi	Nombre de rencontre avec les partenaires Nombre de café des aidants Effectivité de la procédure Temps consacré à l'animation du Collectif gérontologie et au café Thématique abordée au cours du collectif et nombre de participants Thématique du café, nombre de participants
----------------------	---

FICHE ACTION SPECIFIQUE ORGANISATION ET DYNAMIQUE D'EQUIPE

► Fiche actions n°10

DYNAMIQUE D'EQUIPE	
Axes stratégiques	Renforcer l'organisation et la dynamique d'équipe
Thématique	Dynamique d'équipe
Périmètre	Service social
Contexte	Modalités organisationnelles : Le service social SOHPeM inscrit ses actions dans un accompagnement alliant une dimension sociale et/ou psychologique des bénéficiaires. Il propose à la fois : • Accompagnement social et/ou psychologique individuel • Informations collectives (participation aux forums sur sites ...) • Actions collectives (Café des aidants...) Pour cela, le service s'appuie sur une équipe pluridisciplinaire : • Secrétaire, • Psychologue, • Travailleurs sociaux sectorisés dont 6 en polyvalence pour les bénéficiaires de moins de 85 ans, sans dépendance et 3 en spécialisation pour les bénéficiaires dès 85 ans ou retraités en situation de dépendance. Un temps de travailleur social de 0,4 est également consacré à l'Accompagnement Educatif Budgétaire. La continuité de service est assurée via la mise en place d'une astreinte quotidienne pour répondre aux situations à caractère urgent ainsi qu'un système de jumelage en cas d'absence programmée d'un travailleur social. Les modalités de rencontre avec les bénéficiaires sont variées : rendez-vous à la SOHPeM, visites à domicile, échanges téléphoniques, courriers, mails, Teams, accompagnements au sein d'organismes divers... Le service social s'est doté depuis début 2024 d'un logiciel métier répondant à une politique générale de protection des données personnelles, permettant la dématérialisation des dossiers sociaux et des demandes de secours ou de prêts de la SOHPeM. Cela permet également de générer des indicateurs et statistiques de l'activité du service. Le service fonctionne avec une autonomie d'organisation, la confiance de la hiérarchie, une souplesse de fonctionnement et la possibilité de télétravail. Accueil et continuité des prises en charge : Une primo-évaluation de la demande est réalisée par la secrétaire à l'accueil de manière à orienter la personne vers la psychologue et/ou le travailleur social concerné. La répartition de la charge de travail permet aujourd'hui une grande réactivité du service. Le

	passage de relais entre les assistants sociaux de polyvalence et spécialisée se fait de manière souple coordonnée sans rupture. La durée de l'accompagnement est guidée par la demande du bénéficiaire et son rythme. La concertation de l'équipe : elle se réalise de manière formelle lors de temps de réunion, de commissions, de groupe de travail. Des temps informels peuvent également avoir lieu. Le partenariat : l'accompagnement social et/ou psychologique pouvant toucher tous les domaines de la vie, l'équipe s'appuie sur un réseau partenarial important qu'elle développe de manière continue. Accueil de stagiaires : afin de favoriser et contribuer à la formation de futurs professionnels du champ de l'action sociale, le service est amené à accueillir des stagiaires travailleurs sociaux (DE AS ou CESF).
Objectifs et Modalités de réalisation de l'action	<u>Gouvernance et pilotage du service</u> Clarifier le fonctionnement et les responsabilités au sein du service. Mise à jour de l'organigramme Déterminer le rôle des co-gérants et de la direction Tableau de bord trimestriel intégrant indicateurs de suivi : régulation de la charge de travail. <u>Management des équipes et ressources humaines</u> Optimiser les compétences individuelles et collectives, tout en renforçant la cohésion et l'expertise interne. Ordre du jour défini Outil de gestion des congés. Entretiens annuels et plan de formation continue pilotés via un tableau de bord RH. Séminaire annuel de cohésion animé par un expert externe. Supervisions individuelles régulières par psychologue externe Mobilisation de la psychologue du service pour certaines VAD et bureau. APP <u>Communication et système d'information</u> Harmoniser les flux d'information et disposer de données fiables pour la prise de décision. Plateforme unique (Teams) et agenda partagé, Guide utilisateur Lastria décrivant le workflow et les indicateurs attendus. Extraction automatisée des rapports statistiques et formations pratiques à la saisie.
Moyens/ressources mobilisé(e)s	Organisation d'un séminaire de cohésion annuel (interventions externes, ateliers) Mise en place d'un plan de formation continue individualisé Harmonisation des outils : formation Lastria + déploiement d'un agenda partagé

Pilotes	Direction du service social
Calendrier	2025-2030
Indicateurs de suivi	Taux de participation au séminaire Fiches de poste validées Résultats annuels du questionnaire de satisfaction Nombre APP/taux de participation / Formation Réunion d'information des co-gérants/direction

Glossaire des sigles

AEB : Accompagnement Éducatif Budgétaire
AFPA : Agence nationale pour la Formation Professionnelle des Adultes
AGESSEM : Association Gestionnaire d'Établissements et de Services Sociaux et Médicaux
AGEFIPH : Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion des Personnes Handicapées
AIST : Association Interentreprises de Santé au Travail
ALMA : Allô Maltraitance Personnes Âgées ou Handicapées
ANAH : Agence Nationale de l'Habitat
ANCV : Agence Nationale pour les Chèques-Vacances
ASE : Aide Sociale à l'Enfance
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail
CASF : Code de l'Action Sociale et des Familles
CCAS : Centre Communal d'Action Sociale
CDAD : Conseil Départemental de l'Accès au Droit
CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU : Centre Hospitalier Universitaire
CIDFF : Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles
CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination Gériatrique
CPAM : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRE : Chargé des relations employés
CRPE : Convention de Rééducation Professionnelle en Entreprise
CRIP : Cellule de Recueil des Informations Préoccupantes
CSE : Comité Social et Économique
DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination
EHPAD : Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes
FJT : Foyer de Jeunes Travailleurs
FNATH : Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés
France Travail : Nouveau nom de Pôle Emploi
HAD : Hospitalisation À Domicile
MDPH : Maison Départementale des Personnes Handicapées
MFPM : Manufacture Française des Pneumatiques Michelin
PDP : Partenaire de Développement de Proximité
PMI : Protection Maternelle et Infantile
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
RPE : Relais Petite Enfance
SARL : Société à Responsabilité Limitée
SOHPeM : Société des Œuvres d'Hygiène du Personnel Michelin
SSIAD : Service de Soins Infirmiers à Domicile
UDAF : Union Départementale des Associations Familiales