

SERVICE ENTRAIDE :

« Appelez-nous plus tôt ! »

Difficultés professionnelles, addiction, endettement, maladie, deuil, divorce...
L'équipe du service Entraide est là pour vous aider. En toute confidentialité.
Ne tardez pas à l'appeler !



Le Service Entraide a toute sa légitimité dans un contexte professionnel et personnel de plus en plus contraignant et angoissant. Il permet aux personnes aidées de reprendre une vie sociale, une vie familiale et professionnelle, de vivre plus sereinement. « On nous connaît davantage et depuis la création du service, les personnes qui font appel à nous augmentent régulièrement », note Marie-Anne Ternaux, responsable du service Entraide du groupe Macif. « Ces trois dernières années, les dossiers supplémentaires ont augmenté de près d'un quart. L'équipe est très sollicitée. Ce qui est regrettable n'est pas tant de travailler dans l'urgence que d'être confrontés à des situations très détériorées voire dramatiques. Il faut nous interpeller sans tarder quel que soit le problème : personnel, familial, financier, administratif, professionnel ! »

« Les gens nous contactent au travail mais également les jours de RTT, le matin de bonne heure, tard le soir et parfois le week-end. » Régulièrement l'équipe va à leur rencontre sur le lieu de travail ou chez eux. « Il nous arrive d'être appelés par les RH pour intervenir en urgence dans une équipe pour écouter,

apaiser, expliquer ou bien suite à un décès, une difficulté professionnelle, des relations conflictuelles, etc. »

« Notre concept est novateur : accompagnement, propositions d'actions, prise en charge au plan professionnel et personnel. Nous écoutons, nous rassurons la personne et recherchons les causes de ses difficultés pour agir selon ses besoins et ses souhaits. Souvent les problématiques s'enchaînent : alcool, endettement, problèmes au travail... et nécessitent l'intervention de plusieurs d'entre nous. Il nous arrive de prendre complètement en charge un salarié très affaibli, d'écrire ses lettres, de remplir ses dossiers... »

« 150 à 200 heures »

« L'équipe fait 31 heures 30 par semaine et prend ses RTT mais confrontée à l'urgence et à la gravité de certaines situations, elle ne compte pas son temps... Nous sommes tous très disponibles et passionnés par notre travail ! ».

L'équipe pluridisciplinaire intervient dans le cadre du budget familial, du Droit, du service à la personne, de la santé, des difficultés au travail, etc. Dans la confidentialité. En moyen-

ne, l'intervention pour une personne nécessite 150 à 200 heures. Des cas plus lourds, 900 heures : accompagnement au tribunal, médiation familiale et professionnelle.

« Il est vital de continuer nos actions curatives individualisées tout en développant des actions de prévention collective qui favorisent un climat plus serein. » Pour la prévention, un module contre l'endettement élaboré et animé par Elodie Galard, la conseillère en économie sociale et familiale du service, et Marie-Anne Ternaux, a été expérimenté en région Centre. En juin, douze personnes en ont profité dans le cadre du Droit Individuel de Formation. « Si le service s'ouvre à la formation, nous pourrions alors intervenir dans le cadre de l'accord Seniors et préparer les gens à la retraite. Nous recevons des appels de retraités souffrant de problèmes de santé, ayant des difficultés à gérer leur budget, qui s'adaptent mal à leur nouvelle vie, qui sont isolés. »

Riche d'une expertise de onze ans, le service Entraide, souhaite installer une veille sociale pour émettre des alertes qui éviteraient que des situations détériorées ne s'aggravent encore comme cela arrive souvent...

(suite p. 6 - 7) >>>

SERVICE ENTRAIDE : « *Appelez-nous plus tôt !* »

Disponible et réactive, l'équipe du service Entraide offre une grande qualité d'écoute et possède des compétences très diversifiées. Elle aide les salariés et leur famille (parents et enfants) ainsi que les retraités et les délégués sociétaires nationaux.

Les

6



À l'accueil, Julie Melis, le premier sourire du service

Elle est le premier sourire du service, la formule est aimable, mais incomplète. Sa mission repose sur la confiance qu'elle inspire à ceux qui franchissent le premier pas, celui qui coûte, en appelant le service. D'elle leur viendra leur première impression, celle qui reste en général. Julie répond aux questions de ses interlocuteurs, note quelques informations pour les rappeler et les mettre en relation avec un collègue. « *Ils appellent de chez eux ou d'un lieu discret au bureau. Dans la majorité des cas, ils souhaitent le maximum de discrétion. Des questions reviennent : Le service intervient dans quels domaines ? Dispose-t-il d'un budget d'aide sociale ?* »* Julie saisit les dossiers grâce au logiciel confidentiel spécialement créé pour le service. Elle gère l'activité du service : statistiques, congés, frais de déplacement...

* un budget annuel de 4 000 € alloué par Macif Evasions permet aux familles suivies venant de traverser une période difficile de partir en vacances. Des dossiers sont transmis à la Commission Spéciale de la MPPM.



