

Service Social du personnel du CHRU de Montpellier

## Etre à l'articulation de la vie professionnelle et de la vie privée des agents

*Rattaché à la Direction des Ressources Humaines, du Développement Social, Institut des Formations et des Ecoles, le service social du personnel s'adresse à l'ensemble des agents du CHRU. On entend par service social les assistants sociaux et les correspondantes du Comité de Gestion des Œuvres Sociales (CGOS).*

*Il se situe à proximité du Centre Bénech. Cette situation excentrée des établissements favorise les rencontres avec les hospitaliers et garantit la confidentialité.*

### Répondre à la demande et au rythme de l'agent



“des professionnels de terrain qui appréhendent les dimensions environnementales de l'agent ”

De gauche à droite : Josiane NUNEZ, Chantal ARRAGON, Laurent FACON, Assistants Sociaux du personnel et Brigitte RAZIER, Secrétaire.

**Répondre à la demande et au rythme de l'agent est le credo des assistants sociaux. Il est important de balayer des idées reçues qui font écran sur leurs activités. Ils sont là pour offrir leurs services et non les imposer. Ils n'agissent en aucun cas contre le gré de l'agent (sauf en cas de situations de personne en danger ou vulnérable). Objectif Lettre est parti à la rencontre des 3 assistants sociaux du personnel du CHRU.**

#### Qui fait quoi ?

Chantal Arragon, Josiane Nunez et Laurent Facon sont les assistants sociaux du service à la disposition du personnel. Chacun a un secteur d'activité lié à un Bureau Local de Gestion du personnel. Chantal Arragon travaille avec les bureaux de St Eloi, de Gui de Chauliac, de Bénech, Laurent Facon avec les bureaux d'ADV et de La Colombière et Josiane Nunez avec Lapeyronie et les services de Logistique - Hôtellerie et Travaux. Laurent Facon coordonne l'ensemble du service.

Ces professionnels de terrain situent leurs actions à l'articulation de la vie professionnelle et de la vie familiale, c'est pourquoi ils appréhendent toutes les dimensions environnementales de l'agent (travail, milieu de vie, entourage, ressources de la personne).

Brigitte Razier, secrétaire, assure l'accueil téléphonique et physique et l'orientation des agents vers les assistants sociaux et les correspondantes CGOS. Elle gère les tickets des centres de loisirs. Elle adresse chaque mois, un courrier aux agents signalés en maladie depuis plus de 30 jours et en maternité et participe au suivi des agents en longue maladie.

Elle met à jour toute la documentation du service grâce à des contacts réguliers avec les partenaires extérieurs. Pour le Noël des enfants, elle informe les retraités et les ayants-droits et leur distribue les chèques-cadeaux.

#### Une intervention individuelle et collective

Le service social assure une aide de proximité dans les difficultés du quotidien de l'agent par

une approche individuelle et collective. L'accompagnement individuel s'effectue toujours à la demande de l'agent pour des questions de statut, de santé, de maintien dans l'emploi ou encore de problématiques familiales, personnelles et économiques. L'assistant social informe aussi les agents sur les différents dispositifs d'accès et de maintien dans le logement, les modes d'accueil du jeune enfant ou en matière de protection sociale, juridique et les prestations sociales. Sur le plan collectif, l'intervention de l'assistant social se décline autour de diverses missions.

Il participe à la prévention des risques psychosociaux en partenariat avec les hiérarchies, les médecins du travail, les partenaires sociaux et institutionnels. Il est présent aux instances liées à la politique sociale du CHRU (comité social local, la commission crèches, accueils de loisirs conventionnés, groupes de prévention, arbre de Noël). Il intervient dans le projet social. Il contribue à la politique de maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap (FIPHFP).



Un rendez-vous avec Mme ARRAGON

“le service social est à la disposition de l'ensemble des agents hospitaliers”

## Rencontrer un assistant social, pour qui, pourquoi ?

*L'agent est une personne qui a aussi une vie personnelle et familiale dans laquelle il peut avoir des difficultés. Ces problèmes ont un impact sur sa vie professionnelle. Accompagner un agent, c'est l'aider, sans jugement, à retrouver un équilibre personnel lui permettant d'aborder dans un contexte favorable les missions qui lui incombent au sein de l'institution. L'agent est gagnant des contributions du service social mais en bout de chaîne, le patient y gagne aussi.*

