



RAPPORT D'ACTIVITÉ

Accompagnement Social Professionnel

TRIMESTRE 1 - 2025

Janvier • Février • Mars

Entreprise partenaire	[NOM DE L'ENTREPRISE]
Effectif concerné	[XX] salaries
Période observée	01/01/2025 au 31/03/2025
Niveau de confidentialité	Strictement confidentiel

Ce rapport est destiné exclusivement à l'entreprise partenaire. Les situations individuelles ne sont pas identifiables et les informations sont présentées de façon agrégée.

1. Synthèse exécutive

Ce rapport présente l'activité trimestrielle du service d'accompagnement social professionnel proposé par Impact Social. Il vise à rendre compte, de manière synthétique et anonymisée, des sollicitations reçues, des accompagnements réalisés, des thématiques rencontrées, des résultats obtenus et des besoins émergents identifiés.

Note méthodologique : une même sollicitation peut relever de plusieurs thématiques. La répartition thématique présentée ci-dessous correspond donc à des mentions thématiques et non à un nombre de salariés ou de dossiers distincts. Les données restent strictement anonymisées, conformément au secret professionnel.

Chiffres clés du trimestre

<p>12</p> <p>Sollicitations suivies 8 nouvelles + 4 reprises</p>	<p>6</p> <p>Accomp. actifs à la fin du trimestre</p>	<p>6</p> <p>Accomp. clôturés finalisés ou stabilisés</p>	<p>13</p> <p>Résultats obtenus résultats structurants</p>
<p>38</p> <p>Entretiens réalisés visio et téléphone</p>	<p>120 h</p> <p>Volume horaire 10 h par accompagnement en moyenne</p>	<p>4,7/5</p> <p>Satisfaction moyenne retours recueillis</p>	<p>< 48 h</p> <p>Délai de réponse première réponse</p>

Lecture générale

Le trimestre fait apparaître un niveau d'activité significatif, avec 12 accompagnements suivis, dont 8 nouvelles sollicitations reçues au cours du trimestre et 4 accompagnements non finalisés issus du trimestre précédent.

Les situations accompagnées présentent fréquemment une dimension multi-problématique : logement, budget, santé, handicap, accès aux droits et démarches administratives peuvent se cumuler dans un même parcours.

La majorité des interventions relèvent d'un accompagnement préventif ou de stabilisation, permettant d'éviter l'aggravation de situations sociales déjà fragilisées.

Suivi des accompagnements non finalisés du trimestre précédent

Origine / situation au 31/12/2024	Nombre	Évolution au T1 2025
Accompagnements non finalisés reportés au T1 2025	4	Suivi poursuivi au cours du trimestre
Dont accompagnements clôturés ou stabilisés au T1 2025	3	Démarches abouties ou situation suffisamment sécurisée
Dont accompagnements toujours actifs au 31/03/2025	1	Suivi maintenu en raison de délais administratifs ou de démarches encore en cours
Nouvelles sollicitations reçues au T1 2025	8	Prises en charge ouvertes sur la période janvier-mars
Total des accompagnements suivis au T1 2025	12	Base de lecture du présent rapport

Cette lecture permet de distinguer le flux de nouvelles demandes du stock d'accompagnements déjà engagés. Elle explique également pourquoi certains résultats obtenus au T1 2025 concernent des démarches initiées avant le 1er janvier 2025.

2. Profil des sollicitations

Indicateur	Donnée observée	Commentaire
Mode de contact privilégié	75 % email / 25 % téléphone	Le canal écrit facilite la confidentialité et la prise de contact différée.
Délai moyen de réponse	24 heures	Réactivité compatible avec les situations nécessitant une première évaluation rapide.
Nombre moyen d'entretiens	6,3 par accompagnement	Les situations nécessitent souvent plusieurs étapes de suivi.
Durée moyenne d'accompagnement	4,2 mois	Certaines démarches administratives imposent un suivi prolongé.
Typologie des sollicitations	60 % préventif / 40 % curatif	L'accompagnement intervient à la fois en prévention et en traitement de situations installées.

