

# AIPSSIE ENTRE VOUS ET NOUS

LE BULLETIN TRIMESTRIEL DE L'AIPSSIE



## LE MOT DU DIRECTEUR

PAR JÉRÔME FORTIER

"Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam nihil molestiae consequatur, vel illum qui dolorem eum fugiat quo voluptas nulla pariatur?"

JÉRÔME FORTIER  
DIRECTEUR DE L'AIPSSIE

## AU PROGRAMME

### Le mot du directeur

#### Actualités de l'AIPSSIE

Une présentation innovante du service social au sein de MBDA France

#### FOCUS

Le congé paternité au 1er juillet  
Comment accompagner les salariés à un retour sur site après la crise sanitaire ?  
Témoignage d'un médecin du travail

#### DOSSIER : le service social du travail à l'épreuve du numérique

Impact de la digitalisation sur les pratiques professionnelles : le regard d'un sociologue

#### Retours d'expériences

Cécile & Claudia, assistantes sociales du travail à l'AIPSSIE

#### NOTRE RUBRIQUE LUDIQUE

Mots fléchés

# L'ACTUALITÉ DE L'AIPSSIE

PAR ÉMILIE GARDIE, ASSISTANTE SOCIALE DU TRAVAIL

## UNE PRÉSENTATION INNOVANTE DU SERVICE SOCIAL AU SEIN DE MBDA FRANCE

L'AIPSSIE assure une prestation de service social auprès d'un établissement de l'entreprise MBDA France ; le groupe MBDA, de dimension internationale, est le leader européen des missiles et systèmes de missiles. Deux assistantes sociales y interviennent à temps plein, Angélique Seynnes depuis juin 2020 et Emilie Gardie depuis janvier 2021.

L'entreprise a souhaité améliorer la visibilité du service social de façon innovante, à savoir présenter ses actions grâce à **une vidéo mettant en scène les assistantes sociales AIPSSIE**. Ce support digital accompagnera dorénavant la présentation initiale des missions du service social, déjà accessible sur le site intranet de l'entreprise.

Dans le cadre de la semaine animée par le Service Sécurité Environnement, les assistantes sociales ont ainsi participé à un tournage vidéo et ont pu présenter la diversité des accompagnements proposés. Comme de vrais acteurs, le tournage a nécessité un temps de préparation en amont : rédaction du contenu, répétitions de texte et mise en scène ; essayage vêtements, maquillage... Le jour J, elles étaient contentes mais anxieuses car peu habituées à être devant les projecteurs. Les salariés ont pu visionner la projection en direct les 21 et 23 Juin 2021 et leur poser des questions via le tchat.

Le support vidéo et le texte en ligne sur l'intranet de l'entreprise donne l'opportunité aux salariés de voir et revoir la présentation du service social à leur convenance et en toute confidentialité. Et aussi d'avoir une vision concrète des services mis à disposition et, selon leurs besoins, d'identifier le rôle des assistantes sociales.

Cette expérience fut enrichissante et a créé une belle opportunité de faire connaître nos missions de manière vivante et concrète. **L'AIPSSIE remercie l'entreprise MBDA France pour la confiance et la valorisation accordée au service social.**

EN ATTENTE : CAPTURE D'ÉCRAN VIDÉO MBDA



## FOCUS

### LE CONGÉ PATERNITÉ AU 1ER JUILLET 2021

PAR MARIE-ANNE BOUYSSOU ET FAIZAH JOMA-DEBRUYNE, ASSISTANTES SOCIALES DU TRAVAIL



[Télécharger la fiche pratique au format PDF](#)

### ACCOMPAGNER LES SALARIÉS À UN RETOUR SUR SITE APRÈS LA CRISE

PAR EMILIE GARDIE ET LINDA FERT, ASSISTANTES SOCIALES DU TRAVAIL



Selon l'Observatoire "Vie au travail" Viavoice - La Mutuelle familiale - BloomTime et Franceinfo, publié le 14 juin 2021, « Le sentiment d'appartenance au collectif humain est en recul, avec 35% des salariés et 45% des cadres qui disent avoir le sentiment de moins faire partie du collectif humain de leur entreprise ou de leur institution suite à la crise sanitaire. Une relation avec les collègues fragilisée pour un quart des collaborateurs. Un sentiment d'appartenance à l'entreprise lui aussi en recul avec un tiers des salariés se déclarant moins attachés à leur entreprise qu'avant la crise. »

Face à ce constat, comment l'entreprise peut accompagner le retour au travail ? Quelles actions peut-elle mettre en place pour accompagner cette nouvelle phase d'adaptation du salarié ?



