

DOSSIER DE PRESSE

RESPONSAGE

**INNOVER DANS L'ACCOMPAGNEMENT
SOCIAL DES SALARIÉS**

Contacts Presse

Joël Riou
jriou@responsage.com

Lara Chatelain
lchatelain@responsage.com



RESPONSAGE



Sommaire

Les fragilités sociales des salariés : au cœur des politiques RH des entreprises	03
Le parcours salarié utilisateur	06
Des situations diverses et individuelles	07
Zoom sur les fragilités en France	09
Chiffres clés	10



LES FRAGILITÉS SOCIALES DES SALARIÉS : AU CŒUR DES POLITIQUES RH DES ENTREPRISES

Recherche de logement social, difficultés budgétaires, hospitalisation d'un parent âgé, scolarisation d'un enfant autiste... Les fragilités sociales des salariés sont multiples et complexes. A toutes ces problématiques qui pénalisent le salarié et l'entreprise, Responsage, service d'accompagnement social à distance, offre des réponses rapides et personnalisées. Un changement de paradigme, voire une révolution, dans l'approche sociale traditionnelle.

56 % des salariés déclarent vivre une situation de fragilité

Et 91% des dirigeants affirment employer un salarié en situation de fragilité*
Les enjeux humains et économiques sont élevés : le salarié s'épuise et le manager s'investit dans la recherche de solutions, entraînant une chute de la performance collective.... A titre d'exemple, entre absentéisme, déconcentration et baisse des heures de travail, un salarié aidant un parent âgé ou un conjoint malade coûte 1 500 € par an à son entreprise.

De même le surendettement rejaillit à terme sur l'entreprise. De là peuvent découler perte du logement, divorce, addiction... et licenciement, soit des coûts de recrutement et/ou de formation. Malgré les enjeux, on estime à 10% seulement la part de salariés du secteur privé ayant accès à un service d'accompagnement social : 2 millions vs 20 millions de salariés du secteur privé.

* Enquêtes de perception Malakoff Médéric réalisées auprès de 303 dirigeants et de 1581 salariés du 29/03/2018 au 20/04/2018.

Responsage, un accompagnement individualisé expert

Pour aider à la fois les salariés et les entreprises, Responsage propose un service de conseil et d'accompagnement sur toutes les problématiques sociales :

Logement/Budget/Handicap/Santé au travail/Famille (divorce, adoption, proche âgé...), Retraite. Après un bilan de situation téléphonique, les conseillers, assistants sociaux, rédigent, en trois jours maximum, une feuille de route personnalisée : démarches à accomplir en priorité, structures à contacter (toutes coordonnées vérifiées), formulaires et dossiers à remplir, conseils...

Derrière ce document, une organisation validée par 5 ans de succès :

- Des assistants sociaux issus du terrain, qui travaillent en équipe pour suivre le salarié dans la durée. Ils ont déjà réalisé 5 000 accompagnements.
- Une bibliothèque de données unique en France. Elle rassemble 70 000 structures ou intervenants liées aux fragilités sociales : services d'aide à domicile, clubs de sport pour enfants handicapés, tribunaux d'instance, centres de réadaptation en addictologie... Elle répertorie également 700 formulaires, modèles de courriers... et les 5 000 réponses envoyées. Elle comprend également les dispositifs sociaux des employeurs clients : mutuelles, caisses de retraite, fonds d'intervention sociale, CESU préfinancés, accord Dons de jours ou handicap...
- Un assistant virtuel expert : le « coach social ».

Le coach social : une révolution dans l'accompagnement social

Avec son nouvel outil, « le coach social », Responsage crée une rupture dans l'accompagnement social. Développé sur la base des méthodes d'entretien des conseillers, le coach social aiguille instantanément les conseillers vers les solutions les plus pertinentes. Cet outil d'aide à la décision a réduit le temps de production de la réponse des deux tiers. Aujourd'hui, un salarié sur deux reçoit sa réponse en moins de 24 heures ouvrées.

Responsage prouve que l'intelligence artificielle, soutenue par l'expertise humaine et des bases de données uniques, est en passe de révolutionner l'accompagnement social.



L'accompagnement social, une brique dans la politique RH

L'accompagnement des fragilités devient un élément incontournable de la politique RH : outil pour les managers de proximité, mesure consensuelle pour les accords (NAO, Qualité de vie au travail, RSE), maillon de la marque employeur... Toutefois force est de constater qu'en l'absence d'obligations légales*, peu d'entreprises se sont approprié le sujet. Le service social, quand il existe, est le plus souvent à temps partiel et accessible aux seuls salariés du siège. Une inégalité que pointent les partenaires sociaux. La question est donc posée : comment offrir un accompagnement social expert, réactif et confidentiel à tous les salariés, siège et équipes éloignées (agences, magasins, itinérants, expatriés) ? Et comment financer une prestation élargie et égalitaire ?