Répartition par thématique

Thématique	Nombre de mentions	Part
Logement	6	43 % des mentions
Budget / surendettement	3	21 % des mentions
Handicap / MDPH	3	21 % des mentions
Famille / retraite / autres	2	14 % des mentions
Total des mentions thématiques	14	supérieur aux 12 accompagnements suivis car multi-thématique

Exemple : une même situation peut être comptabilisée à la fois dans les thématiques logement et budget/surendettement lorsque les difficultés sont liées.

Modalités d'accompagnement

Entretiens	Actions administratives et coordination
24 entretiens en visio	18 courriers rédigés et/ou envoyés
14 entretiens téléphoniques	156 emails échangés
38 entretiens au total	47 appels téléphoniques liés aux démarches
	32 SMS envoyés
	15 rendez-vous partenaires coordonnés

Volume horaire détaillé

Modalité	Temps mobilisé	Lecture
Entretiens en visio - 24 entretiens	18 h	Temps d'échange direct avec les salariés
Entretiens téléphoniques - 14 entretiens	10 h	Évaluation, suivi et relances
Préparation des entretiens	8 h	Analyse préalable des situations
Rédaction de comptes rendus	8 h	Formalisation et traçabilité professionnelle
Rédaction et envoi de courriers - 18 courriers	9 h	Appui administratif et argumentaire social
Gestion des emails - 156 emails	18 h	Suivi continu des démarches
Appels téléphoniques de démarches - 47 appels	10 h	Contacts organismes et partenaires
Coordination de rendez-vous partenaires - 15 RDV	8 h	Mise en lien et sécurisation des parcours
Recherche documentaire et réglementaire	10 h	Vérification des droits et dispositifs mobilisables
Constitution de dossiers - 17 dossiers	11 h	Montage et dépôt de demandes administratives
Volume horaire total	120 h	Moyenne : 10 h par salarié accompagné

3. Résultats et impact

Résultats obtenus

Résultat obtenu	Nombre	Observation
Relogement obtenu	1	Situation stabilisée sur le plan résidentiel
RQTH accordée	2	Reconnaissance administrative du handicap obtenue
Dossier de surendettement recevable	2	Ouverture d'une procédure de traitement de la dette
Échéancier négocié avec créanciers	2	Rééchelonnement permettant une reprise de maîtrise budgétaire
Aide financière exceptionnelle accordée	3	Soutien ponctuel permettant d'éviter une aggravation de la précarité
Dossier FSL accepté ou débloqué	2	Appui au maintien ou à la sécurisation du logement
Ouverture ou rétablissement de droits sociaux	1	Démarche finalisée auprès d'un organisme de protection sociale
Total des résultats structurants	13	Résultats formalisés à la date du rapport

Dossiers constitués : 5 FSL ; 4 MDPH (RQTH, AAH) ; 3 dossiers de surendettement ; 5 demandes d'aides exceptionnelles (CAF, CCAS), soit 17 dossiers administratifs constitués ou accompagnés.

Le total de 13 résultats obtenus correspond aux résultats effectivement formalisés à la date du rapport. Il peut inclure des démarches engagées au trimestre précédent, lorsque leur aboutissement administratif est intervenu au cours du T1 2025.

Retours qualitatifs anonymisés

« Sans cet accompagnement, je n'aurais jamais osé faire les démarches MDPH. J'avais peur de ne pas savoir remplir les dossiers. »

« J'étais en surendettement depuis deux ans, je ne savais plus quoi faire. Aujourd'hui, j'ai un plan et je reprends le contrôle. »

Réseau de partenaires mobilisés

Champ	Partenaires mobilisés
Institutions	CAF, MDPH, Conseil départemental, France Travail
Logement	FSL, ADIL, bailleurs sociaux, DALO
Budget	Banque de France, Points Conseil Budget, CCAS
Santé / retraite	CARSAT, CPAM, services de soins

4. Analyse des accompagnements

Niveau de complexité

Niveau de complexité	Nombre	Part
Complexité élevée	5	42 %
Complexité moyenne	4	33 %
Complexité faible	3	25 %
Total sollicitations suivies	12	100 %

