

## **Le service social du travail**

### **Quels sont la place et le rôle du service social du travail parmi les acteurs de santé au travail ?**

Depuis sa création en milieu de travail sous l'égide d'Albert Thomas, Ministre de la guerre pendant le conflit de 1914-1918, le Service social a toujours été centré autour des questions de santé, entre autres. En effet, si l'on s'en réfère à la définition, désormais universelle, de la santé au sens de l'OMS, nous pouvons affirmer que le Service social est un acteur clé de la santé au travail. La trop médiatisée mais aussi trop présente problématique des atteintes à la santé mentale, via ces risques professionnels récents que sont les risques psychosociaux, réaffirme, s'il en était besoin, la place du Service social du travail parmi les acteurs de santé présents dans/ou aux côtés de l'entreprise. Ainsi, le Service social du travail tient une place singulière dans les organisations de travail où il est présent.

Situé à l'interface entre la vie au travail et la vie hors travail, il est appelé à agir sur différentes problématiques tant personnelles que professionnelles. Au cœur d'un réseau dont il est participant ou initiateur, le Service social intervient en collaboration avec les directions des ressources humaines, les managers mais aussi les acteurs de santé au travail que sont le médecin du travail, et les équipes pluridisciplinaires.

Le Service social du travail est, également, un interlocuteur du Comité d'entreprise pour les questions qui relèvent du champ d'intervention de ce dernier mais aussi du CHSCT dans le domaine des environnements et organisations de travail. A titre d'exemple, le service social accompagne les salariés en reclassement professionnel ou/et touché par un handicap, une maladie invalidante. Cette problématique au cœur du maintien dans l'emploi, mobilise le médecin du travail, le référent « handicap » mais aussi le CHSCT dont une des missions est de veiller à l'intégration de ces personnels et à adaptation de leurs postes de travail.

### **Comment est organisé un service social du travail ?**

Le Service social devrait être présent dans les entreprises employant 250 salariés et plus. Le Code du Travail prévoit que le Service social du travail est tenu par un Conseiller du travail, titulaire du diplôme délivré par le Ministère du travail. La loi du 20 juillet 2011, portant réforme des services de santé au travail, rappelle les conditions d'existence et d'organisation des services sociaux du travail. Dans la très grande majorité des situations, les professionnels sont des Assistants de service social diplômés d'état. Dans quelques grandes organisations ou service sociaux interentreprises, un Conseiller du travail pilote ces services. Mais cette configuration reste encore à développer.

Tenu au secret professionnel, indépendant techniquement au regard de ses compétences et méthodologies spécifiques, le Service social est situé en dehors des équipes pluridisciplinaires de santé au travail. Ainsi il n'est pas placé sous l'autorité du médecin du travail bien que, sur nombre de problématiques, ils se doivent de travailler en étroite collaboration.

### **Quelles sont les principales missions et problématiques sur lesquels le service social du travail intervient ?**

Les savoirs professionnels, la connaissance des organisations de travail dans lequel ils interagissent, permettent aux professionnels une évaluation psychosociale globale de la situation des salariés qu'ils rencontrent. Différents domaines d'intervention peuvent être cités comme le logement, le budget, les gardes d'enfants, les difficultés familiales et personnelles de tous ordres. Mais le Service social est également un appui précieux aux entreprises et établissements sur les questions de santé : accès aux droits et accompagnement des personnes en arrêt maladie ou accident de travail, préparation du retour vers le travail, reclassement professionnel... Dans ces domaines le service social du travail apporte un éclairage et des connaissances spécifiques de par sa place, rappelons-le, d'interface.

Le service social est également un appui aux DRH, aux managers et cadres dans la prise en compte de salariés en difficultés (santé/ conduites addictives...), handicap ou toute autre situation singulière qu'il peut être amené à connaître. Lors des entretiens individuels la question du travail est toujours interrogée.

Dans les grandes organisations de travail, par exemple, il peut participer à l'accueil des nouveaux arrivants. Il peut également avoir un rôle de prévention dans l'accompagnement des personnes devant quitter l'entreprise (PSE, retraite inaptitude définitive...).

De plus, il a une fonction d'alerte et d'observation sociale en permettant aux entreprises et établissements de mieux connaître les problématiques et besoins auxquels sont confrontés leurs salariés. Cette dernière compétence permet au Service social de se positionner comme une force de proposition dans les domaines d'intervention qui sont les siens. Enfin, dans cette vaste question des risques psychosociaux, le service social, confident singulier, acteur de l'entreprise où il se déplace et interagit dans un large réseau, est détenteur d'informations et d'indicateurs. Ainsi sa place dans les groupes de réflexion sur cette thématique, auprès des CHSCT devrait être naturelle, ce qui n'est pas encore le cas dans nombre d'entreprises.

### **Comment sont posées les missions du service social du travail ?**

Le Conseiller du travail, les assistants sociaux peuvent être salariés de l'entreprise ou appartenir à un service social interentreprises prestataire. Quel que soit le cas de figure et compte de la singularité de chaque entreprise, il est essentiel que les professionnels disposent d'une fiche de poste et/ou d'une lettre de mission précisant les publics reçus, les missions, les activités et les rattachements hiérarchiques et fonctionnels.

### **Quelles sont les modalités d'intervention concrètes ?**

Les professionnels du service social sont formés à l'aide individuelle, l'écoute, les méthodologies de résolution de problèmes mais aussi à l'action sociale d'intérêt collectif. Présents dans l'entreprise, agissant sur les lieux mêmes ou se discutent les règles de métiers et se réalise l'activité, les professionnels effectuent des permanences, reçoivent sur RDV, se déplacent dans les services et ateliers, participent à différentes réunions ou temps de l'entreprise ou de l'établissement. Ils peuvent se rendre à domicile si besoin.

Dans le contexte de mise en œuvre des attendus de la loi du 20 juillet 2012, on voit se développer des postes d'assistants sociaux directement dans les services de santé au travail. Il est cependant à rappeler que dans ce cas de figure leurs missions sont souvent spécifiques (quelquefois insuffisamment définies) mais ils ne peuvent être placés sous l'autorité hiérarchique des médecins du travail, et ce afin de garder leur indépendance technique.

### **Quand le service social intervient-il ?**

Le service social intervient à la demande des salariés mais peut aussi recevoir des personnels sur orientation de l'encadrement, des directions, du médecin du travail. Dans tous les cas, il ne peut agir qu'avec l'accord express du salarié concerné (sauf situation de danger qu'il évaluerait. Le service social intervient également en appui au management.

Chaque année le service social met en visibilité son activité dans un rapport annuel remis aux directions des entreprises, aux comités d'entreprise voire au CHSCT.

**Sylvaine GREMONT-GERARD Assistante sociale/Conseillère du travail, article paru initialement le 17 octobre 2014**