

inter -action

105

LE MAGAZINE DU SOCIAL DANS L'AIN

DÉCEMBRE 2020 - JANVIER 2021

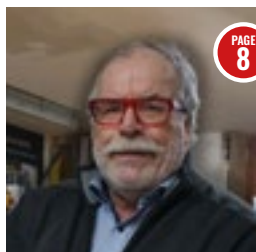


DOSSIER

Télétravail : réinventer demain

PAGE
41

© Florence Daudé



PAGE
8

INTERVIEW

Alain Gilbert,
journaliste,
éditeur,
formateur



PAGE
12

TABLE RONDE

**Transition
écologique**
Tous
concernés



PAGE
30

REPORTAGE

**Au bistrot
ambulant,**
dose de rire
pour tous !

"Créateur de Bien-être au travail"

Réinventer
vos espaces professionnels
pour les rendre plus créatifs, plus ergonomiques et plus
esthétiques

Finis les bureaux tristes et impersonnels
Terminés les lieux d'accueil froids et inconfortables
Exit les open-spaces bruyants

On aspire à vivre bien, à vivre mieux, où que l'on soit

ETUDE - TRAVAUX - MOBILIER - DECORATION



CADEA SOLUTIONS AMENAGEMENTS

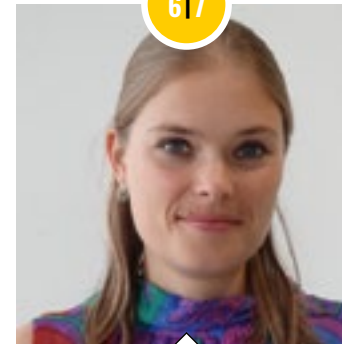
04 74 07 38 11

contact@cadea-solutions.com

www.cadea-solutions.com

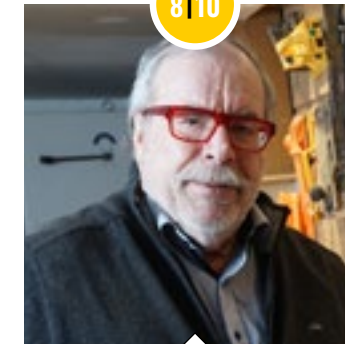
SOMMAIRE
DÉCEMBRE 2020 - JANVIER 2021 #105

6|7



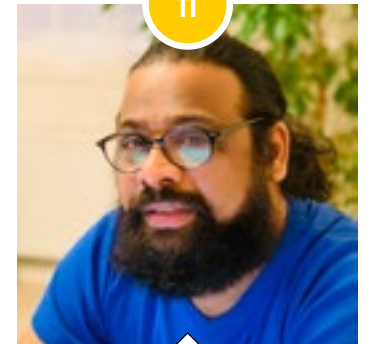
C'est vous
QUI LE DITES

8|10



Interview Alain Gilbert
JE NE ME SUIS JAMAIS SENTI ARRIVÉ

11



Portrait pour traits
INDIKA UDUGAMPOLA

12|14

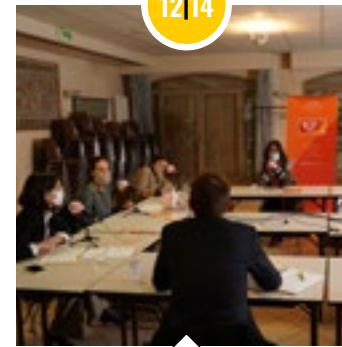
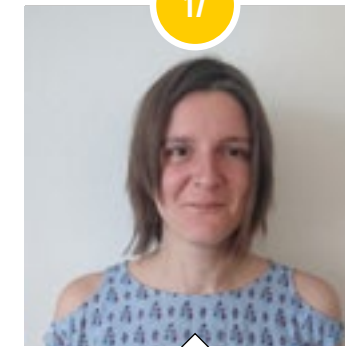


Table ronde
TRANSITION ÉCOLOGIQUE

17



Mon parcours à moi
CHARLOTTE SCHWENZER

41|49



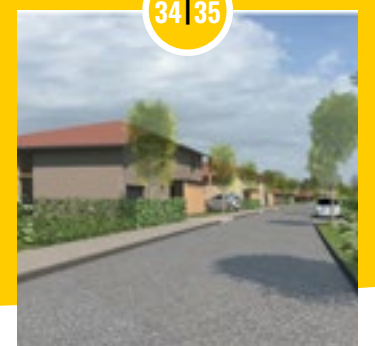
Dossier
TÉLÉTRAVAIL, REINVENTER DEMAIN

28|29



Le cahier partenaires

34|35



LE MAGAZINE TRIMESTRIEL DE L'ACTION SOCIALE DANS L'AIN

Partenaires : Adapei, ADAPA, ADMR, Ain Domicile Services, Alfa3a, Bourg Habitat, Caf de l'Ain, Conseil départemental, Dynacité, MSA Ain-Rhône, Orsac, Semcoda, Udaf de l'Ain |
Directeur de la publication : Jacques Dupoyet | **Directrice opérationnelle :** Eveline Lines Previtali | **Réalisation :** Abscisse Communication, 27 rue des Bons Enfants 01000 Bourg-en-Bresse
Tél. 04 74 24 44 44 | **Rédaction :** Agnès Bureau, Margaux Legras-Maillet, Christophe Milazzo, Annick Puvilland | **Création :** Genaro Studio | **Photographies :** Florence Daudé |
Crédit illustrations : Freepik, VectorJuice, Rawpic, Pixabay (Gregor Cresnar, Fredrik Solli Wandem, Karolina Grabowska, Juraj Varga) | **Impression :** Estimprim. Tirage : 10 000 ex. N°ISSN : 1260-528X.

www.interaction01.info

Contact : redaction@interaction01.info



Département

2^e volet anti-crise

La deuxième aide du Département face à la crise sanitaire devrait être équivalente à la première, pour un total de 32 M€ votés sur deux ans, mais un léger dépassement est envisagé. Un premier soutien est porté aux entreprises de l'événementiel, à hauteur de 2,5 M€. Les demandes sont instruites par Aintourisme. Pour la viticulture et l'élevage d'escargots, le Département a créé un fonds de soutien de 700 000 €. Il prévoit en outre d'acheter 2 000 poulets à destination des collèges pour soutenir la filière volaille. Côté social, 50 000 € sont alloués au recrutement dans les EHPAD. Les bénéficiaires du RSA concernés peuvent cumuler salaire et RSA sur 6 mois. Autre mesure : la mise en place d'une plateforme téléphonique d'écoute pour les personnes nécessitant un soutien psychologique, en partenariat avec l'Avema, jusqu'au 15 janvier.



Un fonds départemental de soutien face à la crise sanitaire est prévu pour divers professionnels touchés par la crise sanitaire, dont les héliculteurs tel Roland Bozon à Marboz.

Résidence accueil

Une première dans l'Ain

Permettre à des personnes fragilisées par des troubles psychiques stabilisés d'accéder au logement autonome avec un accompagnement adapté, éviter la réhospitalisation, lutter contre la désocialisation, sont les objectifs de la résidence accueil, première dans l'Ain, qui ouvrira bientôt ses portes à Viriat. Elle comprendra 24 logements (T1 et T2), meublés et équipés, et des espaces collectifs favorisant la rencontre. Une équipe de deux professionnels sera présente du lundi

au vendredi. L'orientation s'effectuera via le SIAO. Expérimental et innovant, le projet est le fruit d'un étroit travail partenarial réunissant Alfa3a, le CPA et les acteurs sociaux du territoire, avec le soutien de la DDCS et du Département. « *Le partenariat est le mot-clé de la réussite de la résidence* » souligne Emmanuel Maître, responsable du service gestion locative à Alfa3a. À la frontière entre logement et soin par sa spécificité, la résidence l'est aussi par sa proximité : elle est située à côté du CPA. ■



À la frontière entre logement et soin, la résidence accueil constitue un tremplin vers le logement autonome pour les personnes en fragilité psychique.

En bref



Ils partent, ils arrivent

Ain Domicile Services
Directrice depuis mai 2011, **Geneviève Gaudin** quitte Ain Domicile Services fin 2020. Elle a mené des chantiers importants comme l'évolution du service d'aide à domicile en prestataire, la négociation et le suivi du CPOM avec le Département, le maintien permanent d'une dynamique d'équipe. Sa bienveillance, son écoute et son expertise vont manquer à l'association. Depuis presque quatre ans, elle travaille étroitement avec **Grégory Bornuat**, qui devient directeur. Avec l'ensemble des collaborateurs et administrateurs, il continuera les projets mis en œuvre avec comme soucis premiers la qualité des interventions au domicile, des conditions de travail pour chacun, et le travail en équipe.



Geneviève Gaudin



Grégory Bornuat

Droits des femmes
Cécile Grosjean a succédé à **Pascale Guillet** au poste de déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité. Chargée de mission puis conseillère au cabinet de la ministre de l'enfance, des familles et des droits des femmes de 2014 à 2017, elle a été ensuite experte nationale détachée à la Commission européenne puis experte indépendante pour l'association Forum européen du handicap.



Cécile Grosjean

Sous-préfecture de Belley
François Payebien a succédé à **Pascale Préveirault** au poste de sous-préfet de l'arrondissement de Belley. Il était auparavant chef du bureau des politiques et de l'animation locales, à la délégation à la sécurité routière, au ministère de l'Intérieur.



François Payebien

Sous-préfecture de Nantua
Benoît Huber, sous-préfet de l'arrondissement de Nantua, a quitté l'Ain : il a été nommé directeur de cabinet du préfet des Alpes-Maritimes.

PAR JACQUES DUPOYET, DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

2021 : nouvelle équipe, nouveau média

Avec le départ annoncé d'Alain Gilbert de son poste de Directeur de la rédaction, je suis heureux d'accueillir, au nom de tous nos partenaires, Eveline Lines Previtali, qui assurera dorénavant les fonctions de directrice opérationnelle de notre revue. Avec elle, c'est toute l'équipe de rédaction, enrichie de deux nouvelles jeunes collaboratrices, qui reste à ses côtés pour traiter avec la passion et le professionnalisme que nous leur connaissons de l'actualité sociale de notre département. Ce changement toutefois s'opérera dans une certaine continuité puisque Alain Gilbert lui-même devrait à terme être amené à me remplacer au poste de directeur de la Publication.

Je voudrais ici remercier l'ensemble de ceux qui ont su me faire confiance dès le projet de création de cette revue et ceux qui ont su en faire ce qu'elle est aujourd'hui : une revue unique en son genre, reposant sur un partenariat sans faille des principaux opérateurs sociaux du département, ouverte à tous les acteurs de la vie sociale, sachant traiter en toute indépendance et sans tabous les problèmes de société qui sont les nôtres. En un mot une presse enracinée dans des valeurs, ouverte à l'innovation, au débat d'idées, soucieuse du bien commun, génératrice de lien, de complémentarité et d'efficacité entre acteurs sociaux. Un merci tout particulier à notre tout jeune ancien directeur de rédaction qui a su si bien mettre en action ce que nous souhaitions ensemble, bien modestement, apporter comme contribution à notre vie départementale.

Mais autre nouvelle d'importance, ce changement à la tête de notre revue, uniquement publiée jusqu'à ce jour en print, va également s'accompagner de la mise en œuvre d'une édition numérique, qui au-delà de la version papier que vous connaissez, traitera à partir du blog créé à cet effet de l'actualité dite chaude pouvant intéresser en temps réel tous les aindinois. Ce blog lancé à l'occasion de la diffusion du présent numéro sera ce que vous en ferez, vous les acteurs sociaux du département. Nous l'avons imaginé et bâti en lien avec tous les chargés de communication de nos partenaires et nous ne doutons en rien de son efficacité au service de tous.

À vous donc d'agir en inter action ! ■



C'EST VOUS
QUI LE DITES !

Avec la stratégie nationale de lutte contre la pauvreté, le soutien aux projets portés par les acteurs de terrain se sont multipliés. Des dispositifs innovants sont imaginés ou dupliqués. Dans l'Ain, c'est par exemple la « Promo 16-18 » pour aider des jeunes décrocheurs de 16-18 ans à trouver une orientation professionnelle (un partenariat Mission locale et AFPA de Bourg-en-Bresse). C'est aussi la création de nouveaux Points conseil budget ou la « Caravane solidaire » pour aller vers les familles et les jeunes précaires en zone rurale. La lutte contre la pauvreté sera efficace en s'adaptant aux spécificités locales.

CÉCILIE CRISTIA-LEROY
COMMISSAIRE À LA LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ
AUPRÈS DU PRÉFET DE RÉGION
AUVERGNE-RHÔNE-ALPES



10 000 brioches et 100 projets

Née à Belley dans les années 60 et relayée aujourd'hui dans toute la France, l'Opération Brioches a battu son plein du 12 au 18 octobre 2020. Dans l'Ain, 250 bénévoles, membres de l'Adapei et usagers des ESAT et SESSAD, se sont mobilisés pour vendre près de 10 000 brioches, qui permettront de cofinancer une centaine de projets : sorties, voyages, achat de nouveaux équipements...

Des employeurs précisent dans leur offre d'emploi s'il est en télétravail ou pas. Le télétravail fait partie du projet professionnel, des questions de mobilité, des conditions de travail.

NICOLAS FAILLET
DIRECTEUR TERRITORIAL
PÔLE EMPLOI
AIN ET SAVOIE

« La période vécue fragilise beaucoup la dynamique coopérative, qui repose sur le faire ensemble. »

SOPHIE DAVY
PRÉSIDENTE DE LA LIBRAIRIE COOPÉRATIVE LA FOLLE AVENTURE À TRÉVOUX

« Le partenariat fait partie des pratiques courantes dans l'Ain »

SÉVERINE VERMOREL
INTERVENANTE SOCIALE EN GENDARMERIE

MSA Ain-Rhône 700 paniers solidaires

Aider les personnels d'établissements particulièrement touchés par la crise et soutenir les producteurs locaux : l'opération Paniers solidaires lancée par la MSA Ain-Rhône a un double objectif. Initiée lors du premier confinement, elle a pris en décembre un avant-goût de Noël. Un budget de 40 000 €, voté en commission d'action sanitaire et sociale, a été alloué. Du 8 au 24, 700 paniers composés de produits achetés auprès de points de vente directe de producteurs sur les territoires ont été distribués auprès des personnels, bénéficiaires MSA, d'une dizaine de structures, dont cinq dans l'Ain : les ESAT La Ferme Dienet à Saint-Paul-de-Varax, La Freta à Plateau d'Hauteville, les ateliers chantiers d'in-

sertion La Cressonnière du Bugey à Saint-Maurice-de-Rémens, Brigades Nature (ex-Brigades vertes) à Belley, et l'EHPAD Ary Geoffroy à Villereversure. ■



Top départ de l'opération dans l'Ain le 8 à Belley, où 33 paniers ont été remis aux équipes des Brigades Nature.

Tweet wall

@Departement_AIN 4 janvier 2021
647 734 ! C'est le nombre d'habitants de l'**#Ain**, d'après le nouveau décompte publié par l'Insee. L'**#Ain** est l'un des départements les plus dynamiques de la région **@auvergnetherhalpes**
<https://insee.fr/fr/statistiques/4989753>
@InseeFr #Aindinois #icicestlain

@poleemploi_ara 18 déc.
Mis à l'arrêt lors du 1^{er} confinement, le secteur #BTP a rapidement repris des couleurs et cherche de nouveau à attirer et fidéliser des candidats.
<https://pole-emploi.org/regions/auverg>

@Prefet01 16 déc.
En cette période si particulière, on connaît tous quelqu'un qui donne de son temps pour l'autre. Pour la première

fois, le ministère de l'Intérieur organise une opération visant à les récompenser !
<http://prodigesdelarepublique.fr>

@ActionLogement 16 déc.
Prolongation et élargissement de l'aide exceptionnelle aux loyers et prêts immobiliers pour les salariés fragilisés par la crise. <https://bit.ly/3gQ9dYG>
#enActionpourleLogement

@PaysdeGexagglo 9 déc.
Vous êtes de plus en plus nombreux à venir à la Maison des Services au Public - MSAP - pour vous faire accompagner dans vos démarches administratives en ligne ! Record de fréquentation en septembre 2020. Gessiens, vous bénéficiez de ce service : <https://bit.ly/3n4617m>

VITE DIT !

Avis aux associations

• Le Fonds de développement de la vie connu est trop peu connu des associations aindinoises, constate l'AGLCA. Axé sur le financement global de l'activité et/ou la mise en œuvre de projets ou activités dans le cadre du développement de nouveaux services, il leur permet de bénéficier d'une aide de 1 000 à 8 000 €. Le nouvel appel à projets est lancé. Date limite de dépôt des dossiers : 8 février 2021. 90 associations de l'Ain ont bénéficié de ce Fonds en 2019, pour un montant total de 208 475 €. L'AGLCA accompagne les associations au montage du dossier.

> www.ain.gouv.fr/nouvelle-aide-aux-associations-fdva-2-a5060.html
> www.aglca.asso.fr/#20201207

• L'AGLCA propose 15 formations de 2 h 30, pour les bénévoles et dirigeants associatifs, sur 5 thématiques : bases de l'association, dynamiser la vie bénévole, comptabilité et finances, communication, fonction employeur. Elles ont lieu à la MCC à Bourg-en-Bresse et dans des communes de l'Ain. L'AGLCA accompagne également les bénévoles souhaitant obtenir le certificat de formation à la gestion associative (CFG), pouvant être utilisé dans des démarches de validation des acquis de l'expérience (VAE) et mentionné sur un CV.

www.aglca.asso.fr/serv_autres.php
tél. 04 74 23 29 43

Aide exceptionnelle de solidarité

La seconde aide gouvernementale exceptionnelle pour les familles modestes et les allocataires du RSA ou de certaines aides de Pôle emploi a bénéficié à 25 000 foyers et près de 39 000 enfants dans l'Ain. Une aide a également été versée à 3 000 jeunes.

