

# Retour du CSE du 15 dec 2022

## Présentation de la société Responsage et de ses prestations pour les salariés de l'établissement

Intervenants RESPONSAGE :

Aurélien VENTRE, responsable Conseil, accompagnement des entreprises, interlocutrice dédiée au contrat Renault mis en œuvre depuis sept 2022 pour Guyancourt.

Baptiste TROUSSEL, responsable des opérations et du suivi Qualité, manager des assistantes sociales  
Joel RIOU, fondateur de Responsage

La présentation déroulée en séance :

# Renault Group

## Responsage

CSE Guyancourt  
15 décembre 2022



## L'expert des vulnérabilités et des datas RH

RESPONSAGE

### Une expertise reconnue

Depuis 10 ans, Responsage est l'expert des vulnérabilités et des datas RH. Nous accompagnons les salariés fragilisés et notamment ceux qui s'occupent au quotidien d'un proche dépendant.

Notre accompagnement se base sur l'expertise de nos assistants sociaux, sur une connaissance pointue des dispositifs et sur notre base de connaissances riche de ces 10 années d'expérience.

Responsage est l'addition de 3 Cultures complémentaires : sociale, conseil et digital.

### Une structure solide

Responsage est la marque de la société par action simplifiée (SAS) ASAP Solutions, fondée il y a 10 ans.

Actuellement, Responsage compte 25 salariés pour occuper les fonctions d'accompagnement social et de support auprès des assistantes sociales.

Tous les processus d'accompagnement sont formalisés et rédigés dans un outil en ligne appelé ResponsageWay.



## 10 années d'expérience

RESPON

100+

### Clients

ont confié l'accompagnement de leurs collaborateurs à Responsage parmi eux : L'Oréal, Bayard, Danone, LVMH, Crédit Agricole, ...

250 000

### Collaborateurs

bénéficient de l'accompagnement Responsage (conjoints compris)

10 000

### Situations

accompagnées depuis la création de Responsage

80 000

### Dispositifs recensés

Dispositifs de nos clients, CERFA, aides de droit commun, contacts, aides financières...

# Les talents de Responsage



## L'équipe d'assistants sociaux

Une équipe professionnelle et engagée

- Un référent disponible pour échanger sur des situations délicates
- Des assistants sociaux diplômés soumis au secret professionnel
- En CDI chez Responsage

L'intelligence collective comme fil rouge

- Travail en équipe pour des partages entre pairs et des remplacements au pied levé
- L'organisation de travail formalisée dans le Responsage Way



## Les fonctions support

Une équipe pluridisciplinaire pour vous soutenir dans vos actions

- Une direction des technologies en appui sur la lecture de vos datas
- Un pôle conseil en appui sur vos politiques RH et vos réflexions
- Une équipe commerciale à l'écoute et présente pour vous épauler lors de négociations
- Un pôle marketing pour vous soutenir dans la communication de vos dispositifs

# Répartition des effectifs par assistante sociale

## HIGUINER Sophie

API : TCR AVA 1 15  
Localisation TCR : TCR AVA 3A 1er étage

- Dir. Prévision et Planification
- Dir. Déléguée à la Présidence
- Expatriés D.G.
- DRH Groupe
- Dir. Stratégie Business Développement et Management
- Alliance Business Développement
- Dir. Fabrication Ingénierie Production et Logistique Alliance (hors DIPV et DIPM)
- Dir. des Achats
- Dir. Qualité Satisfaction Clients Alliance
- Régions
- Direction produit et programmes
- Design
- Direction de l'Informatique
- Renault Digital
- Direction Commerciale Groupe
- Direction Financière
- Direction Après-Vente
- Connect
- Marques

## DIABY Kide

Localisation TCR : TCR AVA 3A rdc  
Localisation VSF : Batiment E1 salle de réunion  
Localisation Aubevoye : infirmerie G4