Responsage répond à ces questions. En à peine 5 ans, le service d'accompagnement à distance, initié sur le sujet des salariés aidants, a convaincu plus de 50 entreprises, parmi lesquelles Danone, Bayard Presse, L'Oréal, LVMH, Crédit Agricole, Sanofi, Babilou, Henkel, Rexel...



**Le modèle est validé par les utilisateurs :
le NPS** s'élève à 68**

Une révolution économique : 30% d'économies par rapport aux offres classiques

Au-delà du ROI évident (baisse de l'absentéisme et du présentéisme), Responsage offre une tarification très inférieure aux solutions en place sur le marché. Il propose à toute entreprise intéressée une expérimentation limitée dans le temps, pour valider le besoin des utilisateurs et leur satisfaction.

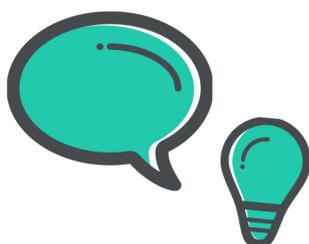
* Article L4631-1 du code du Travail stipule que « Un service social du travail est organisé dans tout établissement employant habituellement au moins deux cent cinquante salariés. » Les décrets d'application du texte n'ont pas été publiés.

** NPS : Net Promoter Score. Le NPS est obtenu par la réponse des utilisateurs à la question : "Recommanderiez-vous le service Responsage à un collègue ?" Note entre 0 et 10. Le NPS se calcule avec les seules réponses des "promoteurs" (personnes répondant 9 et 10) et des "détracteurs" (personnes notant entre 0 et 6). Le score est compris entre - 100 (très mauvais) et +100 (excellent).

LE PARCOURS SALARIÉ UTILISATEUR

1 La prise de contact

Les conseillers sont disponibles du lundi au samedi de 9h à 19h via une ligne dédiée gratuite. Un formulaire internet protégé permet de poser une question à toute heure et d'indiquer ses préférences pour être recontacté.



2 Le premier entretien

L'échange avec le conseiller est illimité. L'entretien est guidé pour bien comprendre la problématique et le besoin du salarié. Le conseiller apporte de premiers éléments de réponse et indique ce qu'il va faire pour la personne.

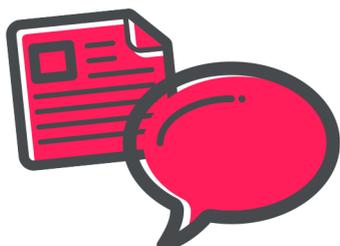
3 La réponse personnalisée

Le conseiller travaille sur la problématique du salarié et construit une réponse personnalisée : informations, contacts vérifiés, places disponibles, formulaire à remplir etc. Il adresse la réponse sous 72h maximum.



4 Le suivi

Le conseiller s'assure que le salarié a bien reçu et compris la réponse adressée. Le salarié peut rappeler son conseiller autant de fois qu'il le souhaite pour plus de précisions, faire part d'une évolution ou d'une nouvelle question. Des rdv téléphoniques peuvent être pris pour aider au montage des dossiers, étudier des contrats, vérifier un document etc.



DES SITUATIONS DIVERSES ET INDIVIDUELLES

Chaque situation est différente. La bienveillance et l'expertise sont nécessaires pour établir une feuille de route personnalisée.

Exemples de situations soumises aux équipes Responsage :



Ma belle-mère est actuellement hospitalisée suite à une chute. Elle rentre chez elle dans une semaine et je dois organiser son retour à domicile. J'habite à 300 km...



La réponse de Responsage

- Identifier les financements publics : ARDH, caisse de retraite...
- Analyser le contrat de mutuelle du proche et repérer les aides mobilisables
- Appeler les kinés de la ville pour savoir s'ils interviennent à domicile / sur les actes prescrits / dans quels délais
- Explorer les différents systèmes de téléassistance
- Rechercher des structures de services à la personne pour faciliter le quotidien



Ma fille de 11 ans est dyslexique. Elle était suivie en primaire par une orthophoniste dans le cadre d'un plan d'accueil individualisé (PAI). Elle vient de rentrer au collège mais le plan n'a pas été transmis au collège. Que dois-je faire ?



