SocialDirect

Bien réagir face à un salarié en difficulté personnelle

3 bonnes pratiques* à destination des RH

* Nos 20 assistants sociaux vous partagent leur expérience !

Sommaire.

Introduction ..... page 2

1. Conserver le cadre professionnel ..... pages 3 - 4

2. Détecter les signaux d'alerte ..... pages 5 - 6

3. Maitriser son discours ..... pages 7 - 9

SocialDirect
Vous aider quand la vie se complique

Introduction

L'un de vos collaborateurs souffre d'**une situation sociale qui le met en difficulté**. Si cette situation n'est pas prise en charge suffisamment tôt, cela peut avoir des **conséquences** qui ne vont faire que s'aggraver.

D'abord limitées au collaborateur et sa vie personnelle, ces conséquences ne vont pas tarder à **impacter l'organisation du travail** et les collègues, jusqu'à la performance de l'entreprise.

Il est donc indispensable de traiter ces difficultés au plus tôt en **apportant un accompagnement social aux salariés** qui le souhaitent.

Cet accompagnement doit être réalisé par un professionnel **assistant social diplômé d'État**, qui est soumis au secret professionnel et qui respecte un code de **déontologie**.

Les entreprises les plus **performantes** et **soucieuses** de leurs collaborateurs l'ont bien compris depuis longtemps, l'équilibre dans la vie personnelle est essentiel pour que les collaborateurs puissent **s'investir pleinement dans leur travail.**

> **Ce livre blanc vous aidera à détecter les signaux qui peuvent laisser penser qu'un accompagnement social est nécessaire et qu'il est temps de proposer un accompagnement social à votre collaborateur.**

SocialDirect
Vous aider quand la vie se complique

1.

Conserver le cadre professionnel

Votre rôle en tant que service des ressources humaines

On connaît bien l'adage, qui voudrait que l'on dépose en entrant dans l'entreprise tout ce qui concerne sa vie personnelle, et qu'on le récupère en sortant, lorsque la journée de travail est terminée.

On ne peut pas nier qu'il y a une part de vérité dans cet adage, car souvent **le travail permet d'échapper à ses difficultés personnelles**, au moins pendant la journée de travail.

Néanmoins, arrive un moment où les **difficultés personnelles surgissent dans le travail.** À cet instant, le collectif de travail se trouve déstabilisé car nous l'avons vu, les difficultés personnelles n'ont pas une entière légitimité dans la sphère professionnelle.

C'est à ce moment précis que le rôle de l'assistant social dans l'entreprise prend tout son sens.

Au cœur de l'humain en entreprise, les services des ressources humaines sont très souvent **les premiers à accueillir cette singularité du surgissement de la vie personnelle dans le travail**.

Pour autant, malgré votre connaissance fine de l'humain dans le travail, **vous n'êtes ni formés ni habilités pour réaliser un accompagnement social**, lorsqu'un collaborateur rencontre une difficulté.

Pour cela, vous pouvez vous appuyer sur votre partenaire clé, l'assistant social.

Les erreurs à ne pas commettre :

Il arrive fréquemment, lorsqu'un DRH, un responsable ou un assistant RH prend connaissance de la situation personnelle d'un collaborateur, qu'il **tente de l'aider à titre personnel**.

Bien sûr la solidarité doit être encouragée, néanmoins le travail d'**accompagnement social** doit être réalisé par un **professionnel**, tout comme une prise en charge médicale doit être réalisée par un médecin.

On a vu par exemple, un DRH qui hébergeait chez lui un collaborateur qui venait de perdre son logement, ou un manager qui prêtait de l'argent à collaborateur qui n'arrivait plus à payer ses factures.
Ces situations peuvent **engendrer des conflits** ou des dépendances malsaines.

Il existe d'autres solutions pour aider ces collaborateurs en difficulté, l'assistant social est là pour ça.

2.

Détecter les signaux d'alerte

Pour une prise en charge rapide

Il est important de **prendre en charge au plus tôt les difficultés sociales** lorsqu'elles surviennent. Or, nous le constatons sur le terrain, bien souvent les personnes accompagnées consultent l'assistant social quand il est déjà tard et que la situation s'est dégradée. **Les chances de succès sont alors diminuées.**

Afin de vous aider à **détecter ces situations**, nous avons répertorié les signaux les plus fréquents, laissant penser que l'intervention d'un assistant social pourrait être nécessaire.