Concernant les **difficultés familiales et sociales**, il informe et oriente l'agent en matière de protection sociale, juridique et sur les prestations sociales. Il accompagne l'agent lors de problématiques diverses telles qu'un divorce ou des violences intra-familiales ou lors de difficultés économiques comme le chômage du conjoint. Il intervient lors d'une maladie grave, d'un handicap, du décès d'un proche de l'agent (parent, enfant, conjoint). L'assistant social informe et soutient les agents sur les différents dispositifs d'accès et de maintien dans le logement.

grâce à une **confidentialité garantie** par le respect du Secret Professionnel (art 226-13 et 226-14 du code pénal). Lorsque les assistants sociaux sont amenés à communiquer sur une situation ils le font avec le consentement de l'agent concerné sur le contenu.

### Comment les contacter ?

Les assistants sociaux reçoivent les agents **sur RDV** tous les jours de la semaine. Ils assurent aussi une permanence sans RDV le jeudi de 14h00 à 16h00.

### Qui peut contacter le service social ?

L'ensemble des agents hospitaliers (hors personnel médical), tous grades confondus, titulaires, stagiaires, contractuels, contrats aidés.

### Dans quelle(s) situation(s) contacter le service social du personnel ?

Vous pouvez contacter les assistants sociaux pour **toute problématique relative à l'articulation vie professionnelle et vie familiale**.

Le service social travaille en collaboration et en réseau avec de nombreuses structures (délégation régionale CGOS, associations, CAF, services de droit commun, permanences juridiques, etc).

**Ils interviennent sur des questions statutaires relatives à la santé**, comme l'ouverture des droits maladie. Ils soutiennent les agents placés en **longue maladie** et assurent un accompagnement lié aux répercussions financières, sociales et familiales. Ils contribuent au **maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap** en partenariat étroit avec le médecin du travail, le bureau Santé Adaptation, les ressources humaines, l'encadrement, le correspondant handicap. L'assistant social correspond avec des partenaires extérieurs au CHRU comme le médecin traitant de l'agent, les différentes structures et associations. Il travaille aussi autour de la **problématique du reclassement professionnel, de l'épuisement professionnel et de la souffrance au travail**. Il accompagne la famille d'un agent décédé.

**Les adresses utiles pour votre installation**

**Les formalités en cas de déménagement**

**Se loger lorsqu'on est handicapé**

**Les aides financières liées au logement**

**Se loger en accession à la propriété**

**Se loger en location**

**Se loger temporairement**

**Montpellier pratique**

**Se Loger dans l'Hérault**

Service Social du Personnel  
Direction du Développement Social du CHRU de Montpellier

Document réalisé en collaboration avec le groupe des Assistants de Service Social en Entreprises de l'Hérault. Septembre 2007

**CHRU** MONTPELLIER  
CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE MONTPELLIER

### Quels sont leurs outils de travail ?

L'assistant social est un professionnel qui, lors des entretiens, fait appel à des **mécanismes spécifiques** comme l'empathie, des techniques d'évaluation et de diagnostic. Il aide l'agent à la réflexion et à la prise de décision.

En s'appuyant sur un **code de déontologie** il est garant du secret professionnel face aux éléments confiés par la personne.

Créer, travailler et développer un **réseau et des partenariats** sont des éléments indispensables de son activité.

**Ses connaissances** sur les organismes et services de droits communs (CAF, mutuelles, services administratifs, etc) sur la législation sociale et les procédures inhérentes mais aussi sur l'établissement servent de socle à son travail.

Grâce à une **documentation** exhaustive, régulièrement mise à jour et disponible il est en capacité de bien orienter les agents.

L'assistant social exerce une fonction de médiateur entre la personne et les organismes, intra ou extra hospitaliers.

### Comment se passe un entretien ?

Il est nécessaire de comprendre que l'agent est acteur de son changement. **L'assistant social ne fait pas à sa place mais fait avec l'agent.**

L'assistant social réalise un état des lieux de la situation de l'agent avec lui. Ils analysent ensemble les problématiques et élaborent un plan d'actions qui apportent des solutions prenant en compte les besoins de l'agent mais aussi dans le respect des règles institutionnelles.