Alain Gilbert

JOURNALISTE, ÉDITEUR, FORMATEUR

À 68 ans, le journaliste avait rarement été soumis à l'exercice – piégeux – de l'interview écrit. Ce passage de l'autre côté du miroir, il ne pouvait le refuser à *Interaction*, tant le magazine et le « rédac chef » ont été intimement liés. Nous nous sommes donc retrouvés un matin, vaguement troublés, assis l'un en face de l'autre dans la maison familiale. Une heure plus tard, je tenais mes réponses (le tutoiement est resté, seule entorse au protocole). Des réponses précises sur son éthique journalistique. Sincères sur le département et ses sentiments face à l'époque. Pudiques sur les épisodes douloureux. Enthousiastes sur certaines rencontres professionnelles et sur Jean-Sébastien Bach.

Propos recueillis
par Agnès Bureau

« Je ne me suis jamais senti arrivé. »

Je m'adresse à un journaliste mais également à un éditeur, un formateur, un chef d'entreprise... de préférence en même temps plutôt que successivement. D'où te vient cet appétit de bosseur insatiable ?

Je suis lié au livre depuis toujours. Je voulais être professeur de lettres. Je suis entré dans un journal un peu par hasard, je m'y suis plu et j'ai fait carrière dans le journalisme. Quand j'ai quitté *Voix de l'Ain*, en 1990, j'ai choisi de passer du côté de la technique afin de maîtriser les outils numériques émergents. J'ai proposé mes services à l'École de journalisme de la rue du Louvre à Paris et j'ai commencé le lundi suivant. Logiciels de mise en page, traitements de texte, écriture... ça a été un vrai bonheur. J'ai rencontré presque toute la presse française, depuis le petit journal de province jusqu'aux "seigneurs" du *Canard enchaîné* ou de *l'Équipe*. J'ai accompli ce que je voulais faire dans ma vie : enseigner. Mes interventions de formateur m'ont beaucoup mené en Afrique où j'ai ressenti une profonde confraternité avec les éditeurs africains.

Musnier-Gilbert Éditions est née de l'envie de devenir son propre patron ?

J'ai monté ma maison d'édition pour publier *Rhône-Alpes l'Encyclopédie*. Puis pour *Interaction* qu'on venait de nous confier. M&G a toujours eu cette double vocation d'édition et de presse. On a géré jusqu'à une trentaine de titres et publié presque 250 livres en vingt ans. Plutôt intéressant !

Une vie réussie est une vie bien remplie ?

Les gens surbookés, ça me fait toujours rire. Quand on veut de la

disponibilité, on en trouve, pour les autres ou pour le travail. De ma part, ce n'était pas une frénésie, juste beaucoup de choses qui marchaient bien. J'y ai laissé parfois une partie de ma santé et de mon dynamisme. **L'important a toujours été de faire correctement « mes » métiers, avec exigence.** Mon départ de *Voix de l'Ain* m'a marqué au fer rouge : j'ai préféré me démettre plutôt que me soumettre. On ne peut pas transformer une vérité en mensonge. J'ai conservé sinon mon honneur, en tout cas mon crédit professionnel. **Ne jamais désavouer les valeurs dans lesquelles on croit,** cela a prévalu aussi dans la gestion d'*Interaction*. Je suis heureux qu'en 25 ans d'*Interaction*, j'aie été respecté autant que j'ai respecté mes collaborateurs et les partenaires.

Le journalisme est décrié et mal perçu. Y a-t-il une spécificité *Interaction* ?

Depuis 40 ans que je suis dans l'Ain, mon principe de base c'est le terrain. Les interviews par téléphone, je les compte sur les doigts d'une main. Je connais le département comme ma poche. **Le vrai journalisme est un journalisme de reportage, de rencontres, de témoignages**

Pourquoi avoir cru dès le départ à l'avenir d'un canard à 3 pattes comme *Interaction* ?

Parce que l'idée était séduisante, et qu'on devait créer un produit de toutes pièces, en plaçant la barre assez haut. On nous a fait confiance et laissé pratiquer notre métier de journalistes. C'est pour cela que le magazine a été crédible, auprès des partenaires et des lecteurs. Il y a eu parfois des frictions ou des divergences, on en a débattu.

Quels moments t'ont marqué dans la vie d'*Interaction* ?

Il y a eu les *Rencontres d'Interaction*, dès la 4^e année. On a fini par nous tordre le cou parce que cette « tribune publique » devenait gênante. Il y a eu aussi l'enquête sur la pauvreté et la précarité. Également les changements de maquette qui remotaient les troupes. La dernière, il y a deux ans, est une grande réussite due au graphiste. J'apprécie qu'elle ait donné toute leur place aux partenaires, valorisés dans un cahier central.

Tenir ce partenariat dans la durée relevait tout de même d'une gageure ?

Interaction est comme un oiseau sur la branche. Il peut s'envoler, la branche peut casser. Mais il tient depuis 26 ans. Je ne me suis jamais senti « arrivé ». Le partenariat avec Alfa3a, qui est l'initiateur du magazine et le propriétaire du titre, a été fructueux, pour eux comme pour nous. **Ce magazine n'a pas d'équivalent en France.** Beaucoup en rêvaient. Mais il fallait réunir les partenaires, les moyens financiers et l'équipe rédactionnelle.

“

Interaction est comme un oiseau sur la branche.

Tu revendiques une plume parfois mordante ?

Ça fait partie de mon caractère. Je peux avoir la plume vive, même dans le privé. Mais quand on a des choses à dire et qu'elles sont justes, il faut les exprimer. J'aurais aimé être pamphlétaire !

Tu te sens plus proche de l'époque du *J'accuse* de Zola que de celle de #metoo ?

Oui, au point d'avoir parfois du mal à suivre l'époque. Je me contente d'ailleurs de très peu d'information. Je suis extrêmement méfiant sur les sources.

Ton dernier éditorial était une quasi déclaration d'amour pour l'Ain. As-tu adopté cette terre sans réserve ?

Oui vraiment. Ce département, équilibré, plein de richesses, m'a beaucoup apporté.

Alors pourquoi ne fait-il pas plus rêver ?

À cause d'un excès de modération parfois. Sans faire de flagornerie politique, les choses sont en train de changer. **Le département prend confiance en lui.** Malgré les effets centrifuges, l'Ain acquiert une conscience forte de ses potentialités. Pour moi qui suis né entre Aube et Haute-Marne, il n'y a pas photo.

Que retiens-tu de ce que tu as vu et entendu dans l'Ain depuis 30 ans ?

J'ai vu se développer une action sociale forte, très partenariale et très pro. On le doit à deux hommes, un fonctionnaire et un élu. Le premier c'est Gérard Verny, directeur de la DDASS dans les années 80. C'était un homme étonnant, doté d'une grande intelligence du social qui a permis d'engager la décentralisation après 1982. Le second, c'est Pascal Meylan, décédé cet été. L'action sociale du Département, c'est lui. Il avait choisi cette compétence parce que ça n'intéressait personne d'autre et qu'il y serait « tranquille ».

Il s'y est totalement investi. C'est lui qui a embauché Thierry Clément toujours aux manettes de l'action sociale dans l'Ain. Ces deux esprits visionnaires ont été fondateurs.

“

J'ai repris la route des bouquinistes.

Entre les débuts d'Interaction en 1994 et 2020, l'action sociale n'a cessé de changer...

Je me souviens du président Ruet¹, disant au moment du débat sur le RMI que c'était un scandale, qu'on allait payer pour les feignants et les pauvres. Ça ne passerait plus aujourd'hui. L'action sociale s'est professionnalisée, même si certains sujets ne sont pas réglés (l'adoption, les mineurs étrangers isolés, l'obtention des droits...). **Dans l'Ain, l'action sociale est cohérente et innovante,** que ce soit sur l'inclusion, le RSA, l'accueil des étrangers...

¹ Président du Département de 1976 à 1984. Le RMI a été créé en 1988.

C'est aussi devenu un secteur économique de poids ?

En 30 ans, le social a été rattrapé par le sanitaire. C'est devenu une « industrie », avec dans l'Ain environ 10 000 salariés pour le social, autant pour le sanitaire. Elle a atteint parfois un haut niveau de sophistication, a déployé des filières soucieuses de leurs bénéficiaires... Mais la machine doit tourner et parfois elle s'alimente elle-même. **Il m'arrive d'être choqué d'entendre « qu'il n'y a pas les moyens ».** Ils existent.

Que te dit ton « instinct politique » pour les années qui viennent ?

Ma hantise est l'arrivée au pouvoir des extrémismes. Je suis également très heurté par l'individualisme et l'égoïsme des gens. La montée en puissance de l'individu se fait souvent au détriment du collectif, j'ose dire de la nation, du pays. Je trouve parfois dommage qu'on ne soit pas capables d'éclairer un peu plus les ténèbres.

Tu es un homme de mots et certains connaissent l'étendue de ta culture musicale et littéraire. Peux-tu nous faire partager des auteurs et compositeurs remèdes à la mélancolie ?

Je lis beaucoup de littérature du XIX^e. Je suis très éclectique mais pas très « contemporain » et ne lis jamais de roman.

... jamais de fiction ?

Non, pour moi c'est pratiquement inutile, même si j'ai relu *La Peste* de Camus. Je lis énormément sur la guerre de 40, sur Pétain – ce qui amuse beaucoup mes proches – et sur l'Empire romain. En musique en revanche, il n'y en a qu'un : **Jean-Sébastien Bach.** Il est mon univers personnel. Quand j'étais malade, curieusement je n'arrivais pas à lire, hormis les journaux. Puis j'ai repris la route des libraires et des bouquinistes, j'ai retrouvé l'odeur des livres et le toucher du papier.

On peut espérer un livre signé Alain Gilbert ?

Non. J'ai peu de choses à dire qui puisse intéresser les autres. Je n'ai aucun ego d'auteur.

Pourquoi pas écrire un essai ?

Dans ce cas, je pourrais terminer ma thèse sur **Robinson Crusoe.**

Que peut-on désormais souhaiter à Interaction ?

Je lui souhaite de continuer à être un magazine pluraliste, transparent et indépendant, dans le respect des partenaires et des journalistes qui l'écrivent. ■

PORTRAIT POUR TRAITS

INDIKA UDUGAMPOLA

Caméra au poing

PAR ANNICK PUVILLAND

Cinéaste et journaliste sri lankais, réfugié politique en France depuis dix ans, il vit à Oyonnax. En parallèle de son premier métier, il a créé la première école de l'Ain préparant aux examens de Cambridge University.

« C'EST MON DEVOIR DE CONTRIBUER À CONSTRUIRE CE PAYS QUI M'A ACCUEILLI À BRAS OUVERTS : DÉJÀ AVEC MON PREMIER LONG MÉTRAGE QUI A REPRÉSENTÉ LA FRANCE À L'INTERNATIONAL, AUJOURD'HUI EN CRÉANT CETTE ÉCOLE. »

« En 2008, la situation au Sri Lanka était devenue très difficile. Une trentaine de journalistes, d'intellectuels, d'artistes avaient disparu, plus d'une centaine se sont exilés » rappelle Indika Udugampola.

La France ne lui était pas inconnue lorsque, suite à ses articles critiquant le régime politique de son pays, il a dû le quitter. Il y était déjà venu et a toujours été féru de culture française :

« Cinéaste était ma profession principale. Mon premier téléfilm était inspiré de la *Symphonie pastorale* d'André Gide. » Pour autant, aurait-il choisi la France plutôt que les États-Unis s'il avait su que c'était pour toujours ?

Accueilli par Reporters sans frontières à la Maison des journalistes à Paris, il y passe deux ans, sans perdre contact avec le cinéma et avec toujours le ferme espoir de rentrer au Sri Lanka. « J'attendais les élections de 2010 mais le même président a été élu. J'ai demandé le statut de réfugié politique, que j'ai eu en deux jours. »

Festivals internationaux

Premier challenge : « Trouver un appartement, n'importe où ! Je voulais quitter Paris, le bruit, la pollution... » OK pour Oyonnax ! Indika s'y installe avec sa femme, leur fille de 3 ans et leur nouveau-né. « On était isolés, on n'avait aucune connaissance. Je voulais continuer mon doctorat en cinéma. Beaucoup de Français nous ont aidés. » La persévérance porte ses fruits. En 2014, son premier film français lui ouvre la porte des festivals internationaux... puis de l'histoire locale : « L'avant-première nationale du film organisée par la ville m'a apporté une ouverture, des rencontres. En 2017, Alfa3a m'a proposé de faire un documentaire sur l'immigration à Oyonnax. » L'émigré de 2010 rencontre les migrants des années 1950-60, recueille leurs témoignages. Ainsi naît *Le chant doux-amer des hirondelles*. Aujourd'hui, un deuxième documentaire croise les paroles des générations d'hier et d'aujourd'hui.

Une innovante école d'anglais

Quel est son propre ressenti d'émigré ? « J'ai été accueilli, je suis venu avec ma famille, je n'ai jamais eu de situation de sans-papiers, de racisme. » Le plus dur ? « Apprendre le français ! »

Bio



— 44 ans, marié, 2 enfants

— 2008 : journaliste indépendant et réalisateur de téléfilms, courts métrages et documentaires, au Sri Lanka, contraint à s'exiler, il arrive en France.

— 2010 : il s'installe à Oyonnax.

— 2014 : son film *La nuit est encore jeune* est sélectionné aux festivals internationaux de Mumbai et de Singapour.

— 2017 : Alfa3a lui confie la réalisation d'un documentaire sur l'histoire de l'immigration à Oyonnax, aujourd'hui suivi d'un deuxième.

— 2018 : tout en poursuivant ses projets de films, il est correspondant de la *Voix de l'Ain* et crée l'école d'anglais English Channel.

“

Quand on arrive dans un pays, il faut le respecter, s'adapter.

Indika n'a jamais quitté la caméra et, en 2018, a repris la plume : « Quand on m'a proposé d'être correspondant de la *Voix de l'Ain*, j'ai accepté tout de suite. » Là ne s'arrêtent pas ses activités : la même année, il a créé avec son épouse une école d'anglais ouverte aux enfants dès 3 ans et aujourd'hui aux adultes, la seule dans l'Ain préparant officiellement aux examens de l'Université de Cambridge. Entre la caméra, la plume et l'école, a-t-il quelques loisirs ? « Voir des films ! » ■



Convention citoyenne, résultats des municipales, mouvements populaires : l'écologie est devenue une préoccupation majeure des Français. Tous concernés, d'autant que le changement climatique n'épargne personne. Finis les débats, place à la prise de conscience collective. Reste à passer à l'étape suivante et à agir. Mais comment s'engager à son niveau, questionner ses pratiques pour les faire évoluer, lever d'éventuelles barrières et mobiliser le plus largement possible ?

Transition écologique : tous concernés, tous engagés ?

La dynamique est là !

Du « frémissement » ressenti par Stéphanie Convers au « tournant de la transition écologique » évoqué par Isabelle Maistre, une chose est sûre : les structures pensent et intègrent une dimension environnementale.

C'est même l'essence du Rep'r, association écoresponsable qui ouvre la réflexion sur le réemploi et la lutte contre la surconsommation. Une initiative burgienne qui fait écho à celles portées par les habitants dans de nombreux centres sociaux. Autour de la transition écologique, elles concernent la sensibilisation, l'accompagnement de projets (jardins partagés, chantiers nature...), des partenariats ou la transformation des pratiques internes. Une dynamique soutenue par la fédération. Pour **Nathalie Caron**, « c'est un engagement au-delà d'une affirmation ». Pour ses 70 ans, Dynacité a choisi de regarder vers l'avenir et de réfléchir à sa contribution face au défi climatique. À partir du travail d'experts sur cinq thématiques, une soixantaine de salariés se sont mobilisés. En s'appuyant sur les bonnes pratiques existantes et les améliorations possibles, le bailleur se réinvente. Des projets inédits émergent. Les réflexions se multiplient sur l'énergie, les matériaux (béton plus vert, utilisation du bois) ou le logement de demain. « On se questionne sur tout », résume Nathalie Caron. L'adage résonne auprès de **Isabelle Maistre**. Pour elle, ville et agglomération suivent cette recommandation dans leurs politiques, leurs liens avec les partenaires et avec les habitants. Bien qu'il serait excessif de parler d'écoconditionnalité, une réflexion systématique est menée sur les plus-values écologiques de chaque action. En témoigne l'exemple de l'énergie. La commune a développé un réseau de chaleur utilisant des sources renouvelables et a mis en place une clause d'achat de biogaz, une première parmi les villes françaises. ■

Aujourd'hui, quand les jeunes postulent à Dynacité, ils nous demandent ce que l'on fait en termes d'environnement. Pour les 25-35 ans, c'est un critère de choix de leur entreprise. Si vous n'avez pas de réponse, ils vont voir ailleurs ! Il faut avoir un projet et l'acter.

NATHALIE CARON



On est en train de changer l'entreprise. Être engagé ne veut pas dire qu'on peut tout faire, tout de suite. Mais, à chaque fois que l'on agit, on s'interroge. On vient de trouver une solution pour un programme totalement biosourcé à Trévoux. C'est un projet que l'on n'aurait jamais proposé il y a quelques mois !

NATHALIE CARON
DIRECTRICE DE LA COMMUNICATION
ET DE L'INNOVATION À DYNACITÉ

On essaie de questionner chaque décision prise par la ville sur sa plus-value écologique. Quand on refait une rue, jusqu'à maintenant, on se disait que la voirie c'était du goudron, du béton. Aujourd'hui, on se demande ce que l'on peut désimperméabiliser, combien d'arbres planter et où faire passer la piste cyclable.

ISABELLE MAISTRE
1^{RE} ADJOINTE À LA VILLE DE BOURG-EN-BRESSE
DÉLÉGUÉE À LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE
ET AUX ESPACES PUBLICS



Il y a parfois un coût financier supérieur, mais, à ne pas le faire, il y a un coût pour la nature, l'homme, son cadre de vie. Il faut voir où sont les bénéfices, comment mieux s'organiser pour que chacun trouve son compte.

STÉPHANIE CONVERS
DIRECTRICE DE FRANCE NATURE
ENVIRONNEMENT 01



Nous avons une vision très locale de la transition écologique et solidaire. C'est vraiment à ce niveau que tout se passe. C'est là où les citoyens peuvent le mieux exercer un impact sur leur environnement où ils connaissent les élus, les entreprises, l'histoire et peuvent avoir un impact sur des problèmes concrets.