Facteurs de complexité identifiés

Facteur	Constat	Nombre de situations
Situations multi-problématiques	Cumul de difficultés : logement, surendettement, santé, handicap ou accès aux droits, nécessitant une coordination entre plusieurs dispositifs.	4
Illectronisme / barrières numériques	Difficultés importantes avec les démarches dématérialisées, nécessitant un accompagnement étape par étape.	3
Délais de traitement administratifs	Dossiers nécessitant plusieurs relances et un suivi prolongé, notamment MDPH ou FSL.	2
Urgence de la situation	Menace d'expulsion, coupure d'énergie imminente ou précarité aiguë nécessitant une intervention rapide.	3

Ces facteurs peuvent également se cumuler dans une même situation, ce qui explique la nécessité d'un suivi individualisé et coordonné.

Lecture spécifique des accompagnements encore non finalisés au 31/03/2025

Situation des 6 accompagnements actifs	Nombre	Lecture professionnelle
Démarches logement / FSL / bailleur en attente	2	Délais partenaires et nécessité de maintenir les relances
Démarches MDPH / handicap en attente de décision	2	Instruction administrative encore en cours
Suivi budgétaire ou surendettement non finalisé	1	Plan ou recevabilité en attente de confirmation
Situation familiale / retraite / autre suivi long	1	Accompagnement maintenu pour sécuriser les prochaines étapes
Total accompagnements actifs au 31/03/2025	6	Suivis à poursuivre au T2 2025

Besoins émergents

Besoin identifié	Enjeu pour l'entreprise	Piste de réponse
Préparation à la retraite	Questions récurrentes des salariés de plus de 55 ans sur les démarches CARSAT et la projection de fin de carrière.	Proposer un atelier d'information court et confidentiel.
Mobilité géographique	Difficultés de logement liées aux mutations professionnelles ou à la réorganisation des parcours résidentiels.	Renforcer l'information sur les dispositifs logement et les délais réalistes.
Santé mentale	Augmentation des orientations vers des professionnels de santé, sans prise en charge thérapeutique par le service social.	Clarifier les relais internes et externes : médecine du travail, psychologues, dispositifs territoriaux.

5. Recommandations pour le trimestre 2

Action proposée	Objectif	Format recommandé
Atelier collectif : « Préparer sa retraite : démarches et droits »	Répondre aux interrogations des salariés concernés et anticiper les ruptures de droits.	1h30 en visio, sur inscription, avec rappel de la confidentialité.
Campagne de communication interne	Rappeler l'existence du service sans stigmatiser les salariés qui le sollicitent.	Affichage discret, intranet, message RH court, QR code vers le service.
Coordination renforcée avec la médecine du travail	Mieux articuler les situations liées au handicap, à la santé et au maintien dans l'emploi.	Échange de cadrage sur les thématiques, dans le respect du secret professionnel.

Contribution RSE et QVCT

- 10 salariés accompagnés vers l'accès à leurs droits sociaux ;
- 4 situations liées au logement accompagnées ou stabilisées ;
- 2 reconnaissances administratives du handicap obtenues ;
- plusieurs situations de précarité évitées ou contenues grâce à une intervention précoce ;
- une contribution directe aux démarches de prévention sociale, de qualité de vie au travail et de responsabilité sociale de l'entreprise.

6. Conclusion

Le premier trimestre 2025 confirme l'utilité d'un accompagnement social professionnel accessible, confidentiel et réactif. Les situations rencontrées montrent que les difficultés sociales des salariés peuvent avoir des effets directs sur leur stabilité personnelle, leur disponibilité psychique et leur maintien dans l'emploi. L'intervention d'Impact Social permet d'apporter un appui concret, d'orienter vers les dispositifs adaptés et de sécuriser les démarches administratives, tout en préservant la confidentialité des situations individuelles.

Contact et réunion de bilan

Email	contact@impact-social.org
Téléphone	06 92 84 41 59
Site web	www.impact-social.org
Réunion de bilan	Possibilité d'organiser une réunion de 30 minutes en visio ou par téléphone pour présenter les résultats et échanger sur les pistes d'action.

— Fin du rapport — Document confidentiel destiné exclusivement à l'entreprise partenaire.