[Télécharger la fiche pratique au format PDF](#)

## → L'ESSENTIEL

Bénéficiaires, durée du congé, délai de prévenance de l'employeur, période de prise de congé, démarches auprès de la CPAM, indemnisation, articulation avec le congé en cas d'hospitalisation immédiate de l'enfant après sa naissance : découvrez les changements effectifs au 1er juillet 2021.

### LA FONCTION DE L'ASSISTANT(E) SOCIAL(E) DU TRAVAIL

Durant cette dernière année, le rôle de l'assistant(e) social(e) du travail a été renforcé et le partenariat avec la fonction RH a continué à se développer pour accompagner au mieux les salariés face aux différents impacts socioprofessionnels.

Les services sociaux, eux-même touchés par les mesures sanitaires, ont cherché à préserver la qualité de leurs missions, tout en maintenant le lien avec les salariés et les différents collaborateurs de l'entreprise.

Acteur dans la prévention des risques psychosociaux, le service social a pu agir en alertant sur des situations préoccupantes qui ont pu être un indicateur de la santé des salariés durant cette période.

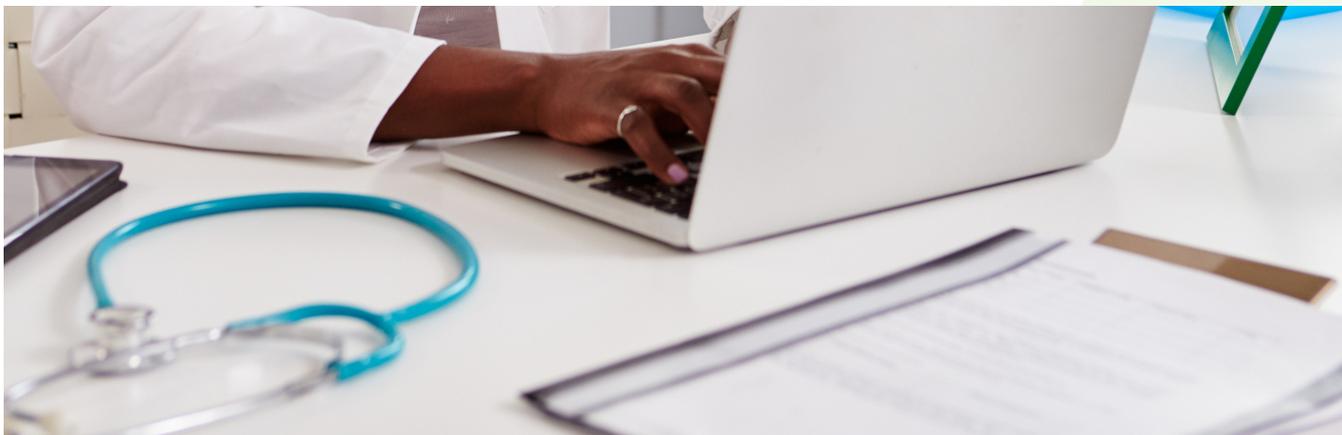


[Télécharger la fiche "Le métier d'assistant\(e\) sociale du travail" au format PDF](#)

## FOCUS

### ACCOMPAGNER LES SALARIÉS À UN RETOUR SUR SITE APRÈS LA CRISE : TÉMOIGNAGE D'UN MÉDECIN DU TRAVAIL

ENTRETIEN AVEC LE DR D., MÉDECIN DU TRAVAIL À L'APST - IDF - SERVICE DE SANTÉ AU TRAVAIL INTERENTREPRISES



#### *Bonjour Docteur, comment appréhendez vous les prochains retours en entreprises des salariés longtemps restés en télétravail durant cette longue période pandémique ?*

A ce stade, j'ai encore peu d'appréhension car la majorité des entreprises dont j'ai la charge ont déjà repris, partiellement, le travail sur site. Certaines d'entre elles ont « profité » de cette situation exceptionnelle pour signer ou aménager des accords télétravail lorsque les métiers le permettent, et ont officialisé une organisation du travail avec des jours de télétravail.

Cette reprise progressive a finalement, sans doute, minoré les risques que l'on pouvait craindre.

