



Entraide, vous avez dit Entraide....



Le service Entraide de la Macif (créé en 1999 à la suite d'une enquête menée en 1998 dans les régions).

Surendettement, maladie, précarité, divorce, alcoolisme, cancer, violence domestique, addictions, dépression, tentatives de suicides, autant de mots et de situations avec lesquelles jongle au quotidien le service Entraide.

Heureusement, pour contrebalancer ces mots très durs, Marie-Anne Ternaux, responsable du service, ne parle que de solidarité, d'énergie, d'écoute, d'empathie, de soutien, d'aide, d'accompagnement, de suivi, d'humanisme...

Le service Entraide

Créé en 1999 et basé à Lyon, le service essaie d'appliquer les valeurs de solidarité et d'humanisme que défend la Macif depuis sa création. Composé de 7 personnes issues de différents milieux ou formations, ce dernier est à l'écoute permanente des salariés et de leur famille en cas de difficultés, que ce soit dans la vie privée ou la vie professionnelle. Quatre domaines principaux occupent cette équipe à plein temps :

- La santé, dans le cas de maladies graves ou de longue durée, ou encore d'addictions de tous types, médicaments, alcool ou drogues.
- Les difficultés familiales, violences conjugales, divorces, parents isolés, situations de handicap chez l'adulte ou l'enfant.
- Au niveau professionnel, le service peut être amené à intervenir lors de souffrance au travail, quelle qu'en soit la nature.
- Enfin, en cette période de crise économique, le surendettement ou plus largement les problématiques financières sont de plus en plus nombreux.

Qui dit Entraide, ne dit pas forcément assistantat

A chaque situation d'urgence, l'objectif de l'équipe est de mettre en action la personne en souffrance. Il s'agit avant tout d'écoute puis d'accompagnement, de

prise de contact, de mise en relation avec d'autres organismes (Comité d'Entreprise de la région, organismes financiers, de santé, sociaux, entreprises, etc....) et non d'une prise en charge totale de celui ou celle se trouvant confronté à un problème. Cette démarche permet en premier lieu de sortir la personne d'une situation d'urgence, mais l'objectif est bien de faire en sorte qu'une fois celle-ci apaisée, l'individu aidé soit en capacité de gérer la situation vécue et d'aborder l'avenir mieux armé. Les exemples d'actions du service Entraide montrent combien le spectre est large, la nécessité d'avoir de multiples compétences est grande, et la capacité d'adaptation est nécessaire.

Dans le domaine de la santé par exemple, le service peut être amené à accompagner la mise en place d'une aide à domicile, à trouver les organismes et prestataires dans le cadre d'un aménagement de résidence en cas de situation de handicap, d'orienter les personnes souffrant d'addictions vers les professionnels de santé, associations capables de les faire sortir de leur dépendance. En cas de problème professionnel, il essaie d'effectuer une analyse objective de la situation du salarié, active les relations avec les organisations syndicales ou avec les ressources humaines, pouvant éventuellement aider à organiser une mutation. Ces démarches peuvent évidemment concerner un individu ou un groupe de salariés.

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE



Julie MELIS, *accueil du service*

Premier sourire du service ! Réception et répartition de tous les appels. Sans oublier l'administratif du service.



Elodie GALARD, *conseillère en économie familiale et sociale*

La finance dans tous ses états (surendettement, dettes, prêts, ...). La mise en place de la campagne d'information liée au comportement face à l'argent, c'est elle !



Claudine MAKENGO, *intervenante sociale*

SAP* c'est son domaine ! Aide à domicile, recherche de financement, mise en relation, gestion, maison de retraite... (* SAP = Service à la personne)



Marie MOUCHIROUD, *maître praticien en Programmation Neuro Linguistique*

Malaise au bureau ? Marie vous conseille pour un entretien, un coaching, une mutation, une mise en place d'actions, en individuel ou en collectif.



Cédric POIRIER, *éducateur spécialisé petite enfance*

Arrivé dans le service depuis 2 mois. Il s'intéresse à tout !



Samir KARAOUI, *éducateur spécialisé*

Votre santé l'intéresse ! (Invalidité, accompagnement hospitalisation, petite enfance...). Et tout autre dossier...



Marie-Anne TERNAUX, *psychologue*

La responsable de cette entité remarquable c'est ELLE ! Elle fera tout pour vous venir en aide....



Pour vous-même ou votre famille en toute confidentialité

Les problèmes familiaux sont à la fois difficiles et multiples. Cela peut aller de l'accompagnement d'un parent isolé, à l'alerte sur une situation de danger imminent au sein d'une famille (notamment par rapport aux enfants), en passant par les situations délicates d'accompagnement au moment d'un divorce ou du décès d'un membre de la famille.

Enfin, la partie financière revêt de plus en plus d'importance. Là aussi, il s'agit non seulement de ne pas donner de l'argent à fond perdu, mais bien d'aider à assainir des situations qui, par expérience, peuvent l'être dans la plupart des cas, et d'aider la personne à maîtriser son budget. En plus d'avoir en son sein une consultante spécialisée dans ce domaine, le service Entraide propose depuis peu une formation de gestion du budget familial, ce qui souvent, permet de désamorcer rapidement des situations qui pourraient rapidement s'aggraver. L'anonymat est la règle principale du contact entre le salarié et le service.

Appelez-nous au plus tôt !

Le grand regret de cette entité si particulière est la réticence des salariés à appeler « au secours » plus tôt. La plupart des dossiers traités sont compliqués car pris trop tardivement. Marie-Anne déplore les sentiments de honte et de jalousie qui sont des freins pour les personnes entrant dans des difficultés. Elle se souvient notamment d'un appel reçu alors que l'huissier arrivait pour procéder à une saisie !

Malgré le nombre important de dossiers (1638 à ce jour, soit environ 15% des salariés du groupe), le service Entraide se défend d'être une machine à dossiers. Comme nous l'avons dit, ce sont d'abord l'écoute, le soutien et l'accompagnement qui priment.

« Dans un contexte économique et social difficile favorisant les réflexes de peur et de repli sur soi, les salariés de la Macif doivent au contraire plus que jamais développer la solidarité entre eux. C'est nécessaire et complémentaire à la pleine efficacité du service Entraide, en tant qu'outil au service des salariés. Bel exemple d'humanisme, porté par des humains au service de l'humain. »

FLASH !

MISSION DE VOLONTARIAT DE SOLIDARITÉ INTERNATIONALE

Serge Bonnet, Secrétaire Général de la Fondation Macif, est parti en mission de volontariat de solidarité internationale au Pérou avec toute sa famille pour une durée de 2 ans. Claire, son épouse, sera professeur d'arts plastique en collège dans une classe d'enfants handicapés, tandis que Serge partagera son temps entre professeur d'anglais dans une école élémentaire et gestionnaire / chargé de médiation dans un projet environnemental autour de la gestion de l'eau, Manchay Verde.

➤ Pour les suivre : <http://lesbonnetsperuviens.blogspot.com>