### Vont-ils prévenir ma hiérarchie de ma situation ?

Le service social est un espace privilégié où les agents peuvent s'exprimer en toute liberté

### Infos pratiques

**Laurent FACON : 3 94 27**  
l-facon@chu-montpellier.fr

**Chantal ARRAGON : 3 93 42**  
c-arragon@chu-montpellier.fr  
Sauf le lundi

**Josiane NUNEZ : 3 94 26**  
j-nunez@chu-montpellier.fr  
Sauf le vendredi

## Des exemples pour comprendre leurs actions

*Afin de mieux comprendre l'activité des assistants sociaux du personnel, voici deux descriptions de situations qui illustrent leur quotidien.*

### Le contexte

Mme A est infirmière et mère de deux enfants âgés de 6 et 2 ans. Elle a intégré le CHRU de Montpellier par voie de mutation afin de se rapprocher de sa famille suite à une séparation conjugale. Son ex-mari ne lui verse plus de pension alimentaire.

Dans l'urgence elle a loué un logement de type 4 relevant du secteur privé. Malgré un loyer prohibitif elle a néanmoins signé le bail pour pouvoir assurer la rentrée scolaire et la garde de ses enfants.

Du fait de ses horaires, elle a des difficultés concernant la garde périscolaire de son aîné. Sa famille peut la "dépanner" occasionnellement mais elle est à la recherche d'un mode de garde plus pérenne.

### Les difficultés

Le cumul des frais d'installation (déménagement, entrée dans le nouveau logement) et de séparation (acompte sur honoraires d'avocat) a rapidement déséquilibré son budget.

Mme A se retrouve avec un découvert bancaire important et une impossibilité de payer le loyer.

Elle a fait part de ses problèmes à une collègue qui l'a orientée vers le service social du personnel.

### L'intervention de l'assistant social

Lors du premier RDV, un assistant social a réalisé une évaluation de la situation avec Mme A. Suite à cet entretien, il est intervenu auprès du propriétaire du logement, avec l'accord de l'agent, pour faire une médiation et négocier un délai de paiement.

Il a contacté l'assistante sociale de la Caisse d'Allocations Familiales pour échanger sur son dossier et faciliter le paiement des prestations (allocation logement, Allocation Soutien Familial pour pension alimentaire non payée,...).

Du fait de ses revenus à temps partiel, une demande d'aide juridictionnelle a été faite pour prendre en charge une partie des frais d'avocat. L'autre partie peut être soldée par une demande d'aide non remboursable auprès du CGOS (sous

réserve de l'avis favorable de la commission des prestations).

En ce qui concerne la garde d'enfant, le Service social du personnel lui a remis la liste des associations d'aide à domicile répondant plus particulièrement à son besoin. L'assistant social a aussi informé l'agent de la prestation garde d'enfant du CGOS, de l'utilisation du CESU et des réductions d'impôts.

Le plan d'aide installé, Mme A, toujours avec le soutien du service social du personnel, va pouvoir envisager la recherche d'un logement plus adapté à sa situation familiale et budgétaire.



### Le contexte

Mr T, ouvrier qualifié est en arrêt maladie depuis plus de trois mois pour une pathologie chronique invalidante. Dans ce genre de situation, le service social du personnel envoie systématiquement un courrier dans lequel il se met à la disposition de l'agent.

Il prend alors un RDV afin d'obtenir des renseignements sur les démarches à effectuer car son arrêt est prolongé.

### L'intervention de l'assistante sociale

Lors de ce RDV, le service social informe l'agent des différents types de congés maladie. C'est le médecin traitant qui évalue avec lui et selon la pathologie le type de congé adapté et/ou les possibilités de reprise du travail éventuelles.

Suite à ce RDV avec le médecin traitant, Mr T dépose une demande en congé longue maladie au service social du personnel qui va la transmettre au bureau Santé Adaptation pour liaison avec le Comité Médical Départemental.

Lorsque l'agent passe à demi-traitement, l'assistante sociale intervient à nouveau et

travaille en partenariat avec la correspondante CGOS pour demander une prestation maladie (complément de salaire). Parallèlement elle informe l'agent sur les différents droits éventuellement ouverts (CGOS, mutuelle, prévoyance, assurances des prêts personnels). Cette procédure anticipe les pertes de revenus et permet de maintenir l'équilibre budgétaire.

Après expertise, le comité médical a émis un avis favorable de mise en Congé de Longue Maladie pour une durée de 6 mois.

Au terme du congé, le médecin traitant envisage la reprise du travail à Temps Partiel Thérapeutique, avec réserves médicales sur son poste de travail.

L'agent dépose une demande de reprise de travail à temps partiel thérapeutique. Il rencontre à nouveau l'assistante sociale pour relancer la même procédure décrite auparavant (service social, DRH, comité médical départemental).