#### *Avez-vous cependant observé des réticences chez certains salariés ?*

Inévitablement il y en a, même si je n'ai pas constaté de mouvement « massif ». Certains salariés m'ont évoqué leurs inquiétudes sur leurs capacités à retrouver un rythme. Ils font part de leur fatigabilité liée au trajet, d'une organisation familiale à retrouver (ne plus pouvoir aller chercher les enfants à l'école...), d'une perte d'un confort de vie qui leur permettaient de mieux concilier leurs autres obligations (RV médicaux, séances de kiné pendant le temps de midi...) sans nuire à la qualité de leur travail, etc. Tous ces arguments s'entendent parfaitement, mais ne peuvent trouver leurs réponses que dans les organisations de travail des entreprises. Ce ne sont pas des arguments médicaux qui nous permettent de nous prononcer sur des préconisations de poursuivre du télétravail à 100%.

En revanche, chez des salariés présentant de réels facteurs de risques, je n'hésite pas à préconiser le maintien en télétravail dans un contexte où la pandémie n'est pas encore derrière nous et où des risques demeurent.

#### *Avez-vous eu des pressions de certains salariés pour vous « forcer la main » d'une certaine manière ?*

J'en ai eu en effet. Les cas de figure sont assez différents. Certains appréhendent les nouvelles contraintes liées aux conditions de reprise (par exemple l'obligation de porter le masque toute une journée, la crainte de la contamination dans les transports...). D'autres redoutent des contraintes liées à leur environnement professionnel, souvent déjà ressenti comme difficile avant la crise et qui « resurgissent » d'une certaine manière, générant de fortes appréhensions.

Enfin, il faut prendre en compte la réticence des salariés souffrant de pathologies dont les conséquences ont, d'une certaine manière, été « opportunément » minorées par le télétravail, et qui se sentent à nouveau en situation de risque.

Je dois statuer d'un point de vue médical, parfois demander une étude de poste pour envisager les adaptations nouvelles qui peuvent apaiser les risques s'il y en a, ou les craintes, mais il faut aussi que je puisse convaincre certains salariés que leurs appréhensions, même si je ne les sous-estime pas, ne peuvent pas être de nature à s'opposer à une reprise sur site.

### *Comment parvenez-vous à les convaincre et lever ces craintes ?*

Après avoir évalué la situation, si je mesure que ces craintes sont finalement plutôt de nature psychologique, j'oriente ces salariés vers la psychologue du service qui va travailler cette transition avec eux. Et je sais par ailleurs pouvoir m'adosser à l'assistante sociale du travail, lorsque les entreprises en bénéficient, pour accompagner certains salariés dans des situations délicates nécessitant du temps d'écoute, des réponses sur leurs droits et un soutien bienveillant.

### *Pouvez-vous vous appuyer sur les médecins traitants de ces salariés par ailleurs ?*

Oui, cela se peut. Mais la plupart d'entre eux sont submergés de travail et assez peu disponibles. Et ils n'ont que le discours de leur patient et ne connaissent pas la réalité du contexte professionnel.

### *Les entreprises vous ont-elles sollicitée, vous ou vos collègues, pour préparer ces retours au travail après ces longues périodes de travail au domicile ?*

Non, clairement nous n'avons pas été sollicités pour envisager des actions préventives. C'est lorsqu'un ou des retours ne se passent pas comme espéré que nous sommes sollicités et que les salariés concernés nous sont orientés. Il y aurait très probablement eu des actions d'informations et de conseils qui auraient pu être déployés. Nous aurions pu réfléchir à des actions en fonction des besoins et des réalités de chaque entreprise.

À l'inverse, certains salariés ont mal vécu le confinement et la longue période de télétravail. Tant que cette période a concerné tout le monde, de façon obligatoire, il y a eu une forme d'acceptabilité. Mais dès lors que les retours sur sites sont redevenus possibles, certains ont même souhaité « enfreindre » les accords de télétravail pour venir tous les jours.

Lorsque j'ai réellement un doute sur la santé psychique d'un salarié, sans avoir d'éléments médicaux indiscutables, je peux faire appel à une expertise extérieure pour faciliter mon positionnement et asseoir mes préconisations.

### *Quels enseignements peut-on tirer finalement de cette période ? Le télétravail doit-il rester selon vous un moyen d'adapter à l'avenir certaines situations de travail ?*

D'abord, peut-être la capacité d'adaptation des personnes et des entreprises. Ce contexte sans précédent est un révélateur des forces et des faiblesses de chacun. Sans me positionner personnellement sur la pertinence ou non des accords télétravail dans les entreprises, je pense néanmoins que le télétravail paraît être un bon outil pour favoriser des reprises progressives, notamment après cette longue période de pandémie. Mais ce peut-être aussi un bon outil pour maintenir un salarié en activité lorsque ses difficultés de santé ne lui permettent pas d'assurer quotidiennement les déplacements pour se rendre au travail ou pour limiter les conditions d'exposition à un environnement professionnel spécifique. Bien sûr, il faut que les postes s'y prêtent et que les capacités d'autonomie du salarié soient au rendez-vous.

*Merci infiniment Docteur de cet échange très intéressant.*

# DOSSIER : LES SERVICES SOCIAUX INTERENTREPRISES À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE

PAR EDITH AWOUNOU, CONSEILLÈRE TECHNIQUE, MARIE-ANNE BOUYSSOU & MARIE-CHRISTINE BRESSION, ASSISTANTES SOCIALES

Comme la majorité des entreprises, l'AIPSSIE a dû s'adapter rapidement aux mesures de confinement, imposant à tous et à toutes le travail à distance. C'est un bouleversement majeur pour le secteur du social. La crise sanitaire a certes favorisé une accélération vers la transition numérique, mais a également été révélatrice de l'inégalité d'accès et/ou de maîtrise des outils NTIC par certains salariés.

Les assistants sociaux de l'AIPSSIE se sont adaptés et ont modifié leur pratique, non sans questionner régulièrement leur déontologie professionnelle. Comme tout changement est l'occasion d'apprentissages, l'année 2020 a été aussi l'opportunité de développement de compétences nouvelles et de recours à de nouveaux outils de communication pour la conduite des entretiens (visioconférences, WhatsApp...). Dans le cadre de réunions de proximité proposées par l'AIPSSIE à ses équipes pour maintenir le lien pendant la pandémie, les assistants sociaux ont pu exprimer leur vécu de cette période.



## Les constats

Les premiers constats portent sur la mise en exergue de la fracture numérique d'une partie des salariés qu'ils accompagnent, que ce soit en termes d'équipements ou d'usage des NTIC. Ce phénomène est d'autant plus problématique dans la mesure où certaines institutions publiques ou privées ont opté en 2020 pour une dématérialisation accrue des voies d'accès aux différents services (Ameli, Banque de France, CNAV, action logement, AGIRC-ARRCO, etc.). Pour certain(e)s, le « e-inclusion » est devenu synonyme de « e-exclusion ».

Selon l'INSEE en 2019, l'illectronisme touche 17 % de la population ; 34 % des personnes peu ou pas diplômées (contre 3% des diplômés du supérieur) et 16 % des ménages les plus modestes (contre 4 % des ménages les plus aisés)<sup>1</sup>. Le second impact concerne les modalités de sollicitation des professionnels. Les assistants sociaux ont dû modifier leur pratique en réalisant des entretiens quasi exclusivement par téléphone (52,60 % selon le rapport moral de l'AIPSSIE, contre 37,4 % en 2019).

<sup>1</sup>Source : site internet vie publique.fr, novembre 2019

## *Les apprentissages*

En l'absence de signaux de communication non verbale, l'accompagnement par le téléphone demande une vigilance accrue dans la conduite de l'entretien : « il faut deviner les sous-jacents et en même temps être efficace dans l'analyse des besoins ». Ils ont souligné, par ailleurs, la diminution des échanges informels qui favorisent la création de liens et de confiance renforcés. Afin de palier à ce manque d'interactions, certains ont expérimenté l'accompagnement en visioconférence pour les collaborateurs qui étaient équipés et aguerris ou via WhatsApp pour d'autres.

Outre, la conduite des entretiens, ils ont été amenés à endosser le rôle de médiateur numérique, à savoir, accompagner les salariés dans l'usage des différents portails des services publics ou des plateformes : « aider pas à pas le salarié dans la saisie de sa demande via un partage d'écran, créer des fiches de procédures à remettre aux salariés... Cette posture de médiateur numérique était d'autant plus nécessaire que les services publics étaient totalement fermés pendant le premier confinement. D'autre part, elle répond également à une des exigences du métier qui est de veiller à l'autonomie de la personne accompagnée.

Ainsi, les assistant(e)s du service social ont participé au développement de nouvelles ressources des salariés en les mobilisant sur l'usage des outils numériques.