LUISA LACAILE
CHARGÉE DE MISSION À LA FÉDÉRATION
DES CENTRES SOCIAUX DE L'AIN



À chaque action, on essaie de mettre en avant le zéro déchet, de mieux consommer (local, bio). Finalement, les participants vont, sans forcément s'en rendre compte, apprendre certaines choses et changer leur façon de consommer.

LAËTITIA DELETANG
COORDINATRICE DU REP'R



Lever les freins

Trop souvent, l'écologie rime encore avec contraintes et prix. « Ça a un coût quand on colle le nez à la fenêtre ! », note Nathalie Caron. À Dynacité, on pense coût global en examinant les frais et les économies possibles sur un temps long. **Stéphanie Convers** se retrouve dans ce terme. Elle rappelle qu'il devrait recouvrir les coûts financiers, énergétiques, mais aussi les impacts sur la nature. Payer un petit peu plus cher pourrait bien finalement rapporter beaucoup à l'homme grâce à un environnement préservé. Mais, dans l'immédiat, **Laëtitia Deletang** relève que l'écologie peut être économique ! Au Rep'r, on mise sur la récup', la fabrication de ses produits (meubles, cosmétiques, produits d'entretien). C'est un investissement, mais une fois passé l'achat du produit de départ, les bénéfiques sont durables. Même chose pour les couches lavables, promues par France Nature Environnement qui accompagne les parents pour favoriser leur utilisation. L'alimentation n'est pas oubliée. Au Rep'r, des ateliers apprennent à cuisiner avec des fanes de radis, de carottes : comment manger sain, local et pas cher. Idem à Thoissey où le centre social rapproche le jardin partagé et l'atelier « les tables d'hôtes » où cinquante personnes se retrouvent pour préparer et déjeuner ensemble. Le visage ludique et bon marché de l'écologie est là ! Reste maintenant à ne pas opposer l'urgence écologique et celle sanitaire et économique, mais à les penser de manière complémentaire (Isabelle Maistre). ■



« On est tous acteurs »

La synergie se révèle indispensable dans la réussite de l'engagement écologique (**Luisa Lacaille**). « *On est tous acteurs* », rappelle Nathalie Caron pour qui l'action d'un bailleur social nécessite l'appui de la commune, des habitants et du tissu associatif. « *L'ensemble de ces partenaires va nous permettre d'aller à l'étape suivante.* » À Bourg, convaincre les élus n'est plus un problème. « *Je fais partie d'une équipe avec à sa tête un écolo convaincu* », insiste Isabelle Maistre. Donner la priorité à la transition écologique n'est plus un combat. C'est une feuille de route. Désormais, ces élus mobilisent leurs forces pour persuader à l'extérieur. Reste à convaincre le plus grand nombre sur un sujet parfois renvoyé à une préoccupation de « bobos ». Un cliché que remet en question Luisa Lacaille. Pour elle, les personnes précaires sont souvent les premières touchées : logements

mal isolés, moins de moyens d'adaptation... Toutefois, elles sont des « pionnières de la transition écologique », réinventant les modes de consommation et de vivre ensemble. C'est aussi ce que perçoit Laëtitia Deletang qui souligne l'importance de l'adhésion des citoyens. « *Le Rep'r a été créé à partir d'une idée. Nous avons besoin des habitants.* » L'association a lancé une dynamique concrète autour de l'idée de faire soi-même, y compris avec peu de moyens. Derrière chaque action se trouve la volonté de penser à des petites choses du quotidien pour moins polluer, réduire son impact sur l'environnement. Dans ses locaux, la vaisselle, les meubles ont été récupérés ou confectionnés par des bénévoles. La future outillthèque suivra le même but de mutualisation, mais aussi de formation et d'appropriation de son logement : consommer moins, mieux et agir localement ! ■

ANIMATION ET SYNTHÈSE **CHRISTOPHE MILAZZO**

COANIMATION **ISABELLE BERGER (RCF)**

RÉALISATION RCF **PAUL MORANDAT**

PHOTOS **FLORENCE DAUDÉ**

Comment peut-on agir ?

Pour Laëtitia Deletang, mis bout à bout, les petits gestes du quotidien ont une influence. Par exemple, des parents qui organisent un anniversaire au Rep'r pour le côté ludique peuvent changer de point de vue et d'attitude quant à l'environnement. Mais pour Luisa Lacaille, il faut articuler ces efforts avec des actions plus collectives, territoriales, voire politiques. « *On a envie d'avoir un impact plus systémique.* » Un projet fédéral s'est construit autour de la transition écologique et solidaire. Chaque territoire, en lien avec ses habitants, décidera des enjeux les plus importants à traiter.

S'engager, c'est aussi sensibiliser

À Bourg, beaucoup de projets ont des retombées éducatives. L'action publique dirigée vers une cible initiale essaime. En travaillant dans les écoles sur l'alimentation, la biodiversité ou la rénovation énergétique, les enfants se questionnent et en parlent autour d'eux. Au point qu'ils deviennent un relais essentiel.

Ce besoin de sensibiliser ne s'arrête pas aux écoles. À Dynacité, l'implication des locataires sur le sujet varie, mais tout est possible. Pour mobiliser le plus grand nombre, il faut échanger, accompagner, amener à une prise de conscience. « *On leur explique pourquoi on tond moins, pourquoi on plante des arbres plus propices à l'écosystème au lieu de haies identiques.* »

Pour pouvoir débattre et agir, la clef est de comprendre son milieu, ce que l'on vit et ce que chacun peut faire (Stéphanie Convers). D'ailleurs, France Nature Environnement accompagne les acteurs locaux vers des décisions plus éclairées en matière environnementale. Déjà, les jeunes semblent mobilisés. Ils sont nombreux à rejoindre l'association autour d'un thème qui leur tient à cœur avant de s'ouvrir à d'autres. Finalement, pour faire bouger les lignes, les structures de proximité sont précieuses.

Cette table ronde est disponible en podcast sur <https://rcf.fr/actualite/> et sur le blog Interaction www.interaction01.info

COMMENT ÇA MARCHE ?

CABINES DE TÉLÉMÉDECINE

La médecine 2.0 dans le département

6,9 médecins généralistes pour 10 000 habitants contre 8,9 au niveau national. Contre la désertification médicale, le Département a récemment acheté 5 cabines de téléconsultation (plan santé) à l'entreprise H4D. La télémédecine a le vent en poupe ces dernières années, avec la MSA et quelques pharmacies à l'initiative, mais c'est la première fois que des cabines sont installées sur le territoire.

POUR QUI ?

Accessible à tous les habitants du département.
Avoir 14 ans minimum ou être accompagné.

POURQUOI ?

Pour toute consultation à caractère urgent nécessitant l'expertise d'un médecin généraliste.

COMMENT ?

Prise de RDV via www.imedians.com ou 01 70 81 49 46.
Accueil et installation sur place par un agent communal.
Mise en relation avec un médecin en webcam formé à la télémédecine.

ET APRÈS ?

Ordonnance imprimée si nécessaire.
Dossier médical ouvert et disponible sur l'espace personnel du patient (imedians.com).
Données hébergées par un sous-traitant de H4D agréé par l'Agence du numérique en Santé qui dépend du Ministère de la Santé.

AVANTAGES

- ▶ Pas de surcoût pour le patient.
- ▶ Les médecins les plus proches géographiquement sollicités en premier par la plateforme.
- ▶ Des médecins qui peuvent travailler de chez eux.
- ▶ Des médecins indépendants.

INCONVÉNIENTS

- ▶ Des médecins choisis par la plateforme qui ne connaissent pas forcément bien les patients.
- ▶ Un coût pour le Département et les communes (achat de la cabine, emploi d'une personne, location des locaux, maintenance, nécessité de pose de la fibre).
- ▶ Des opérations compliquées à distance (échographies...).



Que retenir ?

• 4 communes d'implantation

- Belley
- Montréal-la-Cluse
- Bourg-en-Bresse
- Saint-Julien-sur-Reyssouze

Une cinquième commune sera prochainement choisie dans le Pays de Gex.

• Consultation

- 25 € la consultation
- Prise en charge par l'Assurance maladie

• Prix d'une cabine

- 105 000 € TTC
- 20 % par le Département
- 80 % par l'État (dotation de solidarité à l'investissement des départements DSID).

• Matériel disponible en cabine

- Pèse-personne
- Tensiomètre
- Thermomètre
- Stéthoscope
- Oxymètre
- Otoscope
- Toise
- Tests visuels
- Audiogramme
- Électrocardiogramme
- Caméras pour la gorge et les tympans



C'est très facile de prendre ses constantes et le médecin est attentif et disponible pour nous.

PATRICK DUFOUR
MAIRE DE MONTRÉAL-LA-CLUSE
ET PATIENT EN TÉLÉCABINE



Futur Grand Léman

Le 23 octobre à Divonne, **Gérard Paoli**, conseiller départemental, **Vincent Scattolin**, maire, le président de la Semcoda et **Bernard Perret**, directeur, ont posé la première pierre du Grand Léman. Cet ensemble de deux bâtiments de trois étages sera composé de 86 logements (52 en accession, 34 en location) et d'une microcrèche de dix berceaux. Les travaux, d'un montant de 12 M€, devraient débuter au premier semestre 2021 pour s'achever en 2023.



Le Grand Léman alliera logements en accession, en location, et microcrèche.

Les news de Dynacité

Vœux en live

Cette année, pas de vœux en présentiel mais ils seront bien à vivre « en live », 100 % digital, en ligne, le 20 janvier, à 16 h 30.

Démarche qualité

Dynacité a lancé sa démarche qualité avec une réflexion sur le parcours client vu au travers des yeux du locataire, avec pour objectif une certification ISO 9001 en juin 2022.

AURA Hlm

Marc Gomez, directeur de Dynacité, a été élu président de l'AURA Hlm en décembre, pour un mandat de trois ans. Deuxième association régionale de France, l'AURA Hlm réunit 92 organismes de logement social et articule ses missions autour de quatre axes stratégiques : l'animation professionnelle, les partenariats, la ressource, la coordination et l'appui aux inter-bailleurs infrarégionaux.



Auparavant vice-président de l'association Auvergne-Rhône-Alpes Hlm, Marc Gomez est aujourd'hui président.

À la une de Bourg Habitat L'énergie moins chère

Pour aider les locataires à réduire leurs factures d'électricité et/ou de gaz, Bourg Habitat s'est engagé dans une démarche d'achat groupé d'énergie, initiée par l'AURA Hlm. Un appel d'offres a été lancé auprès des fournisseurs afin de négocier les prix les plus bas. En parallèle, une campagne de pré-inscription a été menée jusqu'à fin décembre. En janvier, l'offre retenue sera transmise par mail aux locataires inscrits, qui seront libres d'y souscrire ou pas. Les souscriptions resteront possibles jusqu'en mai. L'offre est ouverte aussi aux collaborateurs de Bourg Habitat.

• Programmée en novembre, la 4^e édition de la Semaine de la qualité au travail a été annulée, sauf le concours ludique, invitant les collaborateurs à décorer l'un des masques jetables fournis. Une quinzaine ont joué le jeu. Pour soutenir les commerçants locaux, Bourg Habitat a offert aux lauréats des chèques-cadeaux Centre Commerces Bourg.
• Au Pont des Chèvres, quartier en rénovation urbaine, après la démolition des 1-2-3 place Dupont en mai, c'était au tour du 1 place Georges Loiseau en novembre, après désamiantage. La pelle mécanique a poursuivi son travail en s'attaquant à la bande de garages à proximité. ■



Adieu, le bâtiment de la place Georges Loiseau !

Accompagnement au logement Plateforme innovante

Exit les dispositifs AVDL et ASLL* une nouvelle plateforme offre une réponse commune et coordonnée aux besoins d'accompagnement au logement, sur l'Ain. Créée par Alfa3a et Tremplin suite à l'appel à projets lancé par la DDCE et le Département, elle redéfinit trois missions : accompagner vers, à l'entrée et/ou au maintien dans le logement autonome.

Sur le terrain, l'action est mise en œuvre par Alfa3a sur le territoire Est (Bugey, Pays de Gex, Plaine de l'Ain, Côte d'Or) et par Tremplin sur l'Ouest (Bresse, Revermont, Val de Saône, Dombes). Deux équipes de trois travailleurs sociaux sont déployées. « Leur mission est très structurée en termes d'objectifs, 80% des rendez-vous se feront au domicile » précise **Sonia Germain**, directrice de la plateforme à Alfa3a.

La nouvelle prestation d'accompagnement de 3 mois est renouvelable de 1 à 3 mois.

« C'est une coordination innovante avec Tremplin, avec des réunions mensuelles pour suivre la file active, échanger sur les pratiques. Le comité technique se réunira tous les trimestres avec la DDCE, le Département et le SIAO, pour réajuster les besoins. » ■

* AVDL : accompagnement vers et dans le logement.
* ASLL : accompagnement social lié au logement.



Alfa3a et Tremplin ont uni leurs savoir-faire pour accompagner vers et dans le logement les personnes en difficulté.

© Freepik



mon parcours à moi

Charlotte Schwenzer

Son écran, voie de PAS-SAGE

L'informatique l'a menée au travail social qui bénéficie aujourd'hui de son logiciel conçu pour simplifier la paperasse.



ITINÉRAIRE

► Du bac comptabilité au BTS informatique de gestion option développeur



« J'ai pensé que ce serait plus facile de trouver ensuite un emploi s'il y avait le mot informatique. » Gagné : de retour à Belley après ses deux ans d'études à Annecy, elle décroche des « petites missions intérimaires ».

► 2003 : les premiers pas dans un métier du social



Un employeur est prêt à l'embaucher en CDD mais elle repère une offre d'emploi d'Alfa3a de secrétariat au Point accueil de Bourg-en-Bresse. Candidature acceptée mais réorientée : « On m'a proposé un poste de travailleur social au foyer de Saint-Vulbas. »

► La formation sur le terrain



Le social, elle connaissait : son père dirigeait un foyer pour personnes handicapées. Se rendre utile, elle savait faire aussi et elle aime. Mais le public de demandeurs d'asile lui est inconnu : elle suit illico une formation juridique et les collègues l'initient au métier.

► 2015 : du terrain au diplôme



Au fil des ans, elle accompagne des familles aussi à Saint-Rambert et Tenay, puis rédige les récits pour les recours des demandeurs d'asile. Forte de son expérience et « des conseils d'une collègue », elle passe avec succès le diplôme d'assistant de service social en VAE* et postule côté CADA**.

* Validation des acquis de l'expérience / ** Centres d'accueil de demandeurs d'asile

► 2016 : elle allie ses compétences en informatique au social



Son BTS en informatique et sa création en 2003 d'une base de données numérique facilitant le suivi des résidents des foyers, utilisée jusqu'au départ du directeur adjoint, n'ont pas échappé à sa hiérarchie, qui lui confie la mission à mi-temps d'élaborer un outil similaire pour les CADA.

► 2018 : chargée de projet informatique à 100 %



Démonstration concluante : Charlotte intègre le siège d'Alfa3a avec pour mission d'étendre au sein du pôle actions sociales sa base de données PAS-SAGE, qui facilite l'accès aux dossiers des bénéficiaires, aux formulaires administratifs, aux statistiques sur l'activité des services, et offre ainsi un précieux gain de temps aux travailleurs sociaux et aux managers.

► 2020 : un projet en fort développement



Reconnue comme innovation sociale dans le cadre du projet pluriannuel d'Alfa3a, PAS-SAGE compte aujourd'hui plus de 160 utilisateurs, « sur 15 types de dispositifs », dans 3 départements. « Je les forme, réponds à leurs problématiques de terrain. C'est un travail informatique et relationnel. La base de données peut toujours être améliorée. »

Ainter'job

Le « couteau suisse » vers l'emploi

Nouveaux logo, locaux et président : 2020 est l'année des changements pour Ainter'job. Installée désormais au 23 avenue Jean Jaurès et présidée par **Patrick Perrard**, l'association intermédiaire (AI) née à Bourg-en-Bresse en 1985 poursuit son objectif : faciliter l'insertion de personnes en difficulté via un accompagnement socioprofessionnel et des missions de travail ponctuelles ou régulières pour des entreprises, collectivités, associations ou particuliers. Si les plus demandées restent le ménage, le nettoyage, le personnel en restauration, l'aide au déménagement, l'entretien d'espaces verts, l'éventail des possibles va bien au-delà : promenade d'animaux, secrétariat, accueil des invités au Salon des maires... « L'insertion, c'est le couteau suisse vers l'emploi » souligne **Pascaline Bargel**, directrice.



« Les associations intermédiaires ne sont pas subventionnées à 100 % par l'État : les aides au poste représentent 7 % du chiffre d'affaires d'Ainter'job, le reste est de l'auto-financement » rappelle Pascaline Bargel.

Insertion et environnement

Recyclerie bellegardienne

Implanté de longue date dans le Pays de Gex, l'AGCR*, qui conjugue insertion et activités de recyclage, élargit son périmètre d'action. La Communauté de communes du Pays bellegardien lui a confié, suite à appel d'offres, la création d'une recyclerie à Valserhône, qui a ouvert en octobre au sein d'un vaste local mis à disposition. Une convention tripartite a été signée avec Veolia. Près d'une quinzaine de salariés en insertion oeuvrent à la collecte, au tri, à la remise en état et à la vente à petits prix de tous objets usagés recyclables (textiles, petit électroménager, meubles, vaisselle, livres, jouets, matériel de sport...). Ceux-ci peuvent

être déposés à la déchetterie de Châtillon-en-Michaille, lors de la permanence de l'agent valoriste de l'AGCR, ou directement à la recyclerie, au 1 rue Clément Ader à Valserhône. Les chauffeurs manutentionnaires se déplacent également chez les particuliers via le service Allô débarras. Dès les premiers samedis d'ouverture, la boutique solidaire a fait le plein. « La recyclerie répond à une vraie attente du territoire. La CCPB est un vrai soutien, un partenaire » souligne **Bénédicte Salaün**, directrice de l'AGCR. ■

* Atelier gessien de collecte et de recyclage

<https://agcr.alfa3a.org> www.ccpb01.fr



La recyclerie a été inaugurée le 2 octobre.

Initiatives

Action Cœur de Ville

Ambérieu-en-Bugey, Bourg-en-Bresse et Oyonnax ont été retenues dans le cadre du plan national Action Cœur de Ville visant à mobiliser des moyens pour redynamiser les centres-villes. Divers financeurs (Département, ANAH, collectivités, Action Logement) peuvent apporter leur soutien pour réhabiliter des immeubles dégradés et remettre sur le marché des logements vacants. Exemple à Ambérieu-en-Bugey, où un investisseur privé a réhabilité un tènement immobilier emblématique, permettant de remettre en location 16 logements à loyer modéré. Sur le coût total de 1,5 M€, les subventions dépassaient 1 M€.



À Ambérieu, l'immeuble du 34 rue Amédée Bonnet a été rénové avec l'aide du programme Action Cœur de Ville, signé avec la Ville, le Département, l'ANAH et la Communauté de communes de la Plaine de l'Ain.

Petites villes de demain

Parmi les 1 000 communes qui bénéficieront du programme national Petites villes de demain, pour « améliorer les conditions de vie des habitants en accompagnant les collectivités (de moins de 20 000 habitants) dans des trajectoires dynamiques et respectueuses de l'environnement », 24 sont dans l'Ain : Belley, Ceyzériat, Chalamont, Châtillon-sur-Chalaronne, Divonne, Gex, Plateau d'Hauteville, Lagnieu, Meximieux, Montréal-la-Cluse, Montrevel, Nantua, Poncin, Pont-d'Ain, Pont-de-Vaux, Pont-de-Veyle, Saint-André-de-Corcy, Saint-Didier-sur-Chalaronne, Saint-Étienne-du-Bois, Saint-Trivier-de-Courtes, Thoisy, Villars-les-Dombes, Valserhône, Vonnas.

inter-action 105

LE MAGAZINE DU SOCIAL DANS L'AIN
JANVIER 2021



ADMR

Dynamique 2021 Des services innovants

CAHIER
PARTENAIRES

© Florence Daudé



21

L'invité du cahier
LA BANQUE ALIMENTAIRE



22|23

Alfa3a
BIEN PLUS QU'UN TOIT



24|25

Adapei de l'Ain
L'ÉDUCATION STRUCTURÉE



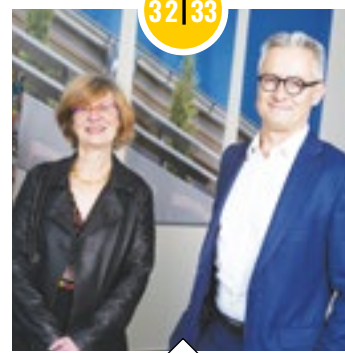
26|27

ADMR
OBJECTIF BIEN-ÊTRE



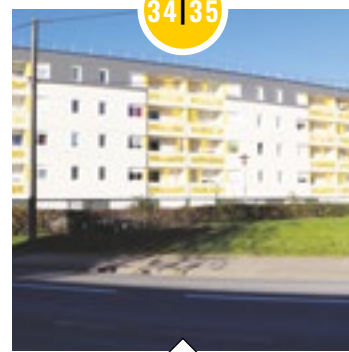
28|29

Département de l'Ain
3001 : ALLÔ, SOLIDARITÉ J'ÉCOUTE



32|33

SEMCODA
UNE GOUVERNANCE RENOUVELÉE



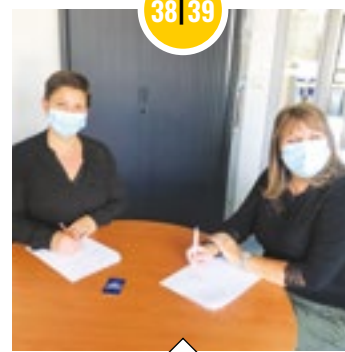
34|35

Bourg Habitat
DES ENGAGEMENTS RENFORCÉS



36

ORSAC
SENTINELLES ANTI-COVID



38|39

UDAF
TOUS ENSEMBLE CONTRE
LE SURENDETTEMENT

L'INVITÉ DU CAHIER

La Banque alimentaire de l'Ain De l'huile dans les rouages

La Banque alimentaire est une machinerie bien huilée qui relie les donateurs (grandes surfaces ou producteurs) et les associations d'aide alimentaire de l'Ain. Soulevons le capot...

20 % de personnes précaires en plus et 20 % de ramasse alimentaire en moins.

Les entreprises (grandes et moyennes surfaces, plateformes de gros, restauration collective, producteurs...) ont droit à une réduction d'impôts équivalente à 60 % de la valeur des dons (ou plus exactement de la part réellement redistribuable).

Les locaux n'ont rien à envier à un professionnel de la logistique et c'est tant mieux : plus de 1 000 tonnes de denrées alimentaires y transitent chaque année. La redistribution des produits frais est pliée dans la journée (80 % sont à date limite du jour !). Pour le reste, les racks des entrepôts se vident et se rechargent avec la ramasse quotidienne (effectuée par une flotte de 4 camions frigorifiques*) augmentée de dons issus des fonds européens* et de l'État. Une fois l'an, la grande collecte rapporte entre 120 et 130 tonnes de denrées.

CENT BÉNÉVOLES

Une trentaine d'associations et une dizaine de CCAS se fournissent ainsi auprès de la Banque et distribuent des colis alimentaires à des milliers de bénéficiaires. Depuis début 2020 cependant, la Banque enregistre une baisse de 20 % du volume des ramasses et une hausse de 20 % des bénéficiaires. En novembre, les associations ont servi 4 300 personnes précaires (contre 3 500 en moyenne en 2019). Pour les fournir,

la Banque a donc acheté des denrées, aidée par le Conseil départemental, l'État, la Chambre d'agriculture et la MSA qui ont ciblé les producteurs de l'Ain. Ce jeudi, le président **Didier Dussart** venait de faire rentrer une tonne de pommes locales : « *Nous manquons surtout de produits frais ; les grandes surfaces gèrent mieux leurs stocks et font des rabais sur les produits en fin de DLC. La baisse de la ramasse est sensible en volume et en qualité.* »

Quant aux 100 bénévoles, ils sont à la fois la force et le talon d'Achille de la Banque alimentaire : l'association entend désormais consolider son fonctionnement (en étoffant son équipe de 4 salariés). Sans recette d'activité, le budget de 480 000 € est couvert par du mécénat (presque 30 %) et des subventions. ■

*et un poids-lourd 19 t pour les échanges de denrées avec les Banques voisines depuis le Covid.

*Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD), qui couvre 18 % de la distribution de la Banque.

“

Nos ramasses couvrent une centaine d'entreprises donatrices. Les dix plus grosses représentent presque la moitié des dons.



DIDIER DUSSART
PRÉSIDENT DE LA BANQUE ALIMENTAIRE





LOGEMENT

L'utilité sociale du logement accompagné en 4 axes :

- Réduction des inégalités
- Inclusion par un accompagnement et un logement adapté
- Développement des richesses des territoires
- Réactivité face aux enjeux sociodémographiques

En lien avec la politique nationale :

- Produire plus de logements abordables
- Accélérer l'accès au logement
- Accompagner les personnes sans domicile et favoriser le maintien dans le logement
- Prévenir les ruptures de parcours
- Mobiliser les acteurs de territoire

Alfa3a
14 rue Aguétant
01500 Ambérieu-en-Bugey
04 74 38 29 77



Avec une vaste palette de structures, le logement accompagné s'adresse aux publics en difficulté, ayant subi un accident de parcours ou nécessitant un coup de pouce pour démarrer.

LE LOGEMENT ACCOMPAGNÉ AFFIRME SON UTILITÉ SOCIALE

Bien plus qu'un toit

Première étape d'un parcours d'insertion réussi, le logement accompagné s'affirme comme une solution précieuse pour ses résidents et les territoires où il est présent.

PAR **CHRISTOPHE MILAZZO**

« *Le logement accompagné est un élément clef de notre politique d'humanisation, d'accueil et d'accès à un logement. Il est encore plus important avec la crise.* » C'est par ces mots que la ministre **Emmanuelle Wargon** a ouvert la Semaine du logement accompagnée, organisée par l'Unafo. Une réalité que l'Union professionnelle du logement accompagné et ses adhérents mettent en avant. En 2019, Alfa3a avait été associé à un travail collectif pour définir l'utilité sociale du logement accompagné pour faire prendre conscience aux acteurs publics locaux de ses enjeux et bienfaits.

DES ATOUTS MULTIPLES

Par un accès rapide à un logement meublé, il réduit les inégalités. « *C'est un tremplin pour se reconstruire* », insiste **Véronique Leteneur**, directrice du pôle logement d'Alfa3a. « *Meilleure sera l'orientation, plus l'ac-*

compagnement sera approprié et plus on ira vers une sortie réussie et durable. » Les professionnels sont des facilitateurs, des aidants, en lien avec les partenaires du territoire. Alfa3a devient ainsi acteur du développement social local, partant des besoins et accompagnant les collectivités.

Ses structures s'adaptent. À Ferney-Voltaire, une unité de vie pour les jeunes a été aménagée suite au vieillissement des travailleurs migrants. Une résidence accueil pour personnes en souffrance psychiatrique va ouvrir à Viriat. Deux maisons relais et une résidence sociale jeunes sont en projet dans l'Ain ainsi qu'une résidence avec des logements familiaux en Haute-Savoie. « *On sait s'adapter aux besoins, être réactifs, innovants* », résume Véronique Leteneur. Le logement accompagné répond aux questions de mobilité professionnelle et participe au développement économique des communes avec des logements adaptés à taille humaine. Reste à renforcer la présence sur le territoire. Le contexte, mené par le plan logement d'abord du gouvernement, est favorable. « *Le constat est partagé : on ne peut pas avoir uniquement de l'hébergement et du logement autonome. Il faut un entre-deux. Le logement accompagné avec son étayage humain redonne confiance aux personnes, fait du lien et désengorge les autres secteurs* », conclut Véronique Leteneur. ■

“ On sait s'adapter aux besoins. ”



Sabrine Maurin siège avec Christian Tonda, Patrick Benchebana et Mohamed Ayoujil. Chacun sa motivation : aider les autres, les représenter ou relayer les informations.

CONSEIL DE CONCERTATION

Une valeur ajoutée pour tous

Depuis 2014, le conseil de concertation de la résidence sociale Clos Dubost à Belley rend les résidents acteurs de la vie de la structure. Après une seconde élection en 2018, trois représentants relaient les besoins des 70 résidents en siégeant auprès de **Sabine Maurin**, responsable de site. Des conseils réguliers se tiennent deux fois par an auxquels s'ajoutent des réunions extraordinaires, à la demande des résidents. Sont abordés le quotidien, les travaux, le fonctionnement, les animations ou d'éventuels soucis ponctuels.

Les trois représentants aux missions propres (animation, lien social, conciergerie) sont bien identifiés. « *Ils sont résidents avant d'être*

représentants. Celui chargé de l'animation informe les autres mais n'organise pas ! » tempère Sabine Maurin. « *Ils ont un rôle de relais et ne prennent aucune décision seuls. Ils ont conscience de ne pas être des salariés.* »

Ce rôle leur tient à cœur et tous veulent continuer l'aventure. « *Ils sont impliqués, assurent un relais, une présence. À chaque évènement dans la résidence, je n'ai jamais été seule.* » Pour tous les résidents, le conseil de concertation est un plus. Ils constatent son efficacité et se savent entendus. « *Pour avancer, il faut donner la parole aux résidents, que leurs besoins nous parviennent. Parfois, parler entre eux est plus simple qu'avec les professionnels.* » ■



Juliette Charneau
Hôte de maison relais

La réponse collective

Pour travailler la sortie de l'isolement et la réinsertion, la maison relais Gabriel Rosset d'Ambérieu mise sur le collectif. « *Cela permet de créer du lien entre résidents, d'avoir un cadre, de sortir, de s'engager et même de régler des conflits* », explique **Juliette Charneau**, son hôte.

Tout se fait selon les envies. Ceux qui n'adhèrent pas profitent de temps individuels ou en petits groupes. Chaque activité a un but : valoriser les compétences, en apprendre de nouvelles ou

prendre du plaisir. Les animations culturelles sont plébiscitées.

Des temps communs ont lieu avec des associations comme les Jardins du cœur ou entre maisons relais Alfa3a. L'été, des activités ensemble sont proposées plusieurs fois par semaine et se poursuivent toute l'année.

« *Cette année, il y avait une vraie demande. Les résidents ont créé des liens et certains se voient par eux-mêmes.* » ■

Témoignage



Un lieu pour se reconstruire et s'ouvrir

À 47 ans, **Eddy Monnet** écrit une nouvelle page de son histoire à la maison relais Gabriel Rosset. En 2018, le sort s'acharne contre cet ancien chef d'entreprise. Sa société ferme, il divorce et sombre dans l'alcool. Après une chute du troisième étage et un traumatisme crânien, il passe des mois à l'hôpital. À sa sortie, sans logement, il s'appuie sur le SAMASH du CRLC (Centre ressource pour lésés cérébraux). « *Je suis arrivé ici le 3 janvier 2019* » se souvient-il. Un soulagement ? « *Oui, autrement, j'allais où ?* »

D'emblée, il souhaite reprendre son activité, mais l'équipe de la maison relais tempère son ambition. Un travail s'engage sur le soin, l'acceptation de soi, l'hygiène, l'addiction. Le collectif réintroduit un cadre : respect des horaires, de la parole donnée, savoir-être...

« *Au début, je restais plus enfermé chez moi* », confie-t-il. Une priorité était de sortir de l'isolement. « *J'ai appris à connaître les gens. Maintenant, je suis à ma place et je me sens bien.* » Désormais très impliqué, il est toujours présent, prêt à aider. Malgré les séquelles de son accident se traduisant par des pertes d'équilibre, son projet de retour à l'emploi progresse. Récemment, il a réalisé deux stages en ateliers de réinsertion en conditionnement et aux Jardins du cœur. « *Pour l'instant, je ne connais pas l'avenir. Je pense encore être là un an ou deux. Après, je prendrais bien un petit appartement.* »



FORMATION

Premières formations en 2019

- Cinq jours pour acquérir les bases de l'éducation structurée
- Organisées aux IME Le Prélon et les Sapins pour tous les professionnels

Un déploiement en cours dans d'autres structures prioritaires

- IME l'Armaillou et Georges Loiseau
- Les MAS et les FAM

D'ici 2022

- Formation de premier cycle dans les établissements et services restants.

D'ici 2027

- Mise en place d'un deuxième niveau de formation à l'éducation structurée.

Adapei de l'Ain
20 avenue des Granges Bardes
Bourg-en-Bresse
04 74 23 47 11
siegesocial@adapei01.fr

“
On
respecte
mieux la
personne.”

L'ÉDUCATION STRUCTURÉE, UNE APPROCHE COMPLÉMENTAIRE



L'éducation structurée se matérialise par des emplois du temps précis où les jeunes visualisent les moments et activités de la journée. Chacune répond à un besoin.

La boîte à outils se remplit

Pour mieux accompagner les publics accueillis dans ses établissements et mieux répondre à leurs besoins, l'Adapei opère un vaste plan de formation de ses salariés, en complétant et modernisant la boîte à outils professionnelle.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

L'évolution des typologies de handicap des dernières années transforme peu à peu les publics des établissements et services médico-sociaux. « La diversité des handicaps, la singularité des profils et des besoins de chaque personne accueillie, l'augmentation des troubles du comportement, du nombre de personnes portant des handicaps neurodéveloppementaux ou des troubles psychiques sont autant de facteurs qui obligent à compléter la boîte à outils professionnelle et les formations éducatives initiales », relève **Franck Delale**, directeur général adjoint de l'Adapei de l'Ain.

ACCOMPAGNER PAR L'ÉDUCATION STRUCTURÉE

Pour réussir ce virage, l'Adapei a choisi une action de formation pluriannuelle pour doter chaque professionnel, quel que soit son métier, d'un socle de connaissance et de maîtrise des bases de l'éducation structurée (Pecs, Teacch, ABA...). « Près de 1 400 salariés auront un socle de formation commun d'ici 2025 », annonce Franck Delale. « Nous changeons d'approche pour l'accompagnement. En intervenant plus en amont

des troubles du comportement et moins en réaction, en séquencant les apprentissages, en respectant mieux le rythme de chacun et en observant systématiquement les effets. L'approche ne vient pas se substituer à un modèle, mais elle vient compléter la boîte à outils éducative et clinique », insiste-t-il.

250 salariés ont déjà été formés dans les IME (Instituts médico-éducatifs) Le Prélon et l'Armaillou. Tous les métiers ont reçu ce socle commun et les effets commencent à se mesurer pour les enfants et adolescents accueillis.

Les deux autres IME, les MAS (Maison d'accueil spécialisée) et les FAM (Foyer d'accueil médicalisé) poursuivront ce cycle de formation en 2021.

À la dimension de l'Adapei, le développement de compétences de l'ensemble du personnel sur ce projet nécessitera un investissement important de l'association et s'inscrira dans le temps. « Ce qui est essentiel, ce n'est pas seulement le rythme que l'on pose, mais l'impulsion donnée en matière de développement des compétences », conclut Franck Delale. ■

SUR LE TERRAIN

Un établissement et un accompagnement repensés

À l'IME Le Prélon, le pôle TSA (Troubles du spectre autistique) compte 42 jeunes répartis dans 7 groupes de vie. Pour **Céline Dubillot**, AES*, « il y a eu un avant et un après formation. »



Céline Dubillot



Adeline Dimeglio



Alice Perréal

De suite, l'environnement du pôle a été restructuré pour être plus adapté et prévisible. « Si les jeunes se sentent rassurés, on peut proposer un accompagnement spécifique à chacun », note **Alice Perréal**, monitrice-éducatrice. Pour limiter les dispersions, les équipes font en sorte que chaque lieu ait sa fonction : accueil, repos, apprentissage, travail individuel ou collectif. Pour apaiser les jeunes, de nombreux rituels ont été instaurés. Un temps d'accueil est organisé à 9 heures pour se repérer dans le temps et l'espace. À partir de supports visuels, le déroulement de la journée, la météo, le menu du déjeuner, les personnes présentes ou absentes sont évoqués.

UNE MOBILISATION D'ÉQUIPE

Pour mieux comprendre les parcours de vie, les besoins, les compétences et le fonctionnement de chaque jeune, des évaluations précises sont déployées. Elles servent de base à la définition d'objectifs et d'outils. Grâce à l'éducation structurée, la précision de la réflexion et des actions signalées dans le projet personnalisé est renforcée. Au quotidien, les éducateurs misent sur l'observation avec le soutien de l'équipe de soins, désormais plus présente sur les groupes. « Réévaluer en permanence permet de s'adapter, de faire évoluer les supports », explique **Céline Dubillot**. La pluridisciplinarité est valorisée, notamment à travers les réunions cliniques fréquentes. « L'éducation structurée matérialise mieux la coopération », ajoute **Adeline Dimeglio**, psychologue. « Avant, chacun utilisait ses pictogrammes. Désormais, les outils sont uniformisés et il y a une cohérence entre les supports. »

DES OUTILS INDIVIDUELS ADAPTÉS

La formation a permis d'utiliser des outils dans tout leur potentiel pour que les jeunes gagnent en autonomie, expriment leurs émotions et leurs envies. Des actions comme la toilette peuvent être décomposées geste par geste et illustrées par des pictogrammes. Une roue des loisirs permet à des jeunes d'occuper leur temps libre et d'élargir leurs centres d'intérêt. D'autres s'appuient sur un support proche pour transmettre leurs émotions. Pour le déjeuner, un groupe utilise des sets de table pour identifier le moment du repas. Chacun a sa place, un mobilier et des ustensiles adaptés. Pour les enfants qui n'ont pas accès à la parole, des solutions de communication alternatives sont développées. Enfin, pour gagner en cohérence et réduire les crises, ces outils peuvent être partagés avec les familles. ■

* Accompagnant éducatif et social



Dans le pôle TSA, les équipes amènent les jeunes à vivre en collectivité avec leurs particularités. Grâce à des activités en petit groupe comme les jeux de construction, ils développent leur conscience de l'autre.

En plus



Des progrès sensibles

Les bienfaits de l'éducation structurée sont visibles sur les aptitudes des jeunes et le vivre ensemble. Progressivement, les enfants gagnent en autonomie : ils parviennent à quitter les renforteurs, qui leur ont apporté les repères structurants, tout en conservant les progrès acquis. Pourtant, elle n'est pas l'alpha et l'oméga de l'accompagnement. « Une méthode peut mieux correspondre à un enfant qu'à l'autre. Il faut nous adapter », rappelle Alice Perréal. Miser sur cette seule approche serait contre-productif.

Une unité expérimentale TSA*

Lancée en juillet 2019, elle comprend une psychologue et trois éducateurs qui apportent un regard expert sur les troubles du comportement. En cas de crise, l'unité expérimentale peut proposer à un enfant de sortir du groupe et de bénéficier d'un accompagnement individualisé. L'équipe lui propose alors des ateliers d'éducation structurée personnalisés qui lui permettent en peu de temps de réintégrer son groupe habituel.

* Troubles du spectre de l'autisme

Au 31/12/2019,
le réseau ADMR de l'Ain comptait :

- 31 associations
- 350 administrateurs bénévoles
- 808 salariés
- 50 employés de maison en service mandataire
- 6 209 clients

Fédération ADMR de l'Ain
801, rue de la Source
01440 Viriat

04 74 23 21 35
info.fede@admr.org
www.fede01.admr.org

Les bénévoles font partie de l'ADN de l'ADMR.

L'ADMR DE L'AIN DÉVELOPPE DES SERVICES INNOVANTS

Objectif bien-être

Micro-crèche à horaires atypiques, appartement pédagogique, habitat intermédiaire, plateforme de recrutement... Les projets visent à anticiper les nouveaux besoins des publics et accompagner bénévoles et salariés.

PAR ANNICK PUVILLAND

En phase avec le réseau national ADMR, la fédération départementale a défini des orientations stratégiques fortes autour de l'innovation et de la professionnalisation. La crise sanitaire n'a pas stoppé les projets. Tout au plus a-t-elle ralenti les travaux de construction du bâtiment qui, à deux pas de la fédération à Viriat, accueillera en 2022 la deuxième micro-crèche à horaires atypiques créée dans l'Ain. Répondre aux nouveaux besoins des familles passe aussi par le développement des services de garde d'enfants à domicile et de TISF (techniciens de l'intervention sociale et familiale).

L'ESSOR D'HAISSOR

Autre volonté forte : développer l'« habitat autrement », intermédiaire entre le domicile et l'Ehpad, permettant aux personnes âgées de vivre dans un logement adapté, alliant autonomie, lien social, services d'accompagnement, de prévention et d'animation, mixité et solidarité de voisinage, près des cœurs de village. L'ADMR est partenaire de neuf projets Haissor (Habitat intermédiaire service solidaire regroupé) menés avec les collectivités locales et les bailleurs sociaux.

Quatre résidences sont en service, à Châtillon-sur-Chalaronne, Saint-Étienne-du-Bois, Leyment et Ceyzériat, qui a accueilli ses premiers locataires en novembre. Cinq autres projets sont en cours. Nouveau dans l'Ain : un « béguinage » a ouvert à Loyettes. Créé avec le bailleur social Arcade, le Clos Galland regroupe 15 pavillons et 10 appartements, T2/T3, adaptés, pour des personnes de plus de 60 ans, retraitées ou non, et une salle commune équipée. Principes de base : la solidarité, l'entraide, la bienveillance, l'attention portée à l'autre. « Le rôle de l'ADMR est de fédérer les résidents autour de ces valeurs » indique Myriam Lyonnet, cheffe de service Personnes âgées/personnes handicapées. Favoriser l'intergénérationnel s'inscrit dans les programmes d'habitat autrement. La fédération développe également des actions de prévention de la perte d'autonomie. Toute cette dynamique de projets visant à diversifier l'offre de services a été notée par l'AFNOR comme point fort lors de l'audit de certification de la démarche qualité. ■



À Ceyzériat, la micro-crèche créée par l'ADMR est ouverte de 6 h à 21 h 30. Une deuxième micro-crèche à horaires atypiques est en construction à Viriat.



L'ADMR est partenaire du béguinage Le Clos Galland à Loyettes, premier dans l'Ain.

PROFESSIONNALISER ET FIDÉLISER

Des métiers à promouvoir

Outre l'ouverture d'une nouvelle micro-crèche, la création d'un nouveau bâtiment à Viriat apportera une pierre supplémentaire à la professionnalisation des personnels intervenant à domicile : à l'étage, un appartement pédagogique équipé sera aménagé, premier du genre dans l'Ain, pour la formation des salariés. Au-delà de cette fonction première, « il pourra être un lieu pour des visites médiatisées dans le cadre de la protection de l'enfance », précise Véronique Forissier, cheffe du service Enfance parentalité. Recruter, professionnaliser, fidéliser les salariés s'avèrent un axe essentiel d'action. En cours de création, une plateforme de recrutement permettra de centraliser les offres de postes de la trentaine d'associations affiliées au réseau ADMR de l'Ain et du siège, les demandes d'emploi ou de stage, les CV des postulants, d'élargir leur diffusion à l'ensemble du réseau, d'organiser des sessions de pré-recrutement, facilitant ainsi le quotidien des associations.



FACILITER LE BIEN-ÊTRE DES SALARIÉS

Au-delà du recrutement, la politique de maintien dans l'emploi passe par la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) afin d'offrir aux salariés des perspectives d'évolution, par un plan de formation, par des actions visant à faciliter la qualité de vie au travail. En partenariat avec l'Ageph et la Direccte, un préventeur intervient auprès des associations pour sensibiliser à la prévention des risques professionnels et former dans chacune d'elles un référent. Mettre en place une flotte automobile pour les intervenants à domicile est en projet. « Les métiers du domicile sont difficiles. Nous devons tout faire pour le bien-être des salariés » souligne Grégory Mariller, directeur de la fédération. ■



Les locataires du Clos Galland à Loyettes ont tenu leur premier conseil de béguinage à l'automne.

Zoom



Des équipes de bénévoles à étoffer

De même que pour les salariés, la fédération accentue ses actions visant à recruter les bénévoles, piliers des associations locales, les valoriser et faciliter leur quotidien. Par quels moyens ? Une salariée a été missionnée. La politique de communication monte en puissance via le digital et les réseaux sociaux. Les offres de mission sont diffusées sur la plateforme www.tousbenevoles.org. Des courriers invitant à participer à la vie associative de l'ADMR sont envoyés aux usagers. Le bouche-à-oreille restant toujours la meilleure publicité...

« Les bénévoles font partie de l'ADN de l'ADMR. Leur pénurie interroge le modèle de gouvernance des structures » note Grégory Mariller. D'où la volonté d'harmoniser le fonctionnement des associations. Des outils de travail communs étaient déjà en place. Aujourd'hui, la dynamique va plus loin dans l'homogénéisation des pratiques, avec une formation des responsables de secteurs et assistants administratifs à l'appui. « L'objectif est de faciliter la tâche des bénévoles dans les structures. C'est apprécié par les bénévoles, les administrateurs, les présidents d'associations, qui gardent toute leur responsabilité » note Jean-Pierre Lamétairie-Laissu, président fédéral.



Les bénévoles s'investissent dans les associations du réseau ADMR, pour la gouvernance, le fonctionnement quotidien et des animations ponctuelles. Exemple à l'ADMR des Deux Vallées, où chaque année en novembre – hormis 2020 – bénévoles et salariés se mobilisent pour proposer, préparer et livrer à domicile, un dimanche matin, un plateau repas tartiflette à des centaines de bénéficiaires et sympathisants.

Un réseau à développer

Mieux faire connaître les valeurs de l'ADMR, renforcer son attractivité, développer le réseau départemental, s'inscrivent dans les objectifs. Un troisième service de soins infirmiers à domicile (SSIAD) rejoindra prochainement l'ADMR de l'Ain.

Le 3001 en chiffres

- De 400 à 500 appels par jour
- Près de 80 % des appels pris en charge
- Temps d'attente moyen : 4 min
- Temps d'appel moyen : 8 min
- Un tiers des appelants ne sont pas connus des services du Département

Les motifs d'appels

- 38 % : suivi d'un dossier en cours
- 30 % : démarches et aides existantes
- 6 % : demandes de rendez-vous en territoire (avec un travailleur social, une secrétaire autonomie pour aider à remplir un dossier APA ou MDPH...)
- 6 % : explications sur un courrier
- 5 % : demandes d'envoi de documents

En parallèle

- Près de 1 000 courriers postaux numérisés par semaine et transmis directement aux services.

Département de l'Ain
DGA Solidarité
13 avenue de la Victoire
BP 50415
01012 Bourg-en-Bresse Cedex
Tél. 3001
Lundi - vendredi :
9 h - 12 h 30 / 13 h 30 à 17 h
www.ain.fr

SIMPLE ET DIRECT : LE 3001, NUMÉRO UNIQUE D'APPEL



L'équipe du 3001 compte neuf chargées de la relation à l'usager et deux chargées de la numérisation et transmission du courrier.

Allô Solidarité j'écoute

En service depuis un an, le 3001 offre une réponse téléphonique rapide à l'usager. Bientôt un portail numérique permettra d'effectuer toute démarche relative aux aides sociales et suivre son dossier en ligne.

PAR ANNICK PUVILLAND

3001 : le numéro unique d'appel est simple à mémoriser. Mis en place en décembre 2019 dans le droit fil de la réorganisation des services sociaux du Département, il permet à tous d'avoir une réponse claire et précise à toute question sur les aides sociales, le handicap, le RSA, l'APA, la parentalité, le métier d'assistant maternel... Rien à voir avec un standard robotisé : au bout du fil, c'est bien une opératrice qui est à l'écoute, avec bienveillance et professionnalisme, qui renseigne, peut proposer et fixer un rendez-vous avec un travailleur social si besoin, orienter vers un organisme, ou informer directement l'usager d'un service du suivi de son dossier. Si la demande est plus complexe, elle est transmise de manière détaillée au service concerné qui rappellera la personne dans les 48 h.

PLUS DE 400 APPELS PAR JOUR

« La personne qui appelle peut être angoissée, stressée. Il faut l'écouter, la rassurer, décortiquer sa situation, les points essentiels de sa demande. D'autres appels peuvent être très rapides, pour une démarche administrative par exemple », témoigne **Nathalie Lacombe**.

Sept il y a un an, elles sont aujourd'hui neuf chargées de la relation à l'usager, formées aux problématiques sociales et ayant une connaissance fine des dispositifs, qui se relayent pour répondre à plus de 400 appels par jour, du lundi au vendredi. Et particulièrement nombreux le lundi et au retour des congés scolaires ! Si la mise en route du 3001 avec un très fort démarrage des appels, suivie de la crise sanitaire, n'a pas forcément été simple, le premier bilan s'avère positif. « *L'objectif d'apporter une réponse approfondie de premier niveau est atteint pour les trois quarts des appels* » note **Céline Tournier**, responsable du service Relation à l'usager. Près de la moitié des appels concernent le handicap, le 3001 ayant remplacé le numéro vert de la MDPH*. 20 % portent sur des questions de logement, d'aides financières, de RSA... 6 % sur une demande ou le suivi d'un dossier APA. 6 % aboutissent à une première prise de rendez-vous avec un travailleur social. En interne, le 3001 a permis de dégager du temps d'accueil téléphonique dans les territoires au profit des temps d'accueil physique et d'instruction des dossiers, ce qui était un des objectifs de la réorganisation des services sociaux du Département : plus de proximité. ■

* Maison départementale des personnes handicapées



« Le portail numérique sera un canal supplémentaire pour faciliter les démarches des usagers »
Céline Tournier, responsable service Relation à l'usager.



« Écouter la personne est très important »
Nathalie Lacombe, opératrice 3001

UNE ADRESSE POSTALE UNIQUE

Le courrier en direct

Unique en son genre, le 3001 est précurseur : l'Ain est le premier département en France mettant en place un accueil téléphonique centralisé pour l'ensemble du vaste et complexe champ de la solidarité. Derrière le 3001, c'est toute une organisation qui s'est déployée en amont : mise en place d'outils numériques partagés en interne, dématérialisation des dossiers des usagers et des courriers entrants.

Pour joindre le Département, le numéro d'appel est unique. L'adresse postale aussi. Objectif de la centralisation : une décentralisation immédiate ! Chaque jour, deux agents du service Relation à l'usager numérisent les courriers reçus, transférés illico aux services dans les territoires. Soit quelque mille plis par semaine. « *En octobre, 4 200 plis ont été traités, 20 000 pages numérisées* » indique Céline Tournier. ■



Réceptionnés à Bourg-en-Bresse, les courriers postaux parviennent rapidement aux services concernés, au siège et dans les seize CDS (centres départementaux de la solidarité), via la numérisation.

LE PORTAIL NUMÉRIQUE ARRIVE

Des démarches simplifiées

Prochaine étape de cette mise en place de nouveaux modes de communication visant à mieux répondre aux Aindinois et faciliter leurs démarches : le portail numérique.

Accessible via le site Internet www.ain.fr, il permettra à toute personne, déjà usager d'un service ou pas, de créer en ligne son compte personnel sécurisé, d'y déposer une demande, de suivre l'avancée de son dossier, de signaler un changement de situation...

Il était prévu, il arrive très prochainement. C'est une nouvelle facilité d'accès au Département, mais il ne supprime aucune autre modalité. Il simplifiera les démarches pour les usagers et le traitement de leurs demandes par les services, en évitant les saisies d'informations et les risques d'erreur, en désengorgeant les appels téléphoniques, et permettant au final de réduire les délais d'instruction. Tout le monde y gagne. ■



Muriel Luga Giraud

3 QUESTIONS À

VICE-PRÉSIDENTE DU DÉPARTEMENT
DÉLÉGUÉE AUX AFFAIRES SOCIALES

Cette première année du 3001 répond-elle aux objectifs fixés ?

Le numéro unique a été décidé dans le cadre de la réorganisation des services de l'action sociale, avec plusieurs objectifs pour le 3001 : rapidité, simplification, efficacité et proximité. Dès le départ, il a connu un succès, aussi nous avons dû rapidement augmenter les effectifs. Aujourd'hui, grâce aux 9 agents, nous parvenons à satisfaire 80 % des usagers qui appellent. Nous sommes largement au-delà des statistiques antérieures où malheureusement plus d'un appel sur deux était perdu à la MDPH. Donc, objectifs atteints et défi relevé pour cette grande première !

Dématérialisation et contact humain peuvent-ils aller de pair ?

Avec l'évolution de la société numérique et pour répondre à la demande d'usagers, nous devons utiliser les modes de communication du XXI^e siècle pour plus d'efficacité et de rapidité. Les techniques doivent être au service de l'humain et ne peuvent en aucun cas le remplacer. D'ailleurs, ce ne sont pas des robots qui répondent sur le 3001 mais bien des agents du Département, capables d'écoute, de conseils et d'information.

Le portail usager risque-t-il d'accroître la fracture numérique ?

Non : les usagers, en plus du numérique, peuvent toujours contacter les services par courrier ou téléphone. L'accueil physique est maintenu sur rendez-vous. Les visites à domicile seront développées quand la situation sanitaire le permettra. Avec le portail numérique, nous offrons un canal de plus ! Nous serons le premier département de France à proposer de tels services.



En pratique

— **Quoi ?**

Depuis 2017, le Bistrot ambulant organise chaque année une dizaine de rencontres gratuites (réflexologie, musique, préparation de Noël...) pour partager dans des moments de détente. Une initiative lancée par la Mutualité sociale agricole et ses partenaires dont le centre local d'information et de coordination (Clic) du Pays bellegardien.

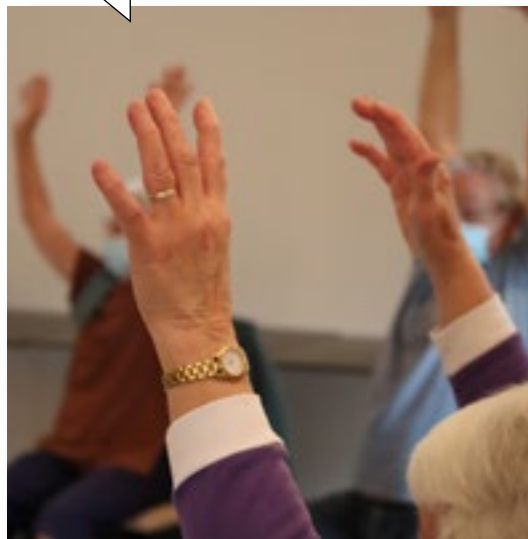
— **Pour qui ?**

Le Bistrot ambulant s'adresse à toutes les personnes aidées (à domicile ou en établissement) et à leurs aidants (famille, voisin, aide à domicile...).