Samir Karaoui : « Dix ans déjà ! »

Éducateur de rue pendant quinze ans, il a aidé des gens en grande difficulté (prison, drogues, etc.). Depuis vingt ans, il continue à s'occuper bénévolement des jeunes de la Croix-Rousse, un quartier populaire. Au service Entraide, cela fait dix ans qu'il assure des accompagnements avec Marie-Anne. « *J'ai vécu toute l'évolution du service et je n'ai pas vu le temps passer !* » Bras droit naturel de Marie-Anne, il gère tout type de dossiers : personnes en invalidité, retraités, situations de divorce... « *Le service intervient souvent pour des salariés depuis longtemps coupés de l'entreprise par un arrêt de travail, une invalidité, et qui sont sur le point de partir à la retraite.* »

Au siège social, il présente le service aux nouveaux embauchés, assure des permanences pour le faire connaître et des entretiens sur rendez-vous. Son credo : « *continuer à se former et cultiver l'écoute et la pertinence.* »



Marie-Anne Ternaux a créé le service Entraide

Infirmière/psychologue de formation, Marie-Anne Ternaux entre à la Macif en 1998 pour y réaliser un audit. Elle y restera et créera le service Entraide dont elle a la responsabilité. Elle travaille en lien avec les RH Groupe, les RH régionales pour conseiller et alerter en cas de besoin.

Elle écoute, anime, dynamise, motive et conseille son équipe tout en prenant en charge des dossiers. Marie-Anne oeuvre pour la performance et la reconnaissance du service. Elle résume ainsi son bilan : « *Je capitalise les expériences de mon passé professionnel et associatif et celles de mon équipe.* » À 56 ans, motivée et passionnée, elle ne pense pas encore à la retraite : « *Il m'arrive de travailler le week-end, de chez moi en télétravail. J'ai la chance d'avoir obtenu cet équipement qui facilite beaucoup mon emploi du temps !* »



atouts du service

15 % des salariés

1 353 dossiers gérés en dix ans soit 15 % des salariés
897 dossiers actifs pour 1 044 problématiques recensées
20 000 appels sortants et 5 h 30 d'écoute en moyenne par
jour et par personne
(chiffres à décembre 2009)



**Elodie Galard, conseillère en
Économie Sociale Familiale**

Deux ans à l'Union départementale des associations familiales ont renforcé ses compétences en matière de gestion de budget familial, d'apurement à l'amiable, de rachats de crédits, etc. « L'UDAF était liée par convention à la Macif (IDF, COA et siège social) pour aider les salariés niortais. »

Embauchée en février 2010, elle est la dernière recrue du service. Elodie pratique l'accompagnement budgétaire pour les salariés endettés. « Je travaille avec des banques, des notaires, des créanciers, des associations... »

« crédit revolving »

Avec une soixantaine de cas de surendettement à sa charge, elle intervient également en soutien dans les dossiers de ses collègues. « L'endettement est souvent lié aux accidents de la vie, à un handicap, à la perte du conjoint, à un divorce. Les problèmes financiers touchent les salariés quel que soit leur statut social... Quant aux jeunes qui épargnent peu, ils s'engagent facilement dans un crédit revolving ou dans le paiement « trois fois sans frais », ce qui les mène parfois à la spirale des achats et des dettes ! »



**Claudine Makengo pour
le « cocooning »**

C'est à Lyon que sa vocation lui est venue. « J'étais cofondatrice d'une association qui accompagnait les femmes africaines dans leurs démarches et brisait leur isolement. » Ici, elle débute comme assistante/secrétaire et engage une formation en pratiques sociales. « Aujourd'hui, j'interviens dans le domaine du service à la personne dans tous les sens du terme : recherche d'une aide à domicile pour une personne âgée, d'une crèche pour une jeune mère, d'une association qui accompagne les enfants à l'école... Je facilite l'octroi d'une aide financière, etc. »

Elle « cocoone » en prenant contact avec ceux qui sont confrontés à la maladie, la solitude, l'isolement, la dépression. Claudine guide retraités et salariés en activité ou en suspension de contrat vers des associations pour qu'ils retrouvent une activité bénévole et rompent leur isolement. Écouter, encourager, soutenir. « Je téléphone, je donne des pistes... je travaille avec des organismes sociaux et médicaux, avec le conseil général, la mairie, la CAF, la CPAM... Il faut ouvrir la bonne porte, négocier, trouver les protocoles adaptés... »



**Marie Mouchiroud,
« coach » à ses heures**

« Douze ans de pratique en qualité d'audit social en entreprises m'ont fait toucher du doigt la souffrance au travail. Dix autres au Réseau Cap Emploi m'ont entraînée au travail en équipe pour aider des personnes handicapées à faire leur deuil de leur intégrité physique. À réaliser un projet professionnel et à faciliter leur intégration en entreprise. »

À la Macif, Marie Mouchiroud, maître praticien en Programmation Neuro Linguistique, accompagne les salariés en difficulté professionnelle et personnelle. « Certaines situations conflictuelles résultent d'une mauvaise communication. Chacun a ses peurs et se protège en adoptant des comportements souvent inappropriés ; la personne en face se sent agressée. Le malaise prospère sur la perte de sens et de reconnaissance. Prévenir ce malaise consiste à échanger dans la transparence et dans la reconnaissance des qualités et valeurs de chacun, à reconnaître la personne avec sa souffrance et à la guider vers son meilleur niveau de réussite. »

Marie partage avec ses collègues les autres types de situation arrivant au service.