## *Les facteurs favorisants*

Les professionnels de l'AIPSSIE exerçant en inter-entreprises sont de fait sensibilisés à l'accompagnement à distance puisqu'ils peuvent soit assurer une permanence sociale avec une couverture nationale ou être ponctuellement sollicités par les salariés ou les partenaires sur des jours non dédiés à l'entreprise.

La dématérialisation des dossiers sociaux opérée par l'AIPSSIE en 2018, le porte-documents électronique et la digitalisation des ressources documentaires ont particulièrement favorisé l'adaptation de nos équipes au travail à distance. L'AIPSSIE s'est également dotée d'une flotte d'ordinateurs portables pour équiper les professionnels qui n'avaient pas le matériel adéquat.

## *Les difficultés rencontrées*

La majeure partie des services publics ayant restreint les possibilités d'accès, de nombreuses assistant(e)s du service social ont dû suppléer du fait de l'indisponibilité des partenaires extérieurs, faisant face quelquefois à l'impatience des salariés voire à leur agressivité. Le challenge des assistants sociaux a également été de maintenir le plus possible le lien avec les partenaires internes des entreprises (services ressources humaines, médecins du travail, les élus, chargés de mission handicap...). En effet, dans ce contexte de crise sanitaire, il semblait primordial que le service social maintienne son rôle de conseil et de soutien auprès des RH afin d'identifier au plus tôt les salariés potentiellement fragilisés par la situation sanitaire.

## *Les questions soulevées*

Au cours de ces réunions de proximité, les équipes se sont questionnées sur leur place auprès des interlocuteurs internes de l'entreprise ; la nécessaire position d'interface de l'assistant(e) social(e) entre la vie professionnelle et la vie personnelle s'est affirmée ou confirmée. L'assistant(e) de service social apparaît comme un vecteur de lien social, agissant aussi bien en prévention primaire qu'en prévention tertiaire. Ils/elles ont parfois vu leur éthique et leur déontologie bousculées, partagé(e)s entre le souci de faire évoluer favorablement les situations et le maintien de l'autonomie des personnes. La gestion des identifiants de connexion suscite encore aujourd'hui de nombreux débats.



# DOSSIER : LES SERVICES SOCIAUX INTERENTREPRISES À L'ÉPREUVE DU NUMÉRIQUE

## RETOURS D'EXPÉRIENCES

INTERVIEWS DE CÉCILE BARBIER ET CLAUDIA TOAR, ASSISTANTES SOCIALES DU TRAVAIL

### *Après de quel public et quel type d'entreprise intervenez-vous ? (question commune)*

**Cécile** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

**Claudia** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *Dans vos actions en faveur des salariés, comment vous êtes-vous intéressée à la numérisation ?*

**Cécile** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *De quels constats êtes-vous partie ?*

**Claudia** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *Quelle légitimité ressentiez-vous dans cette approche ?*

**Cécile** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *Vous-même, quelle approche aviez-vous de cette digitalisation avant le télétravail imposé ?*

**Claudia** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *Avez-vous suivi une formation particulière ou vous êtes-vous formée sur le tas ?*

**Cécile** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *Quelles actions avez-vous mis en place ou souhaiteriez-vous mettre en place ?*

**Claudia** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *Sentez-vous que l'approche numérique donne d'avantage d'autonomie au salarié dans ses démarches ?*

**Cécile** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

### *Quels retours d'expérience en faites-vous ? (commun)*

**Cécile** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."

**Claudia** : "At vero eos et accusamus et iusto odio dignissimos ducimus qui blanditiis praesentium voluptatum deleniti atque corrupti quos dolores et quas molestias excepturi sint occaecati cupiditate non provident."



## RUBRIQUE LUDIQUE

### MOTS FLÉCHÉS

PAR ÉMILIE GARDIE, ASSISTANTE SOCIALE DU TRAVAIL

## APPEL À CANDIDATURE

Dans notre précédent numéro, un(e) peintre anonyme s'était illustré(e) en nous envoyant ses créations ! Et si c'était vous ?

Un talent, une passion, un savoir-faire manuel que vous voudriez partager, n'hésitez pas à nous faire parvenir vos réalisations afin que nous puissions les faire figurer dans notre prochain numéro :-)

Pour participer, envoyez vos créations à [comitederedaction@aipssie.fr](mailto:comitederedaction@aipssie.fr).

*Solution des mots fléchés disponible dans la rubrique ludique du prochain numéro à paraître (décembre 2021).*