— **Où ?**

Chaque séance a lieu dans un café ou une salle communale du Pays bellegardien.

Valérie Desvignes commence la séance par des exercices de respiration.



Au début de chaque séance, Valérie Desvignes insiste sur le respect mutuel.

Au Bistrot ambulant

Dose de rire pour tous !

Pour la rencontre d'octobre dernier, le Bistrot ambulant s'est essayé au yoga du rire. Entre atelier rigologie, jeux d'imitation, ou encore chansons cocasses, la bonne humeur était au rendez-vous.

REPORTAGE | MARGAUX LEGRAS-MAILLET

Pour cette séance, organisateurs et bénéficiaires se sont donné rendez-vous au restaurant Les gourman' d'injoux-Génissiat. C'est la deuxième fois que l'établissement ouvrait ses portes au Bistrot ambulant. Huit binômes aidants-aidés, la plupart des habitués, ont participé à l'atelier de yoga du rire pendant une après-midi. Et parce qu'on ne plaisante pas avec le rire, la Mutualité sociale agricole Ain-Rhône et le centre local d'information et de coordination du pays bellegardien ont fait appel à **Valérie Desvignes**, rigologue professionnelle. Selon elle, les études montrent qu'un sourire imité procurerait les mêmes bienfaits qu'un rire spontané.

Mais se forcer à rire n'est pas chose aisée, c'est pourquoi elle commence toujours par des exercices de relaxation. « Avant de pouvoir rire pour de vrai, il faut laisser sortir ses colères », souligne-t-elle. Une fois son auditoire détendu et en confiance, la rigologue a plusieurs techniques pour susciter le rire : « pour que ce soit plus facile, depuis quelques années, j'amène quelques sons à imiter, à reproduire qui ont pour finalité d'amener le rire naturel ». Et la magie opère. Même les plus pudiques et timides finissent par esquisser un sourire. Valérie Desvignes propose également plusieurs exercices à reproduire chez soi.

Valérie Desvignes mêle rigologie et sophrologie.

Elle nous en dit un peu plus sur son métier dans la vidéo « Quand le rire imité devient spontané » (à retrouver prochainement sur le blog d'Interaction).



Une organisation bousculée

En raison de la pandémie, le groupe était exceptionnellement scindé en deux. Après une heure de rigologie, un second temps était animé par **Laura Pinaud**, animatrice indépendante employée par la MSA dans le cadre du Bistrot ambulant. Un moment, plus léger que le premier, réservé aux anecdotes, aux chansons grivoises, comme la célèbre « Félicie aussi » de Fernandel, et à d'autres activités ludiques. L'une d'entre elles consistait notamment à faire deviner des expressions françaises en les imitant. Plusieurs personnes se sont prises au jeu. « Nous on les aide surtout à passer un bon moment et à rencontrer d'autres

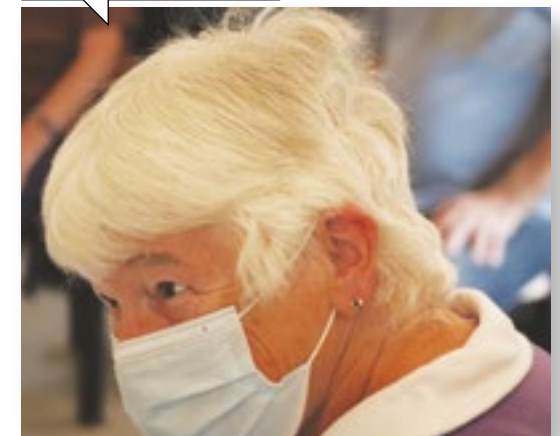
Un des exercices consiste à se déplacer et prononcer « oh » chaque fois que l'on croise quelqu'un, en signe d'admiration. Plusieurs sourires commencent déjà à apparaître.

personnes, à souffler », explique l'animatrice. « Vu le contexte actuel, se retrouver avec un thème autour du rire, c'était un moment de partage important » renchérit **Marie-Noëlle Béréziat**, assistante sociale à la MSA. « On propose souvent une séance bien-être réservée aux aidants et on s'est dit pourquoi pas en faire profiter aussi les aidés. »

Une séance réussie

Une réussite pour la plupart des personnes présentes comme **Gérard et Colette Burdairon**. « C'est sympathique. J'avais peur que ce soit un peu artificiel mais finalement non, on se sent libre », se réjouissent-ils. Valérie Desvignes se dit également satisfaite. « J'ai trouvé un lâcher-prise surtout pour les aidés, un peu comme une bouffée d'oxygène. » Un bilan plutôt positif pour celle qui aime citer l'acteur Gérard Jugnot : « Le rire c'est comme les essuie-glaces, il n'arrête pas la pluie, mais il permet d'avancer ». ■

Malgré les masques, les rires se lisent dans les regards



Jeux d'imitation avec Laura Pinaud. Un second temps qui a suscité plusieurs fous rires.





GOVERNANCE

- 680 collaborateurs
- 9 agences décentralisées
- 35 600 logements dont 48 % dans l'Ain
- 512 millions d'euros de capitaux propres
- 3,2 milliards d'euros de valeur totale du patrimoine de la Semcoda

www.semcoda.fr
Service Communication
04 74 50 64 83

“

La Semcoda renforce sa mission sociale.

FRONT COMMUN



Le siège de la Semcoda, à Bourg-en-Bresse. Une quarantaine de collaborateurs ont changé de métier depuis deux ans, à la faveur de la réorganisation du bailleur social.

Une gouvernance renouvelée

Le pacte d'actionnaires signé en juillet officialise l'an I du renouveau pour la Semcoda.

PAR AGNES BUREAU

Il aura fallu dix-huit mois environ pour sortir de la tempête. L'été 2020, malgré la crise sanitaire, aura été décisif. Les trois actionnaires historiques de la Semcoda ont conclu en juillet un pacte scellant leur engagement commun. Première étape : consolider les fonds propres, pour sortir de la crise. 79 M€ ont été apportés par le Département (qui reste actionnaire majoritaire), Action logement immobilier et la Caisse des dépôts Habitat (désormais détenteurs de 21,4 % des parts chacun). En outre, une aide exceptionnelle de 15 M€ a été accordée par la Caisse de garantie du logement locatif social. Le pacte a cependant une vocation plus structurelle : doter la Semcoda d'une stratégie offensive pour dix ans et réorganiser la gouvernance pour en assurer la réussite. La direction générale a été renforcée, en la dotant d'expertises complémentaires. La nouvelle gouvernance associe également clairement les actionnaires à la marche de l'entreprise. Plusieurs instances

ont été créées ou renforcées pour assurer un niveau élevé d'analyse, de décision et de suivi : comité stratégique, comité exécutif, comité d'audit et de risques... « *Nous progressons également vers un fonctionnement plus transversal, qui tire le meilleur de notre palette de métiers* », résume le directeur **Bernard Perret**.

UN PACTE MAIS PAS DE PACS

Désormais plus solide sur ses bases, la Semcoda n'est « *pas à marier* ». Rien en vue de ce côté-là, ni côté réduction de personnels, craint un temps par les salariés. « *Nous avons stabilisé notre masse salariale.* » Une quarantaine de collaborateurs ont changé de métiers au sein de l'entreprise depuis deux ans, pour accompagner la réorientation des besoins du développement vers la gestion. « *La Semcoda est une belle entreprise. Le passage à vide qu'elle a connu n'a pas occulté ses forces*, affirme Bernard Perret. *Elle sera performante, dans tous les sens du terme.* » ■

Structurer la gouvernance

La gouvernance a été restructurée et précisée, avec la création d'instances de décision, de contrôle ou de concertation.

- **Le comité exécutif** : c'est la tête de pont, constituée des trois directeurs généraux et de la directrice de la gestion immobilière ; réunions chaque lundi matin.
- **Le comité stratégique** : associant direction et actionnaires, il valide les grandes décisions d'orientation et permet le suivi stratégique de l'activité.
- **Le comité d'orientation** : il discutera, avec les communes, des opérations programmées et pourra proposer des arbitrages.
- **Le comité d'audit et des risques** : cette instance de veille (notamment législative) et de contrôle réunit également direction et actionnaires.

La Semcoda a mis sur pied des **comités d'engagements** : tous les 15 jours (depuis 2019), ils passent les opérations immobilières au crible de critères d'éligibilité rigoureux, avec les managers concernés.

Un **comité de coordination métiers** va voir le jour : il doit favoriser la culture de la transversalité et la mise à profit de toute la palette de métiers existant au sein de la Semcoda (locatif, accession à la propriété, commerces, services...). ■

Limiter la production de nouveaux logements

La jauge est fixée à 400 logements sociaux créés chaque année. Une limite « raisonnable » afin de ne pas trop puiser dans les fonds propres. Cette limite entre en vigueur en 2024, puisqu'il faut compter trois ans entre la décision et la réalisation. En 2020, la livraison de près de 1 500 logements

était engagée (moyenne annuelle depuis près de 10 ans). Bien sûr, les opérations de promotion immobilière – menées sous la marque **Apricot** – ne sont pas concernées et la Semcoda engagera sur les prochaines années un programme de réhabilitation de 200 millions d'euros. ■

Deux directeurs généraux délégués intègrent l'organigramme de la Semcoda, l'un présenté par la Caisse des dépôts, l'autre par Action logement immobilier (le Département étant représenté via le poste de direction générale). **Dominique Chauvet** (issue de la CDC) est directrice générale déléguée Proximité et métiers.

Stéphane Saint-Sardos (issu d'Action logement immobilier) est directeur général délégué Services supports. S. Saint-Sardos et D. Chauvet intègrent les effectifs début 2021, après une période de mise à disposition par leur organisme respectif de quelques mois.



Accentuer la vocation sociale

La Semcoda retrouve à plein sa vocation sociale, avec des opérations neuves financées en priorité avec des PLAI (prêts locatifs aidés d'intégration), ce qui rendra les futurs logements accessibles aux ménages aux revenus modestes et très modestes. Le patrimoine historique de la Semcoda était plutôt destiné aux revenus « intermédiaires ». ■

Réaménager la dette

La renégociation est quasiment aboutie. Près de 100 M€ de remboursement de dette ont été repoussés après 2028. L'exercice 2020 devrait se clore sur un résultat positif (et meilleur que les + 29 M€ de 2019), grâce à la vente exceptionnelle d'une partie du patrimoine. Ces ventes en bloc (à distinguer des ventes aux particuliers, environ 180-200 logements par an) ont représenté la cession de 460 logements en 2020 et 330 en 2019. La Semcoda compte désormais assier son redressement sur ses résultats d'exploitation. ■

Resserrer le périmètre géographique

Le département de l'Ain et les seules zones périphériques « en tension » forment le nouveau périmètre de la Semcoda. Exit les secteurs où le marché du logement ne justifie pas l'intervention du bailleur social. ■

Le bailleur des territoires

Au-delà de l'effet d'affiche, la Semcoda s'est appliquée à trouver des solutions avec les communes chaque fois que des opérations n'ont pas pu être maintenues. « *Quand un autre bailleur a pu reprendre un projet, nous avons facilité la transmission pour éviter toute perte d'info et de temps. En bonne intelligence avec les communes, nous avons redimensionné ou transformé certaines opérations.* » La transformation de toutes les résidences seniors en résidences intergénérationnelles a également mis quelques dizaines de dossiers sur la table des discussions en partenariat avec toutes les collectivités. ■

QUI ?



CHANTIERS

Les chantiers 2020 en chiffres
— 42 nouveaux logements livrés
— Fin de réhabilitation de 168 logements

Les chantiers 2021
— Réhabilitation de 538 logements
— Construction de 64 logements

Les investissements 2021
— 17 M€, dont plus de 10 M€ pour la réhabilitation

Bourg Habitat
16, avenue Maginot
01000 Bourg-en-Bresse
Tél. 04 74 21 20 20
www.bourg-habitat.com

“ Optimiser le confort des logements ”

LES CHANTIERS DE CONSTRUCTION ET RÉHABILITATION CONTINUENT



Les immeubles de l'allée de Challes font peau neuve.

Des engagements renforcés

Malgré la crise sanitaire, Bourg Habitat garde le cap et maintient ses investissements pour 2021.

PAR ANNICK PUVILLAND

Au-delà des impacts sur l'organisation générale de Bourg Habitat, son personnel, ses locataires, la crise du Covid-19 a eu un impact sur les chantiers. Au premier confinement au printemps 2020, c'était l'arrêt total des travaux en cours.

Dès l'annonce d'une date de déconfinement, Bourg Habitat a travaillé avec les entreprises intervenant sur les différents chantiers autour des nouvelles procédures à mettre en place pour assurer la reprise des opérations et la sécurité des intervenants. 42 logements ont ainsi pu être livrés en 2020 : 20 à Bourg-en-Bresse dans le quartier des Venues, 10 à Marsonnas, 8 à Bresse-Vallons (sur Etrez), et 4 à Saint-Denis-lès-Bourg. Les locataires ont emménagé entre décembre 2020 et janvier 2021.

COUP DE NEUF SUR LES QUARTIERS

Côté réhabilitation, le programme d'opérations s'est poursuivi également. Lancés en 2017, les travaux sur le secteur de Terre des Fleurs à Bourg-en-Bresse (réfection intérieure et extérieure de 168 logements, isolation, installation d'ascenseurs...) s'étaient achevés

en février. Des travaux complémentaires ont été menés au niveau des réseaux, des voiries et des espaces extérieurs, finalisant le véritable renouveau de ce secteur. Sur le secteur de Challes (75 logements), le chantier de réhabilitation est monté en puissance et devrait s'achever en avril 2021. « *L'épidémie de coronavirus a eu un impact direct sur le planning et sur les méthodes de travail* », explique **Cécile Darmedru**, chargée d'opérations. « *De nouvelles procédures se sont imposées, notamment avec la désinfection systématique des logements de courtoisie avant chaque entrée de locataire et la désinfection des logements réhabilités, juste avant le retour des locataires. Elles ont entraîné un allongement des délais. Il faut désormais deux semaines de plus qu'avant pour réhabiliter une allée. Pour éviter de trop retarder la date de fin des travaux, Bourg Habitat, Citinea et Seta ont réfléchi ensemble à une nouvelle organisation du chantier. Depuis juin, Citinea intervient dans deux allées quasiment en même temps et a, pour cela, renforcé les équipes mobilisées sur site : deux plombiers, trois désamianteurs et une entreprise de peinture supplémentaire ont rejoint le chantier.* » ■



« Il faut deux semaines de plus qu'avant le coronavirus pour réhabiliter une allée »
Cécile Darmedru, chargée d'opérations

À L'AGENDA 2021

Une feuille de route bien remplie

Le plan stratégique de patrimoine voté en octobre 2019 se poursuit.

Conformément aux orientations du plan stratégique de patrimoine, Bourg Habitat axe grandement son intervention pour 2021 sur la réhabilitation, avec l'objectif d'optimiser la performance énergétique et le niveau de confort des logements pour les occupants.

Sur 17 M€ d'investissements prévus, plus de 10 M€ sont consacrés à la réhabilitation. Les travaux programmés en 2021 concerneront 10 résidences à Bourg-en-Bresse, soit 25 bâtiments et 538 appartements.

Certaines opérations s'inscrivent dans le cadre du programme de rénovation urbaine du Pont des Chèvres, mené avec la Communauté d'agglomération du bassin de Bourg-en-Bresse et la Ville, qui représente un investissement global de

70 M€, dont plus de 20 M€ pour Bourg Habitat. Coté Reyssouze, au 2-4, rue du Dr Duby, après obtention de l'accord de la majorité des locataires sur le programme présenté, Bourg Habitat a lancé la consultation pour retenir les entreprises qui interviendront sur ce chantier. Les travaux débuteront au premier trimestre 2021. Coût de l'opération : 2,2 M€.

64 LOGEMENTS NEUFS À VENIR

Au chapitre construction, trois projets seront lancés : 14 logements à Tossiat, dont 6 labellisés Haisor pour les seniors, 32 à Viriat et 18 à Bresse-Vallons, sur Cras-sur-Reyssouze.

La feuille de route est donc bien remplie, pour continuer à répondre aux attentes des territoires et de leurs habitants. ■



Avant réception des travaux d'un programme de logements neufs, la visite sur place d'un futur locataire en situation de handicap permet d'effectuer les adaptations nécessaires.



18 logements neufs sont programmés à Bresse-Vallons, sur Cras-sur-Reyssouze.



3 QUESTIONS À

Isabelle Maistre

PRÉSIDENTE DE BOURG HABITAT

Vous êtes présidente de Bourg Habitat depuis septembre. Premières impressions ?

Dès mon arrivée, j'ai souhaité rencontrer les équipes pour (re)découvrir les métiers de chacun. Aujourd'hui, bien que je n'aie pas pu échanger avec tout le monde à cause du second confinement, j'ai déjà pu constater l'engagement des collaborateurs au service des habitants. Un engagement renforcé par la crise sanitaire. Je salue d'ailleurs la réactivité et la solidarité des équipes qui ont permis d'assurer une continuité de service.

À nouvelle présidente, nouvelles orientations ?

Si Bourg Habitat remplit aujourd'hui pleinement sa mission principale sur le territoire de l'agglomération de Bourg-en-Bresse, j'ai proposé, au nom du conseil d'administration, trois orientations complémentaires : aller plus loin dans la proximité au service de nos locataires, assurer notre soutenabilité financière et intégrer davantage la transition écologique dans nos projets et notre fonctionnement. Sans révolutionner les choses, il s'agit donc d'avoir de nouvelles ambitions !

Quelles priorités pour les années à venir ?

La réhabilitation de notre parc de logements, entre autres ! Notre plan stratégique de patrimoine prévoit de nombreux projets qui permettront, à terme, de proposer des logements plus confortables, plus adaptés aux modes de vie actuels et plus performants au niveau énergétique. La feuille de route est bien remplie mais je sais pouvoir compter sur la mobilisation des équipes pour mener à bien ces différents chantiers.