- D.E.A. - S
- D.E.A -T
- D.E.A. - L
- D.E.A. - V
- D.E.A. - P
- Site d'Aubevoye
- Etb de VILLIERS SAINT FREDERIC

## SOW Kadjata

API : CTL L52 003  
Localisation Lardy : L52  
Localisation TCR : TCR AVA 3A nord

- Dir. Fabrication Ingénierie Production et Logistique Alliance : DIPV + DIPM
- D.E.A. - M
- D.E.A. - I
- D.E.A. - G
- D.E.A. - U
- D.E.A. - D
- D.E.A. - R
- D.E.A. - N
- GAZ
- D.E.A. - F
- Etb de LARDY

# Le dispositif Responsage



## Nos univers : champs d'intervention



RESPONSA

### LOGEMENT

Logement social  
Assurances  
Mise à l'abri  
Accession à la propriété  
...

### BUDGET

Surendettement  
Gestion budgétaire  
Aides financières  
Dispositifs de protection sociale  
...

### FAMILLE

Maternité Adoption  
Divorce  
Séparation  
Proche fragilisé  
...

### SANTÉ & TRAVAIL

Identification des RPS  
RQTH /  
Adaptation du poste de travail  
Arrêts maladie  
Retour à l'emploi  
Droits  
...

### EMPLOI & RETRAITE

Entrée et sortie de l'entreprise  
Calcul des droits  
Retraite anticipée  
Cumul emploi retraite  
...

### AIDANTS

Services à domicile  
EHPAD  
Aides financières  
Répît  
Congés spécifiques  
...

## Un service simple pour vos salariés

### 01 Prise de contact

- En face à face, par téléphone, en visio ou sur internet via l'espace bénéficiaire sécurisé
- Entretien illimité
- Premiers éléments de réponse

### 02 Réponse écrite sous 72h

- Feuille de route avec informations, coordonnées vérifiées et éléments nécessaires à la résolution de la situation

### 03 Suivi sur-mesure

- Mise à disposition pour montage de dossier, information, médiation...
- Evaluation de l'accompagnement une fois terminé



## Focus sur le suivi (1/2)

Un process sur-mesure semi automatisé

RESPONSA

### Lors du 1<sup>er</sup> contact

- L'assistant social apprécie la difficulté des actes métiers
- En découle un calcul de la difficulté de 1 à 4

### Dans la réponse écrite

- L'assistant social notifie si un suivi est nécessaire ou non avant de clôturer la demande
- Si un suivi est requis, un rappel est programmé dans le CRM

### En continu

- L'adhérent peut rappeler son assistant social référent à tout moment



**Focus sur le suivi (2/2)**  
Les actions menées par typologie de situation

RESPONSAGE

### Niveau 1

**Accompagnement immédiat**

- Réponse écrite sous 72h
- Pas de rappel automatique de suivi

Exemples :

- Coordonnées de services à domicile
- Informations sur les droits

### Niveau 2

**Durée 3 jours à 3 mois**

- Réponse écrite sous 72h
- Rappel automatique de suivi à 3 semaines

Exemples :

- Financement d'aide à domicile ou établissement médico-social
- Demande exceptionnelle de logement social

### Niveau 3-4

**Durée 3 mois ou plus**


- Réponse écrite sous 72h
- Suivi régulier avec rappels automatiques – temporalité souvent initiée par le bénéficiaire

Exemples :

- Dossier MDPH
- Accompagnement suite à des risques psychosociaux identifiés


**Nos points forts**  
Un accompagnement suivi

RESPONSAGE




### Immédiat

- Un assistant social disponible immédiatement soit en face à face ou par téléphone
- Permanences sur site :
  - Technocentre : 4j/semaine (du lundi au jeudi)
  - VSF: 1j/2 semaines (mercredi)
  - Aubevoye : 1j/2semaines (mercredi)
  - Lardy : 1j/semaine (mercredi)



### Personnalisé

- Un assistant social référent qui connaît et suit le dossier



### Permanent

En cas d'absence de l'assistant social référent :

- Passation des suivis en cours auprès d'une collègue de l'équipe
- Les collègues peuvent répondre aux questions urgentes et retrouver le dossier du salarié dans les outils
- Un service de débordement pour garantir 100% des appels :
  - Du lundi à vendredi jusqu'à 19h
  - Le samedi de 9h à 12h

Les commentaires en séance :

Des clients grands comptes mais aussi des PME et petites structures.