Avec l'accord de l'agent, le service social du personnel fait une liaison avec le médecin du travail pour que la reprise se passe dans les meilleures conditions.

A l'occasion de la visite de reprise, le médecin du travail conseille à l'agent de nous revoir pour d'éventuelles démarches auprès de la Maison des Personnes Handicapées du fait de l'évolution de sa pathologie.

### Le suivi de l'assistante sociale lors de la reprise

L'agent reprend contact avec l'assistante sociale et lui fait part des réserves médicales dans l'exercice de ses fonctions.

Conscient de ses limitations dans l'accomplissement de ses tâches et sur proposition de l'assistante sociale, l'agent envisage une démarche de demande de Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) afin de faciliter son maintien dans l'emploi par des financements éventuels du FIPHFP.

Il va également évaluer avec le médecin traitant les besoins d'aménagement de son domicile et de son véhicule.

Le service social du personnel lui propose un accompagnement dans ses difficultés et démarches et reste en lien avec l'ensemble des partenaires concernés.



“Le CGOS est présent dans les moments heureux ou difficiles dans la vie des agents”

L'équipe du CGOS : de gauche à droite : Christine BOUKARI, Bouchra RIMA et Régine FOPPOLO

## Un Comité qui gère l'action sociale

*Les correspondantes du CGOS, Comité de Gestion des Oeuvres Sociales, font partie intégrante du service social du personnel.*

*Bien connu des agents, ce comité, situé derrière le Centre administratif Bénech, agit en faveur des hospitaliers sur un plan social.*

### Rappel des missions du CGOS

Sur le site internet du CGOS, on découvre que “Le CGOS est une association qui a pour mission de mettre en œuvre et de gérer l'action sociale en faveur des agents en activité ou retraités des établissements publics sanitaires, sociaux et médico-sociaux adhérant au CGOS et,

sous certaines conditions, en faveur des membres de leur famille définis par son conseil d'administration.

Le CGOS est présent dans les moments heureux ou difficiles de la vie des agents pour lesquels il crée, verse et développe des prestations sociales, des aides remboursables (ou non) pour faire face à des contraintes ponctuelles, des activités culturelles, sportives et de loisirs et toute autre action entrant dans le champ de ses missions et pouvant présenter un caractère social. Il est financé par l'employeur à hauteur de 1,50% de la masse salariale.

En 2009, 2 474 établissements étaient adhérents au CGOS ce qui correspond à 889 570 personnels non médicaux.

### Le CGOS au CHRU

Pour assurer ses missions, le comité est représenté dans chaque région par des délégations. L'adhésion au CGOS implique la désignation par le directeur général de correspondants CGOS, personnel de l'établissement.

Au CHRU, les correspondantes CGOS constituent le relais essentiel entre les agents et le CGOS, de par leur expertise et les outils dont elles disposent.

Elles écoutent et orientent les agents vers les prestations ou actions les mieux adaptées à leur situation, les conseillent sur les démarches à accomplir pour bénéficier de prestations dans les meilleures conditions. Elles informent et mettent à disposition les formulaires d'information.

Concernant la complémentaire retraite, une permanence est assurée une fois par mois dans le service. En collaboration avec les assistants sociaux, le CGOS verse un complément de salaire lorsque l'agent passe en demi-traitement pour cause de maladie.



Mme BOUKARI conseille un agent

## Infos pratiques

### Coordonnées :

- Le CGOS de CHRU de Montpellier se situe derrière le centre A. Bénech.  
- CGOS Délégation régionale  
Rés. Verdiers bât C et D  
209 rue Buffon - CS 50005  
34074 Montpellier cedex 3

### Téléphone :

- CGOS du CHRU

• Régine FOPPOLO

3 94 28 (sauf le vendredi)

gestion des dossiers

(par nom de naissance) de A à Dh

• Christine BOUKARI

3 94 35 (sauf le mercredi)

gestion des dossiers

(par nom de naissance) de Di à Mel

• Bouchra RIMA

3 94 29

gestion des dossiers

(par nom de naissance) de Mem à Z

- Délégation régionale

04 67 63 27 16

### Permanences d'accueil

Le CGOS du CHRU assure des permanences le mardi et le jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h00.

### Sur le net :

[www.cgos.info](http://www.cgos.info)

Sur intranet :

Accueil / Informations pratiques / CGOS  
- service social