FORMATION

Centre Orcet-Mangini

- Centre de rééducation neurologique, vasculaire ou de l'appareil moteur
- 171 lits (capacité sur les deux sites)
- 296 salariés dont 9 médecins

Ateliers gestes barrières

- Début des ateliers en juin à Mangini et en juillet à Orcet
- 5 personnels formés assurent les ateliers
- Environ 150 patients formés aux gestes barrières sur les deux sites
- 21 patients sentinelles sur Orcet et 7-8 sur Mangini

SITE MANGINI

1436 av. Félix Mangini
01110 Hauteville-Lompnès
SITE ORCET
rue docteur Delannoy
01110 Hauteville-Lompnès

04 74 40 45 00
accueil-mangini@orsac-ssr-01.org

“ Ils se sentent investis d'une mission.

ORCET-MANGINI : TOUS ENSEMBLE FACE À LA COVID



Port du masque, respect des distances de sécurité dans les situations de tous les jours, aération des pièces... Lors des ateliers de formation, les patients discutent autour d'images pour apprendre les bons gestes barrières.

Sentinelles anti-Covid

Halte à la Covid ! Les patients sont formés aux gestes barrières et volontaires pour porter le message auprès d'autres patients... Depuis juin dernier, le centre Orcet-Mangini a renforcé sa lutte contre la propagation du virus.

PAR MARGAUX LEGRAS-MAILLET

Orcet-Mangini ne fait pas exception. Comme beaucoup d'autres centres hospitaliers en temps de Covid-19, l'établissement a rapidement été confronté au manque de respect des gestes barrières. Une réalité encore plus marquée lors du déconfinement. Pour contenir la circulation du virus sur son site, le centre a décidé, dès juin dernier, de former ses patients aux gestes barrières : distanciation, port du masque, lavage des mains au gel hydroalcoolique et aération des pièces. Ces ateliers se poursuivent aujourd'hui à raison d'une à deux fois par semaine et sont dispensés par des soignants formés à l'éducation thérapeutique. Chaque nouvel entrant au centre est fortement incité à y participer. « *Les gestes barrières on les connaît, mais là on les met en pratique* », insiste **Marie-Christine Beller**, directrice adjointe de l'établissement. « *Le but de l'éducation thérapeutique et de ces ateliers c'est aussi de servir à l'extérieur et à long terme. On touche à la culture des patients* », renchérit son homologue **Axel Letombe**. L'établissement a souhaité aller plus loin encore en mettant à contribution des patients volontaires pour devenir sentinelles.

Leur rôle : rappeler les règles à ceux qui ne les respectent pas sur le site. Si l'idée n'enchantait pas a priori tous les patients, le message passe. « *On a même eu un patient réfractaire au début qui s'est porté volontaire pour être sentinelle après l'atelier* », se réjouit Marie-Christine Beller. Plus qu'une simple piqûre de rappel, ces ateliers ont aussi un intérêt thérapeutique. « *C'est un support psychologique. Le patient fait quelque chose* », remarque **Gregorio Deinit**, médecin coordonnateur. Certains patients se sentent investis d'une mission et n'hésitent pas à rappeler à leurs pairs les bons gestes à avoir. Les soignants des deux sites se sont rendu compte que les patients s'écoulaient plus aisément entre eux. Au même titre que les soignants, les patients sentinelles peuvent d'ailleurs accompagner d'autres patients en balade à l'extérieur. Plus important encore, ces ateliers d'éducation thérapeutique servent d'exutoires. Les patients posent des questions et font remonter certains problèmes comme sur la distribution des masques ou le nettoyage des chambres. Problèmes qui sont par la suite résolus. ■

À la une de l'ADMR



Audit AFNOR

Certifié AFNOR NFX-50-056 Services aux personnes à domicile depuis 2013, le réseau ADMR de l'Ain a réalisé son audit externe de renouvellement de la certification à l'automne 2020. Un échantillon de sept associations ADMR et la fédération ont été audités en présentiel et à distance. Salariés d'intervention, partenaires et usagers ont également été interrogés par l'AFNOR pour vérifier la mise en place effective du système qualité sur le terrain. Cette démarche volontaire d'amélioration continue de l'ADMR représente un gage de qualité pour les usagers et leurs familles et un challenge collectif pour les équipes de salariés et bénévoles impliquées.

Atelier poterie

L'ADMR Bresse-Revermont a proposé cet automne six séances de poterie à Pirajoux. Douze seniors ont découvert avec joie que leurs mains pouvaient encore créer de belles choses. Malgré les règles sanitaires, les liens se sont noués et les échanges ont permis à ces personnes, souvent seules, de vivre une expérience bienfaisante.



Les ateliers ont été organisés avec le soutien de la Conférence des financeurs.

Nouveaux locaux

L'ADMR du secteur de Saint-Denis-lès-Bourg a déménagé en décembre dans de nouveaux locaux, au 83 rue de la Tour. L'accueil est ouvert au public le matin du lundi au jeudi, l'après-midi le lundi et vendredi.

Tél. 04 74 24 41 29
asaintdenis@fed01.admr.org



De nouveaux bureaux pour une nouvelle année.

Aide à domicile Double nouveauté à l'ADAPA

Après son logo, l'ADAPA a refondu son site Internet. Accessible via www.adapa01.fr, le nouveau site, plus complet que le précédent, propose de nouvelles fonctionnalités telles que l'accès à des offres d'emploi, avec la possibilité de postuler en ligne, ou celui en un clic à l'antenne ADAPA la plus proche. En partenariat avec l'Association française des aidants, l'ADAPA ouvre le premier café des aidants dans l'Ain. Destiné à tous les aidants, quels que soient l'âge et la pathologie du proche

accompagné, il proposera une rencontre par mois, co-animée par un travailleur social et un psychologue, autour d'une thématique proposée pour amorcer des échanges autour du vécu d'aidant. Objectif : échanger et rencontrer d'autres aidants, dans un cadre convivial. Le recrutement du psychologue est en cours, le programme devrait débiter en mars. Le café des aidants se tiendra à l'agence de l'ADAPA, à Bourg-en-Bresse, 2, rue Pavé d'Amour. ■
Tél. 04 74 45 51 85



Le nouveau site Internet donne accès à de multiples informations sur l'aide et l'accompagnement à domicile.

Lutte contre l'habitat indigne Agir ensemble

Disposer d'un logement sain, sûr et décent, est un des droits élémentaires du locataire. Mais nombreuses sont les situations où ce droit n'est pas respecté. Le Pôle départemental de lutte contre l'habitat indigne et la précarité énergétique, qui regroupe les acteurs publics luttant contre les situations de mal-logement*, apporte assistance et conseil pour établir un diagnostic vétusté, orienter la procédure et suivre le traitement. Toute personne peut saisir le guichet unique départemental, au 0806 706 806* (appel non surtaxé). En 2019, le Pôle a reçu 90 signalements, dont une soixantaine sur le territoire couvert en partenariat avec Soliha. 650 conseils ont été délivrés par l'ADIL de l'Ain sur la lutte contre l'habitat indigne, plus de 510 en 2020. ■
www.habitat-indigne.ain.fr

* Préfecture, Caf, MSA, DDCS, ARS, ADIL, service Hygiène et santé publique de la ville de Bourg-en-Bresse, ADIL, intercommunalités ayant mis en place une OPAH.

Un logement dégradé ?
Un risque pour les occupants

SIGNELEZ LE !

Habitat Indigne 01
Le guichet unique
0806 706 806*



Face à l'habitat indigne, il est nécessaire d'agir vite et fort. Le guichet départemental unique offre une première réponse pour faciliter les démarches et orienter vers les bons interlocuteurs.



BUDGET

Le Point conseil budget

- Service gratuit
- Un des axes du plan pauvreté
- Animé par une CESF (Conseillère en économie sociale et familiale)
- Contact par téléphone, mail, au siège de l'UDAF et dans les permanences

Le surendettement dans l'Ain en 2019

- 1 216 situations soumises au secrétariat de la commission de surendettement
- 1 457 personnes surendettées
- 231 situations pour 100 000 habitants (moyenne France : 268)
- 17 425 euros d'endettement médian, hors immobilier

Point conseil budget :
06 95 07 01 19
pcb@udaf01.fr

Nos missions sont complémentaires.

UN RÉSEAU DÉPARTEMENTAL POUR LES QUESTIONS D'ARGENT

Tous ensemble contre le surendettement

Lancé en 2019 dans cinq cantons, le Point conseil budget (PCB) se développe sur tout le département. Par ses partenariats, il renforce son rôle de prévention, d'accompagnement et de coordination.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Parler d'argent peut être compliqué, voire tabou. C'est pour lutter contre ce sentiment et accompagner au mieux les personnes en difficulté que le PCB a vu le jour. Par son approche grand public, il évite toute stigmatisation. Pour toucher le plus de personnes possible, l'UDAF, qui pilote le dispositif dans l'Ain a formalisé de nombreux partenariats en 2020. « Nos missions sont complémentaires et visent le même objectif : aider le public », explique Sarah El Ouali, chargée de projets et de développement.

LA CONSTRUCTION D'UN RÉSEAU

Rapidement, tout le monde a perçu l'intérêt de travailler ensemble. « Le PCB doit s'intégrer harmonieusement dans les dispositifs d'accompagnement du territoire. Selon le diagnostic, il faut pouvoir réorienter, mobiliser les bons acteurs pour que la situation soit prise en compte le plus tôt possible et dans sa globalité » prévient Catherine Michon, directrice de l'UDAF. La direction départementale des finances publiques (DDFIP) est au premier rang des partenaires indispensables.

Selon la problématique repérée par le PCB, un interlocuteur privilégié à la DDFIP fait le lien avec ses services. La réactivité est meilleure et les suivis sont améliorés. Un partenariat sur la même base a été passé avec Pôle Emploi. Avec ces interlocuteurs dédiés, le PCB peut mieux orienter et jouer le rôle de médiateur. Mais ces liens mobilisent bien plus d'acteurs : EDF solidarité, Maisons départementales de la solidarité, tribunaux, CCAS...

RENFORCER LA PRÉSENCE SUR LE TERRAIN

Pour favoriser l'ancrage dans les lieux grand public, des permanences sont organisées au centre social de la Croix-Blanche et, bientôt, à celui de la Reyssouze à Bourg-en-Bresse. Le PCB souhaite être présent dans les 24 Maisons France service qui existeront d'ici 2022 dont le cahier des charges prévoit un axe d'accompagnement budgétaire. « On a un intérêt commun ! Le PCB déchargera leur salaire et apportera des compétences spécifiques » explique Sarah El Ouali. « Nous travaillons au fil des labellisations pour implanter des permanences sur chaque territoire et avoir un rayonnement départemental. » ■



Le partenariat avec la délégation territoriale Ain-Savoie de Pôle emploi peut accélérer la résolution de problèmes concernant le versement de certaines prestations.

Dans l'Ain, depuis 2014, le dépôt de dossiers de surendettement diminue. « Aujourd'hui, les situations de fragilités financières nécessitent un accompagnement », insiste Patrick Croissandeau.



LUTTE CONTRE L'ENDETTEMENT

« Un gage d'efficacité »

Acteur central sur les questions d'endettement et opérateur national pour l'éducation budgétaire et financière depuis 2016, la Banque de France s'implique pour rendre des services à l'économie et aux particuliers, notamment les plus fragiles. Aux côtés des PCB depuis leur lancement, elle siège aux différents niveaux de pilotage en tant qu'experte des situations d'inclusion bancaire et d'éducation financière. « La Banque de France soutient l'idée des PCB dont l'accompagnement est un gage d'efficacité de la procédure de surendettement », souligne Patrick Croissandeau, son directeur départemental. « Un dossier accompagné a de bien meilleures chances de réussite. Il est plus complet, moins chronophage. » Présent sur un temps long, le PCB est essentiel en

amont et en aval de la décision de la commission de surendettement. En effet, à ce moment, l'intervention de la Banque de France cesse et le débiteur peut se retrouver seul face aux mesures prises.

L'IMPORTANCE DE LA PRÉVENTION

« La Banque de France a vocation à coordonner l'éducation budgétaire, mais pas à conduire toutes les actions auprès de l'ensemble des publics visés », développe Patrick Croissandeau. « Le PCB est un relais essentiel pour le déploiement de ce travail d'éducation. » Pour aider à cet exercice, la Banque de France met à disposition des PCB des ressources pédagogiques et propose une offre de formation portant sur l'inclusion bancaire (surendettement, frais bancaires, accès aux compte...) ■

Des projets pour 2021

Outre la poursuite de la montée en charge départementale, l'année 2021 sera marquée par le renforcement de l'accompagnement aux entrepreneurs, spécificité du PCB de l'UDAF. L'autre ambition sera de développer la prévention, freinée par la pandémie. Plusieurs sessions d'actions collectives prévues en 2020 avec la mission

locale et le centre social de la Croix-Blanche ont été annulées. « Nous essayons de planifier au mieux ces actions selon le contexte sanitaire sur certains quartiers à partir de thèmes ciblés selon les besoins. Nous voulons agir en prévention, établir la confiance pour permettre aux gens d'envisager un accompagnement par le PCB » détaille Sarah El Ouali. ■



3 QUESTIONS À

Véronique Lagneau

DIRECTRICE DÉPARTEMENTALE
DE LA COHÉSION SOCIALE

Qu'attend l'État du PCB ?

Il faut le resituer dans la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté. Lancée en 2018 avec cinq engagements, elle développe des actions contre la reproduction de la pauvreté. Les PCB en sont une mesure phare avec l'ambition que les personnes s'émancipent et ne restent plus dans une situation de pauvreté. L'État souhaite en labelliser 500 d'ici 2022.

Comment se passe le partenariat avec l'UDAF ?

150 PCB ont été labellisés en France en 2019 dont un dans l'Ain porté par l'UDAF puis 250 en 2020 dont 2 dans l'Ain pour l'UDAF dont la qualité de la prise en charge a été relevée. L'augmentation des ménages sollicitant les PCB prouve qu'un besoin existe. Ils témoignent d'une volonté d'aller au plus près de ces personnes. L'État souhaite les développer partout où un besoin est repéré, évaluer rigoureusement leur utilité et poursuivre son rôle de pilote, avec le Département, pour favoriser le travail en réseau.

Où en est la coordination départementale ?

Elle a été retardée par le Covid. Le pilotage et la coordination ont été limités aux acteurs pilotes (Département et État). Désormais, l'enjeu est d'impliquer tous ceux qui ont développé des actions. Nous voulons mettre en lien différents acteurs pour activer tous les leviers pour aider les familles. L'UDAF sait qu'elle doit travailler en réseau pour être un lieu relais dans un réseau de partenaires.



FraterNoël

Les équipes du Secours catholique de l'Ain ont participé au FraterNoël en préparant des surprises le 24 décembre pour les plus démunis : distribution de 35 hottes emplies de cadeaux et produits locaux pour un repas festif à des personnes isolées à Ambérieu-en-Bugey, accueil convivial autour de petits cadeaux à Belley, visites sur le pas de la porte avec animation artistique et repas offerts par un restaurateur local à une soixantaine de personnes à Bourg-en-Bresse, cadeaux apportés à une vingtaine de foyers à Villars-les-Dombes, jacinthes offertes à tous...



Les réveillons solidaires ont fait place cette année à la préparation et distribution de cadeaux.

CPTS Beaujolais Dombes

Signé le 2 novembre par l'Assurance maladie du Rhône et l'ARS, le contrat de la communauté professionnelle territoriale de santé Beaujolais Dombes concerne aussi l'Ain : la CPTS s'étend sur 96 communes du Rhône et 22 dans l'Ain. Objectifs : améliorer l'accès aux soins, l'organisation des parcours de soins et du lien ville-hôpital, et la prévention.

URIOPSS

L'URIOPSS Auvergne-Rhône-Alpes a changé de directrice : en poste depuis le 4 janvier, Natalia Breyse arrive de l'ARFRIPS, organisme lyonnais de formation au travail social. Elle succède à Laure Chareyre, partie en retraite après plus de vingt ans à l'URIOPSS.

www.uriopss-ara.fr

Ehpad de Thoissey

Métamorphose en cours

Début octobre, une partie des résidents de l'Ehpad du centre hospitalier Val de Saône à Thoissey a emménagé dans un bâtiment neuf, Le Platane d'Orient, comprenant 80 chambres individuelles, dont 14 en unité spécialisée Alzheimer, ainsi que 6 places d'accueil de jour et 6 places en pôle d'activités et de soins adaptés (PASA). Chaque unité est dotée d'un jardin extérieur sécurisé. L'opération, d'un coût total de 11 M€, va permettre

d'améliorer sensiblement la qualité d'accueil et la sécurité des résidents et des salariés.

La mue se poursuit : la seconde tranche de travaux, d'un montant de 4 M€, offrira en 2022 des chambres individuelles sur l'ensemble de l'Ehpad (162 en hébergement permanent et 3 d'hébergement temporaire) et des locaux communs aux normes de confort actuelles.

Le Département participe à l'investissement pour plus de 1,716 M €.



Le nouveau bâtiment a été pensé et équipé pour permettre à chaque résident de disposer d'un espace privatif confortable et de lieux propices à une vie sociale épanouie.

Bugey Sud

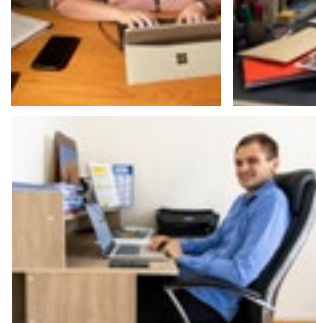
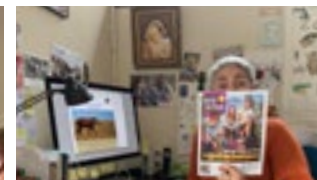
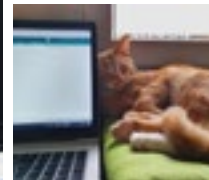
Un hôpital flamboyant neuf

Après presque deux ans de travaux, le centre hospitalier Bugey Sud est enfin opérationnel. Il accueille notamment 156 lits pour l'activité hospitalière et un Ehpad de 185 places, dont 36 en unité Alzheimer. Organisé autour de patios végétalisés et muni de grandes ouvertures pour égayer le séjour des résidents, l'Ehpad dispose d'un grand jardin au calme. Dans les chambres, des équipements de transfert facilitent le déplacement des résidents.