La réponse de Responsage

- Expliquer les obligations du collège
- Expliquer l'intérêt de demander une reconnaissance de handicap
- Transmettre le modèle de dossier MDPH, la liste des pièces à fournir

“

Nous allons avoir notre premier enfant dans 6 mois, nous n'avons qu'une seule chambre et souhaitons trouver un logement social plus grand. ”

La réponse de Responsage

- Informer sur les différentes formes de logement sociaux
- Identifier les interlocuteurs locaux et lister les parcs auto-gérés
- Fournir les formulaires et accompagner sur les procédures de demandes

“

Mon conjoint a un cancer des poumons avancé. Existe-t-il des aides spécifiques pour financer une auxiliaire de vie et des séances de sophrologie ? ”

La réponse de Responsage

- Interroger les antennes locales des grandes associations sur les financements disponibles
- Transmettre les dossiers au salarié
- Aider au montage du dossier

“

Suite à un arrêt longue maladie j'ai des difficultés financières. Je vis avec un crédit à la consommation et j'ai trois mois de loyer de retard. Que puis-je faire ? ”

La réponse de Responsage

- Renseigner sur les aides d'urgence de la mairie et les contacts de l'assistante sociale de secteur
- Transmettre le dossier de surendettement et aider à le remplir
- Chercher des aides auprès de l'employeur (caisse de solidarité, accès anticipé à l'épargne salariale...)

ZOOM SUR LES FRAGILITÉS EN FRANCE

Le débat sur le financement de la perte d'autonomie est au cœur de l'actualité. Plus spécialement, il représente un enjeu de société majeur pour nombre d'aidants familiaux dont la place et le rôle commencent tout juste à être reconnus par l'Etat, grâce à la loi d'Accompagnement de la Société au Vieillessement (ASV), votée en décembre 2015. Cette loi a notamment permis la création d'un statut d'aidant familial, et d'un droit au répit.



On recense 8,3 millions d'aidants non professionnels en France. Pourtant, cette réalité est encore peu connue au sein des entreprises où ils seraient plus de 4 millions.

En effet, 47% des aidants occupent un emploi et plus de 9 aidants sur 10 considèrent comme primordial de maintenir leur activité professionnelle. Les aidants salariés doivent concilier une triple vie : vie professionnelle, vie personnelle et vie d'aidant, entraînant fatigue et solitude, problèmes de santé, difficultés financières... Néanmoins, ces derniers sont souvent reconnus comme des collaborateurs très fiables et agiles car habitués à gérer de multiples registres de responsabilités.

Toutefois, de nouvelles fragilités émergent dans la société, et deviennent perceptibles au sein même de l'entreprise (handicap, difficultés professionnelles, isolement, accès au logement...), et ce même si les situations sont parfois délicates à détecter.

Les entreprises commencent à percevoir la nécessité d'épauler leurs salariés, tant du point de vue social qu'économique. 42% indiquent que la prise en compte des fragilités des salariés va augmenter à l'avenir*.

C'est ainsi que se développent des programmes divers : garanties incluant aide administrative et soutien psychologique, prévoyance, aménagement du temps de travail, aménagement de poste, avances sur salaires, dons de jours de congés... une nécessité pour accompagner ces mutations sociétales et faire face aux difficultés, ponctuelles ou de long terme.

Face à la multitude des dispositifs existants, publics, associatifs ou internes à l'entreprise, l'accès et l'orchestration de l'ensemble nécessite de recourir à un expert.

* Enquêtes de perception Malakoff Médéric réalisées auprès de 303 dirigeants et de 1581 salariés du 29/03/2018 au 20/04/2018.

CHIFFRES CLÉS

5

MILLIONS

de travailleurs
vivent dans un
logement précaire.

Source : Enquête BFM 2018

1

MILLION

de travailleurs
vivent sous le seuil
de pauvreté

Source : INSEE

36 %

1 endetté sur 3
est salarié.

Source : Banque de France

30 %

des enfants de primaire et
collège sont porteurs de
difficultés d'apprentissage

Source : Numéro 1 scolarité

92 %

des médecins du travail ont été
sollicités par des DRH pour un
problème d'alcool chez un salarié,
29% pour un problème de cannabis

Source : enquête 2009 INPES / INRS / SMTIOF

45 %

des mariages se
finissent par un
divorce

Source : INRS

19 %

des salariés sont des
aidants réguliers
d'un proche fragilisé

Source : Baromètre OCIRP 2017

47 000

personnes en situation
de handicap étaient
sans solution d'accueil
en France fin 2015.

Source : UNAPEI 2015

1 200 000

personnes touchées par la
maladie d'Alzheimer ou
maladies apparentées.

Source : Estimation Ministère de la santé 2014

47 %

des aidants aident un autre
proche qu'une personne âgée.

Source : Baromètre Autonomie OCIRP 2016