Accompagnement des salariés mais aussi de leurs proches, conjoint et enfants.

Connaissance des dispositifs de droit commun, régionaux ou locaux et aussi des dispositifs de l'entreprise.

Une équipe d'assistant.e.s qui se retrouvent 2 à 3 jours en présentiel par semaine au sein de Responsage pour le partage des situations traitées. Une permanence dans les locaux de Guyancourt et Aubevoye est assurée (cf slide ci-dessus). Les salariés peuvent aussi prendre rdv en visio avec une assistante de l'équipe.

Les questions des élus :

Q : quel process pour les cas d'addiction ?

R : pas encore eu de situation à traiter, reprise du process Rlt et amélioration si besoin. Partenariat avec l'association *La main tendue* qui sera reconduit pour 2023. Jonction à faire entre Responsage et cette association.

Q : En cas de décès d'un.e salarié.e, qu'en est-il de la procédure d'ouverture de casier avec 1 repré du personnel ?

Certains managers ont pris l'initiative d'ouvrir eux-mêmes. Un rappel d'info est souhaitable.

R : la procédure avec présence d'un représentant du personnel est toujours en vigueur et à respecter.

Q : comment sont traités les dossiers pour l'équipement des véhicules pour personne handicapée ?

R : nous soumettre la demande. Chaque salarié suivi par Responsage a son dossier dans un espace bénéficiaire sécurisé.

Q : Est-ce que Responsage intervient pour d'autres sites Rlt que ceux cités précédemment ?

R : oui, Rlt Siège et RD au 1<sup>er</sup> janvier 2023. Autre appel d'offre en cours pour les salariés du Mans.

Q : quel suivi des RPS faites-vous ? et comment repérez-vous l'addiction au travail ? ça peut être un signal avant burn-out et/ou dépression.

R : non, pas de cas en tête.

Q : nous avons noté que sur vos jours de présence sur site, il y a beaucoup de mercredi. Attention à cette journée pour certains 4/5<sup>ème</sup>. De plus, notre organisation du travail fait que nous avons des jours de TT fixes empêchant d'aller sur site. Merci de moduler donc vos jours de présence en fonction de ces 2 points.

Par ailleurs, quels sont vos indicateurs qualité ? Quelle satisfaction perçue entre le présentiel et le distanciel ?

R : en termes de qualité, nous interrogeons les salariés après le traitement d'un dossier pour savoir s'ils recommandent Responsage à des collègues. Si la note attribuée est inférieure à 6, nous recontactons la personne pour comprendre la note.

Q : avez-vous vous un conseil et des aides pour des situations de violence sexiste ou sexuelle (VSS) ?

R : pour les violences conjugales et intra-familiales, nous avons développé un support spécifique pour traiter les situations. Pour les VSS en entreprise, rien à ce jour, pas de situation soumise. Cela dit, les assistant.e.s ont été formé.e.s par l'association des femmes qui porte le num d'urgence 3919.

Q : comment êtes-vous en lien avec le réseau Lutte harcèlement sexuel de Rlt ?

R : pas de lien actuellement. A faire.

Q : que devient le réseau Handicap ? comment Responsage est maillé avec ? comment Responsage intervient dans la Commission locale Handicap ?

R : poursuite des activités des précédentes assistantes sociales. Responsage participera à la commission locale.

Q : la signalétique sur site pour votre lieu de permanence n'est pas suffisante, de même pour le descriptif des permanences sous Declic. Il serait bon d'améliorer ces 3 points.

R : c'est noté.