

Le métier de Chargé d'intervention sociale au sein du Groupe Malakoff Médéric

Au-delà de leur activité de gestion de la retraite complémentaire, les groupes paritaires de protection sociale mettent en œuvre une politique d'action sociale qui s'adresse principalement aux retraités et aux actifs.

Cette politique est déterminée par les orientations prioritaires définies par les fédérations Agirc-Arrco. Pour la période 2014-2018, les quatre orientations prioritaires sont :

- Soutenir le retour à l'emploi des actifs les plus fragiles ;
- Donner les clés du bien vieillir ;
- Aider les aidants familiaux ;
- Accompagner le grand âge en perte d'autonomie.

L'Action Sociale dans notre branche professionnelle représente 932 collaborateurs¹ dont **66,5%** exercent le métier de **Chargé d'Intervention Sociale**. Ce métier consiste à écouter, conseiller et orienter les clients pour mettre en œuvre des actions personnalisées.

Pour mieux comprendre ce métier, l'Observatoire des métiers et des qualifications a rencontré **Anne Le Mouellic** et **Lysiane Derigon**, toutes deux exercent le métier de Chargé d'intervention sociale au sein du Groupe Malakoff Médéric.

Avant de travailler au sein de l'Action Sociale, Anne Le Mouellic et Lysiane Derigon ont exercés des fonctions diverses dans le domaine de la Gestion de la retraite complémentaire et de la relation client. Cette orientation de carrière a été motivée par leur volonté d'aider les personnes en précarité sociale : « *Etre là au plus près pour les aider* ».

Le métier de Chargé d'Intervention Sociale a évolué au cours des dernières années. En effet, les actions menées ainsi que leurs cibles sont plus larges. Historiquement, les actions étaient principalement individuelles et concernaient uniquement les retraités. Aujourd'hui, les actions touchent, en plus des retraités, les actifs, leurs familles et les demandeurs d'emploi.

En outre, les actions menées sont collectives et individuelles :

- o **Les actions individuelles** consistent à accompagner des personnes en situation de détresse (fragilité émotionnelle suite à un décès, une catastrophe naturelle, etc.). Les dimensions d'écoute, de conseil et d'orientation sont primordiales. Les actions individuelles peuvent également se manifester sous-forme d'aides financières en complément des prestations légales.
- o **Les actions collectives** regroupent l'ensemble des conférences et ateliers mis en place sur une thématique donnée, souvent la prévention santé ou le bien vieillir : comment préparer sa retraite, l'aide aux aidants, les problématiques liées à la nutrition et au sommeil, aider les personnes dépendantes, la sécurité routière...

¹ Profil de branche 2016 (données au 31/12/2015)

Ne travaillant pas sur le même secteur géographique (Le Havre et Lyon), Anne Le Mouellic et Lysiane Derigon mènent des projets nationaux en accord avec les orientations prioritaires des fédérations ; et des projets régionaux propres à leurs problématiques. Par ailleurs, certains Chargés d'Intervention Sociale ont des missions spécifiques en complément des missions communes :

- **Les Relais Amicaux** sont une spécificité du Groupe Malakoff Médéric. Ils représentent un réseau de 41 associations et 7 antennes réparties sur toute la France. Majoritairement composés de retraités, les relais mettent leur expertise et savoir-faire et être au service des autres dans un espace convivial d'échanges et de découvertes : bénévolat économique et sociale (soutien à domicile des personnes âgées isolées, visites et animations en résidences de retraite, insertion sociale et professionnelle des jeunes,...), actions de prévention santé pour les adhérents et activités de loisirs et culture. Anne Le Mouellic est référente de trois Relais Amicaux de son secteur géographique.
- **Les espaces Emploi Agirc-Arrco** : depuis le 1^{er} Janvier 2016, dans la majorité des régions, les chômeurs de longue durée en grande difficulté sont accompagnés dans ces espaces pour une durée de 4 mois par un conseiller individuel et ont également accès à des ateliers de groupe. L'objectif est de les guider dans leur recherche d'emploi. Un espace est disponible à Lyon et Lysiane Derigon est la référente sur ce projet.

Le Chargé d'Intervention Sociale travaille en collaboration étroite avec tous un ensemble d'acteurs aussi bien internes qu'externes au sein de Malakoff Médéric : les services internes de retraite complémentaire, les Cicas, les autres caisses retraites, les organismes municipaux, la CARSAT², les associations, etc. L'objectif est d'avoir un maillage de partenaires solide afin de conduire « *une action sociale forte et pérenne* ». L'animation d'un réseau de partenaire et la capacité à fédérer des personnes sont des compétences de plus en plus fondamentales à l'exercice de ce métier.

Pour mener à bien ses missions, le Chargé d'Intervention Sociale doit également maîtriser la gestion de projet, travailler en transversalité, être force de proposition, disposer d'un excellent relationnel et d'une grande capacité d'écoute active. De plus, une connaissance de son tissu économique local et de son environnement sont deux atouts dans sa mission de conseiller.

En 2015, l'Action Sociale au sein de Malakoff Médéric, c'est :

35 délégations régionales
200 collaborateurs
124 700 personnes accompagnées
1 840 conférences organisées
264 associations soutenues

² CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail