

L'Ircem, Groupe de protection sociale des salariés du particulier employeur et de l'emploi à domicile, dévoile sa nouvelle stratégie à horizon 2027

Moins d'un an après sa nomination, Serge Da Mariana, Directeur Général du Groupe de protection sociale des salariés du particulier employeur et de l'emploi à domicile Ircem, lance ce jour sa nouvelle stratégie, intitulée "CAP 2027". Celle-ci affirme son ambition de remettre l'accompagnement de ses publics au cœur de sa stratégie grâce notamment à la mise en place d'un "dividende social".

Réaffirmer l'ADN de l'Ircem : soutenir et accompagner ses publics grâce à son dividende social

L'Ircem est par essence un Groupe à but non lucratif. Cela signifie que l'ensemble de ses résultats financiers excédentaires doivent être réinvestis au service de l'intérêt général des publics qu'il accompagne, qu'ils soient salariés de l'emploi à domicile, retraités de ces professions ou particuliers employeurs. La finalité clairement assumée de la stratégie "CAP 2027" est de permettre au Groupe de se développer et de dégager encore plus de résultats financiers afin de les réinvestir au service du mieux-vivre de ses publics. Cette notion de "dividende social" est au cœur de la nouvelle stratégie du Groupe.

Les salariés assurés par le Groupe Ircem, particulièrement ceux intervenant à domicile, connaissent généralement une activité précaire les amenant à cumuler plusieurs contrats. Le secteur de l'emploi à domicile se caractérise par des salaires et des retraites très limités, il y a une surreprésentation des pathologies chroniques à laquelle s'ajoute un risque d'épuisement mental et physique plus important. La nouvelle Direction générale souhaite aller plus vite et plus loin en termes d'accompagnement, afin de lutter contre ces fragilités et le non-recours aux aides sociales dont les salariés assurés pourraient bénéficier, avoisinant les 30% en France selon une étude de la DREES.

Point essentiel, ce dividende social ne se concrétisera plus par une dominante "aide sociale distributive" mais par une approche plus large, holistique, qui couvrira toutes les dimensions de l'accompagnement de ces publics (prévention, recours aux soins, recherche scientifique pour mieux appréhender leurs besoins, santé mentale, soutien dans les moments de rupture...).

"Pour cela", explique Serge Da Mariana, "nous allons développer une démarche relationnelle plus proactive et personnalisée en orientant au mieux nos actions grâce à une meilleure connaissance de nos publics, en menant des études sur leurs besoins spécifiques et en mettant en œuvre une démarche plus préventive de l'accompagnement social." L'objectif, à terme, étant de renforcer ce que l'Ircem appelle "la citoyenneté sociale" de ses publics, en les aidant "à acquérir et revendiquer leurs droits sociaux" résume Serge Da Mariana.

Cinq axes stratégiques pour concrétiser cette ambition sociale forte

Dans un contexte économique instable (remontée des taux, crise immobilière, conflits mondiaux, croissance en berne...) et de transformations démographiques majeures (baisse du taux de natalité, vieillissement de la population...), les organismes de protection sociale sont amenés à exercer des activités complémentaires pour mieux accompagner leurs publics.

Pour l'Ircem, à l'aube du déploiement de la nouvelle stratégie "CAP 2027", cette diversification passe par le fait de proposer une offre la plus complète possible afin de renforcer la satisfaction client. A cet effet, le Groupe de protection sociale sait pouvoir compter sur des atouts majeurs. *"Notre expertise sur le secteur de l'emploi à domicile, notre savoir-faire dans la gestion du multi-emploi, nos compétences internes pointues en technologie sont autant de forces sur lesquelles nous entendons miser ces prochains mois et ces prochaines années"* détaille Serge Da Mariana.

Afin de consolider la croissance du groupe et de renforcer le développement de l'entreprise, dans le but de générer du dividende social, l'Ircem va entamer dès 2024 une transformation misant sur 5 axes stratégiques précis et ambitieux. *"Outre le renforcement de la notoriété de notre organisme, nous souhaitons également développer la valeur ajoutée de nos services auprès de nos publics et réinventer notre offre pour les particuliers employeurs"* révèle Serge Da Mariana, Directeur Général de l'Ircem. *"Nous souhaitons poursuivre notre expertise dans la gestion en assurance, et pérenniser notre activité dans l'ensemble de nos domaines d'expertise"* précise-t-il.

Une gestion relationnelle multi-canal pour aller vers ceux qui ont besoin d'être accompagnés

La stratégie de l'Ircem ne se contentera pas de créer de la valeur ajoutée avec son dividende social mais mettra en œuvre une gestion relationnelle multi-canal, proactive (écouter/guider/protéger) permettant d'aller vers ceux qui ont besoin d'être accompagnés, afin de leur faire connaître leurs droits et de les aider à en bénéficier. Aussi, en 2024, une Direction d'accompagnement social sera créée.

L'Ircem s'appuiera également sur l'IA avec son "algorithme de bienveillance" capable de détecter les situations de pré-fragilité, afin de proposer des actions de prévention ciblées visant à favoriser l'autonomie des publics accompagnés. *"Nous comptons sur l'IA pour identifier les parcours clients, aller davantage à leur rencontre, les accompagner dans la durée pour mieux lutter contre la précarité économique ou sociale et le taux de non-recours aux aides sociales"* précise Serge Da Mariana, *"l'idée étant d'anticiper les besoins de [nos] publics, de proposer le bon service à la bonne personne et au bon moment."*

À propos de l'Ircem

L'Ircem est le Groupe de Protection Sociale des salariés du particulier employeur et de l'emploi à domicile. Fort de 550 collaborateurs qui accompagnent 5 millions de clients, le groupe est certifié ISO 9001 et s'appuie sur trois institutions représentant chacune une expertise : Ircem Retraite (membre de la Fédération Agirc-Arrco), Ircem Prévoyance et Ircem Mutuelle.

Contact presse

Agence Oxygen - Jordan Calimé

jordan.c@oxygen-rp.com

06 59 53 87 55