Signaux comportementaux :

- Replis sur soi, diminution de la communication avec les collègues
- Énervements fréquents, agressivité
- Perte de motivation dans le travail
- Surinvestissement du travail, « workaholisme »

Signaux d'ordre médical :

- Troubles alimentaires
- Troubles du sommeil
- Somatisation
- Comportements addictifs

Évidemment ces symptômes doivent faire l'objet d'**une prise en charge médical** qui n'est pas le rôle de l'assistant social. Néanmoins, ils peuvent être révélateur de **difficultés personnelles** qui peuvent être **pris en charge par l'assistant social.**

Signaux RH :

- Demandes d'acomptes fréquents
- Saisies arrêts sur salaire
- Demande de temps partiel pour concilier sa vie personnelle et professionnelle
- Arrêt de travail de longue durée
- Arrêts de travail courts et fréquents

3.

Maitriser son discours

Comment en parler avec votre collaborateur ?

Il est important de rappeler que le succès de l'accompagnement social dépendra de **l'implication du collaborateur dans la démarche**.

Or souvent, le rôle de l'assistant social est **mal connu**. On considère que cela est réservé aux situations les plus précaires. De plus il est difficile d'accepter que l'on rencontre une difficulté sociale, il y a souvent de la **honte** et par conséquent du **déni**.

Tout cela freine l'accès à l'accompagnement social.

Comment lever ces freins ?

D'abord par une **communication en amont** : l'assistant social doit être connu de tous dans l'entreprise, pour cela tous les moyens sont bons, flyers, affichage, mails, courrier accompagnant la fiche de paie, bouche à oreille, réunions d'information…

Ensuite, lorsque le collaborateur ne s'est pas dirigé de lui-même vers l'assistant social, il faut savoir trouver les mots pour **l'encourager à consulter**.

Il arrive parfois que les collaborateurs viennent se confier aux services RH sur leurs difficultés, dans ce cas il est plus facile et naturel d'orienter vers l'assistant social. Néanmoins, il faudra rappeler que l'assistant social intervient dans un cadre de **totale confidentialité** et qu'il est habilité à intervenir dans ce type de situation contrairement au service des ressources humaines.

Lorsque vous détectez les signaux d'alerte que nous avons cités, ou bien qu'ils vous sont remontés par un collègue, un manager, le service de santé au travail, ou encore les représentants du personnel, cela est plus délicat, car comme nous l'avons vu, il y a souvent du déni ou bien le collaborateur ne voudra pas forcément parler de ses difficultés, dans ce cas **sa volonté devra être respectée.**

Vous ne pouvez pas imposer au collaborateur de consulter l'assistant social comme c'est le cas avec une visite médicale par exemple.

Il faudra donc parler ouvertement et de **façon bienveillante** au collaborateur en lui disant que l'un des signaux d'alerte a été détecté, et lui dire qu'il peut rencontrer l'assistant social **en toute confidentialité** s'il rencontre une difficulté et et qu'il souhaite être accompagné. Dans l'idéal cet échange doit avoir lieu avec une personne qui a la confiance du collaborateur.

Vous pouvez lui rappeler que l'assistant social est **là pour les salariés de l'entreprise**, qu'il faut en profiter et que tout le monde peut avoir besoin d'un assistant social dans sa vie.

S'il refuse de voir l'assistant social, ne vous découragez pas. L'important est d'avoir proposé cette solution.

L'idée fera sûrement son chemin dans la tête du collaborateur concerné et il viendra consulter quand il se sentira prêt.

Crédits photos

Photo de EKATERINA BOLOVTSOVA provenant de Pexels

https://www.freepik.com/photos/people-work'>
People work photo created by rawpixel.com - www.freepik.com

https://fr.freepik.com/photos/femme’>Femme photo créé par wayhomestudio - fr.freepik.com

https://www.freepik.com/photos/conflict-management''>
Conflict management photo created by yanalya - www.freepik.com