Une passerelle relie le bâtiment de l'hôpital à celui de l'Ehpad. L'ensemble, de 24 000 m² au total, s'étend sur 4,4 ha de terrain. Coût des travaux : 30 M€ pour l'hôpital, dont 3 M€ financés par le Département, et 21 M€ pour l'Ehpad.



Le vaste ensemble réunit les services hospitaliers et l'Ehpad.



Télétravail Réinventer demain



DOSSIER

AGNÈS BUREAU

ANNICK PUVILLAND

CHRISTOPHE MILAZZO

MARGAUX LEGRAS-MAILLET

Le télétravail est un des rares gagnants du confinement. Après une arrivée brutale et fracassante, il s'installe durablement dans les entreprises de l'économie sociale et chez les employeurs publics. Au vu des efforts fournis et des résultats obtenus, somme toute positifs, « *comment justifierait-on un retour au tout-présentiel ?* » interroge la directrice de l'UDAF.

Ce dossier vous propose donc d'explorer un télétravail dégagé des circonstances exceptionnelles de la crise sanitaire.

Dans les accords ou les chartes en cours de négociation (ou signées), encouragées par l'accord interprofessionnel de novembre, de grandes tendances se dessinent : notamment le « 1 ou 2 jours maximum » de télétravail par semaine qui préserve la cohésion d'équipe et les relations humaines. On parie sur cet équilibre pour gommer tous les désagréments et risques (inégalités de conditions de télétravail, isolement, accès aux documents...). Ne devraient rester que les bénéfices : moins de stress et de fatigue, une efficacité supplémentaire pour certaines tâches, des économies financières (sur les trajets), une forme d'autonomie et de responsabilité supplémentaires... Qui sait si dans l'Ain, où l'on peine à recruter des cadres et des travailleurs très qualifiés, le télétravail ne pourrait pas renforcer l'attrait des postes ? Nous terminons ce dossier, réalisé collectivement et en télétravail, en regardant du côté des usagers du social : le télétravail ne devra perdurer que s'il préserve la qualité et la spécificité du travail social et du lien humain.

« Le télétravail crée une forme de bien-être mais il y a un risque pour l'employeur s'il ne se fait pas dans de bonnes conditions » souligne Fabienne Beauché.



Sur le terrain

« On a besoin du travail d'équipe »

Présentiel et distanciel, les deux s'allient désormais souvent, composant de nouvelles formes d'organisation du travail.

Le télétravail, **Fabienne Beauché** l'a vécu durant trois mois dans son précédent emploi, « avec une réunion en visio tous les jours, c'était très vivant mais chronophage ! ». Responsable paie et administration du personnel à Alfa3a depuis octobre 2020, elle le vit avec son équipe, au rythme nécessaire à la bonne marche du service : 2 à 3 jours maxi par semaine, 4 pour chacun des quatre salariés. Maîtres mots : confiance et autonomie. « Chacun s'organise. Ça fonctionne bien, c'est l'idéal. On communique par mail, téléphone, visio si besoin. Le standard nous fait suivre les appels mais on évite ensuite de rappeler la personne avec notre téléphone personnel pour qu'elle n'ait pas notre numéro. » Les outils numériques internes facilitent les choses. Mais pas les multiples et évolutifs décrets liés à la crise sanitaire, sur les aides, le chômage partiel, les arrêts maladie... « Les services paie ont subi une masse de travail supplémentaire de 50 %, avec beaucoup de flou juridique, de questions des salariés et des DRH. » Les deux jours avant l'envoi des paies au millier de salariés, le service au complet est au bureau ! « On a besoin les uns des autres, on s'entraide, c'est vraiment un travail d'équipe. Se retrouver crée une dynamique très positive. »

Attention aux conditions du télétravail

Chez elle, une pièce lui servait déjà de bureau et la maison est calme, sans enfants. « Pas sûr que ce soit pareil pour les collègues ! » Elle apprécie les avantages du télétravail - « Il permet de me concentrer, d'éviter 40 min de trajet matin et soir, d'économiser de l'essence » - et préconise de le conserver après le déconfinement total, au moins deux jours par mois. « On a tous besoin à un moment de faire des tâches de fond, de s'isoler. » Mais attention aux conditions matérielles ! Télétravailler n'exclut pas les risques de stress, de troubles musculo-squelettiques, de burn-out. « J'ai connu au premier confinement une jeune femme qui devait télétravailler, seule avec des enfants en bas âge. Elle en pleurerait ! »

Des kilos de dossiers

En interne, le télétravail a boosté la numérisation des documents : « 90 % sont sur papier. Quand un salarié part du bureau, il emmène des kilos de dossiers, c'est impressionnant ! » De nombreux documents peuvent être scannés. Une salariée a été recrutée pour cette mission. Le mail peut remplacer le courrier postal dans bien des cas, comme l'a suggéré Fabienne lors d'une réunion qu'elle a organisée - en visio - pour les nouveaux managers. ■

Disponibilité

« Mon métier se prête facilement au télétravail. Si j'ai un ordinateur, un téléphone et les logiciels adaptés, je produis la même chose qu'au bureau. Pour moi, le télétravail change tout : il m'évite 1 h 45 de trajet matin et soir ! C'est plus de disponibilité pour la famille, moins de fatigue. Je prends le temps d'emmener les enfants à l'école ; le soir, je suis là plus tôt pour eux, même si je finis plus tard. Mais le télétravail ne change pas ma manière de travailler. J'optimise mon temps : les rares jours où je vais au bureau, j'ai un planning ultra précis : voir telle personne, imprimer tel document, prendre tel dossier... » **Séverine Renault**, chargée de communication à Bourg Habitat



Surcharge et solidarité



« Le télétravail s'est mis en place dès le premier confinement pour les dossiers d'aide sociale légale, les contacts aux partenaires et la domiciliation du CCAS. Au départ, on s'est demandé comment on pouvait faire du social à la maison. On travaille plus, on a du mal à décrocher du numérique et comme l'accueil était fermé au premier confinement, les appels des usagers ont triplé. J'ai aussi dû appeler tous les partenaires pour connaître leur nouvelle organisation en télétravail. Bizarrement, le télétravail a aussi créé un autre lien. Les gens étaient plus solidaires, bienveillants. Ils nous demandaient comment on allait. Le télétravail, c'est aussi d'être au calme et ça permet de se concentrer sur les dossiers, on est moins dérangé. »

Céline Binard, responsable du CCAS d'Ambérieu-en-Bugey

Tour d'horizon

Le télétravail, pour qui ? Comment ? Repères.

En Europe

En 2019, alors qu'aux Pays-Bas et en Finlande, plus d'un habitant actif sur 10 télétravaille de manière régulière, environ 7 % de la population active française télétravaille assidument (environ 4,4 millions de personnes). C'est tout de même nettement supérieur à l'Espagne et l'Italie (3 à 5 %) ou encore à la Bulgarie, Grèce, Roumanie (0 à 3 %).

En France

Les grandes dates :

- Accord national interprofessionnel (ANI) de 2005 sur le télétravail (partiellement transposé dans une loi en 2012)
- Ordonnances « Macron » de 2017 (facilitant la mise en place du télétravail en entreprise)
- ANI de novembre 2020.

Les chiffres

À chaque source, son chiffre...
• Il est acquis que depuis les ordonnances de 2017, le télétravail régulier a fortement progressé : il concerne 3 % des salariés en 2017. Majoritaire chez les cadres (> 80 %) et les services aux entreprises (> 70 %), il est minoritaire

chez les ouvriers (4 %) et employés non qualifiés (< 20 %). (sources : INSEE 2019).

- En 2019, 25 à 30 % des salariés du privé télétravaillent de façon régulière ou occasionnelle. (sources IFOP et Malakoff-Mederic).
- Selon le ministère du Travail, 8 millions d'emplois seraient éligibles au télétravail, sur 28 millions.

Dans l'Ain

- En 2019, le télétravail restait marginal. Au Département par exemple, il concernait 69 personnes. Les femmes étaient sur-représentées (90 % des télétravailleurs et 65 % des effectifs). En 2020, environ 1 000 agents sur 1 800 (assistants maternels non inclus) occupent des postes « télétravaillables ». En décembre, 800 étaient en télétravail. Pour les 200 autres, les obstacles techniques et matériels ou l'insuffisance d'autonomie le rendaient impossible.
- Pour ou contre ? Une nette majorité des salariés sont favorables au maintien d'une part de télétravail à l'avenir. La plupart des employeurs (de bonne taille) ont sondé leurs agents sur le sujet. À la Semcoda, 94 % des répondants à l'enquête interne le souhaitent. ■



Efficacité

« Avant, je télétravillais déjà le mercredi, maintenant on télétravaille toutes deux jours par semaine. On a tout pour travailler efficacement. Tout est numérisé, le zéro papier est une chance ! On n'a pas la contrainte de revenir chercher des dossiers au bureau, contrairement aux secrétaires. Le point noir, c'est la visio : ça marche rarement bien, au bureau ou chez soi ! Le télétravail, c'est bénéfique pour soi, aussi pour la sphère privée, et je pense que c'est un vrai avantage pour l'employeur car les salariés sont beaucoup plus efficaces. » Christelle, une de ses collègues qui n'était pas pour le télétravail, apprécie maintenant ses avantages et a adapté son lieu de vie : cet automne, elle a transformé la chambre d'amis en bureau.

Nathalie Lefrançois, travailleuse sociale au Département

Télétravailler... hors de chez soi

À l'image de Londres ou de Paris, des hôtels aindinois ont ouvert des formules « chambre à la journée » pour travailleurs nomades ou télétravailleurs. L'hôtel Mercure de Bourg-en-Bresse propose la chambre simple à 55 €. Le groupe Accor développe même un concept d'espaces de coworking (1 200 sont prévus dans le monde d'ici 2022). Les espaces de coworking et les tiers-lieux devraient faciliter le développement du télétravail, même s'ils visent d'abord les free-lances et les auto-entrepreneurs, les travailleurs « nomades » et les étudiants. Leur intérêt : connexion numérique, contact humain, services (imprimante...). L'Ecrin à Bresse-Vallons (en photo) a ouvert en 2020. ■



Les métiers de l'aide et l'accompagnement à domicile exigent un travail en présentiel.

© Sébastien Tournier / CDO

Télétravail, ordi, visio ... Le télétravail au quotidien

Aubaine et préjudice

Subi lors des confinements, télétravailler peut avoir ses bienfaits : moins de trajets, de risques routiers, de pleins d'essence, de stress, de fatigue physique et psychologique, plus de temps, de calme et de concentration. Pour **Christian Jacquot**, DRH de l'Orsac, le télétravail « *répond aussi au fait d'être le moins impactant possible sur l'environnement* ». Comme l'explique **Florence Meinser**, chargée de prévention à Ain Domicile Services, dans certains cas, la distance géographique fait paradoxalement tomber des barrières : « *Comme je ne connaissais pas les personnes que j'appelais, elles rouspétaient moins qu'avec les aides à domicile* ». La mise en place du télétravail forcé a même été un accélérateur de décisions. La MSA Ain-Rhône, par exemple, a mis en place

deux plateformes téléphoniques dès juin à Bourg-en-Bresse et Lyon — le personnel répond aux adhérents de chez lui — qu'elle conservera à l'avenir.

Imperfections

Le télétravail a ses failles. En tête de liste : l'isolement (des salariés comme des bénéficiaires). Le télétravail, c'est aussi l'impossibilité, ou presque, de séparer vies privée et professionnelle. Durant la pandémie, plusieurs salariés se sont retrouvés à devoir utiliser leur téléphone personnel et à appeler en numéro masqué leurs collègues ou bénéficiaires. C'est également la nécessité d'aménager un espace de travail chez soi. Malgré le droit à la déconnexion, inscrit dans le Code du travail, le télé-

travail c'est aussi le risque de ne pas décrocher du numérique. Télétravailler nécessite en somme des conditions adaptées pour préserver la santé des personnes, limiter les injustices et garantir la sécurisation des données. ■



À la maison, le travail n'est pas la priorité de tous.

La visio par défaut ?

Chronophage, pas toujours fonctionnelle... La visio est le point noir du télétravail. Durant la pandémie, nombre d'employeurs y ont recours, faute de mieux. Pratique à plein d'égards, elle reste très contraignante. Une bonne connexion va de soi, mais il faut aussi maîtriser l'outil informatique. Pas toujours évident pour les bénéficiaires. Elle complexifie parfois la communication, en particulier dans les réunions où les uns sont sur site et d'autres à distance. Outre les questions logistiques, certaines personnes refusent aussi de travailler ou d'être accompagnées en visioconférence, la jugeant

trop intrusive. La visio ne saurait non plus remplacer les échanges informels de la pause déjeuner, des couloirs ou de la machine à café qui créent la convivialité entre collègues et font germer les idées. Malgré ses imperfections, la visio séduit de plus en plus et apporte une vraie plus-value lorsqu'elle est maîtrisée : moins de trajets, des échanges sans attendre les réunions sur site. Elle nécessite toutefois une certaine discipline pour éviter l'anarchie : attendre son tour pour parler, couper son micro lorsqu'on ne s'exprime pas pour neutraliser les bruits de fond... Comme au boulot ou presque.. ■



Dernière réunion CSE de l'année pour Ain Domicile Services, en semi-présentiel...

Télétravailler égale s'adapter

Département

Tous les dossiers en ligne



« Pour certains, le télétravail est choisi, pas pour d'autres », rappelle **Isabelle Decoster-Coiffier**.

Les travailleurs sociaux ont fait preuve de capacité d'adaptation. Au pôle autonomie Belley-Pays de Gex, qui suit les dossiers APA, le 100 % télétravail du printemps 2020 s'est mué en souple roulement : 2 jours par semaine pour les assistantes sociales, 1 ou 2 pour les secrétaires. « *Il apporte une autre dynamique, une forme d'isolement qui facilite les tâches administratives. Nous faisons en sorte que le personnel en télétravail ait moins d'appels*

téléphoniques » note **Isabelle Decoster-Coiffier**, responsable du pôle. Mais rien ne remplacera la visite à domicile du bénéficiaire, pour ajuster au mieux la réponse à ses besoins. Côté matériel, la numérisation des dossiers et l'équipement des travailleurs sociaux facilitent les choses. Le territoire est vaste et éclaté. Conserver un jour par semaine de télétravail semble de bon aloi. « *Il ne doit pas être un mode d'organisation du service mais une possibilité, un outil, une ressource.* » ■

Adapt

Un handicap supplémentaire ?



« Quand on a une personne qui fait une crise d'angoisse, c'est compliqué de lui expliquer à distance », souligne **Carole Décote**.

Pour les personnes en situation de handicap et leurs accompagnants, le télétravail n'est pas non plus une mince affaire. Position sur le poste de travail, esseulement, connexion à Internet... À l'Adapt (association pour l'insertion sociale et professionnelle des personnes handicapées), il a fallu s'adapter. Depuis le premier confinement, la plupart des stagiaires en formation, tous en situation de handicap, physique ou psychique, sont en télétravail. L'association leur a prêté du

matériel, mais l'apprentissage n'en reste pas moins compliqué à distance. « *Le télétravail est un exercice d'autonomie et, pour celui qui n'est pas autonome, c'est difficile* », explique **Corinne Sibuet**, stagiaire. Même son de cloche chez **Carole Décote**, psychologue : « *Il y a un certain nombre d'outils qu'on ne peut pas utiliser comme les techniques corporelles, les génogrammes ou le dessin. On ne peut pas faire de bilan d'évaluation (testing)* ». Le télétravail devrait prendre fin rapidement, mais pour plusieurs stagiaires, cette parenthèse aura été synonyme de retard. ■

Bailleurs sociaux

La nécessité du terrain

Le télétravail avait pointé le bout de son nez à Bourg Habitat, avec un accord collectif en préparation, signé cet été. Au déconfinement, le télétravail est devenu la règle pour les équipes administratives jusqu'à nouvel ordre, la présence sur site restant l'exception, soumise à une demande de dérogation. Certains services fonctionnent en équipes, alternant les jours de présence. Restent 100 % sur le terrain les gardiens et employés d'immeubles, le centre de relation clientèle. Chez Dynacité, l'accord est en

cours de négociation. À la Semcoda, auparavant marginal, le télétravail s'est imposé au printemps, a cessé en été et repris à l'automne, sur un rythme adéquat à chaque métier télétravaillable, de 1 à 5 jours par semaine. La première enquête menée auprès de 50 télétravailleurs révèle un taux de satisfaction des plus positifs. « *Le télétravail a été une belle découverte* », souligne **Clémence Moureaux**, DRH. Une deuxième enquête est lancée en janvier. Débuteront ensuite les négociations pour un accord d'entreprise pérenne. ■

Au (télé) travail !



Qu'on le bénisse ou qu'on le subisse, le télétravail est devenu un incontournable cette année pour les salariés qui, comme moi, peuvent installer leur bureau un peu partout. Jusque là, je n'avais expérimenté que les bons côtés du home office (autant dire sans enfant !). Il a fallu s'adapter et s'organiser.

Jeudi 12 mars 2020

La nouvelle

Les Français sont encore libres de leurs mouvements et je rejoins des amis pour dîner après ma journée de travail. Sur le chemin, j'écoute l'allocution d'Emmanuel Macron. Je me souviens de cet instant précis où il annonce la fermeture des écoles et du confinement qui s'ensuit. Cette situation, si improbable, alimente tous les débats ce soir-là.

Lundi 16 mars

Branle-bas de combat

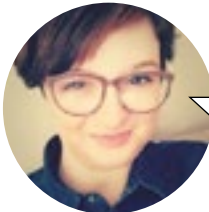
Dès le lundi, les portes des écoles restent closes. Le confinement entre en vigueur le lendemain à midi. Je peux encore compter sur les grands-parents pour garder les enfants le temps de m'organiser au bureau. À l'Adapei, les réunions de crise s'enchaînent pour déployer les mesures gouvernementales dans nos établissements. Le télétravail devient la règle pour les salariés qui peuvent travailler à distance.

Lundi 23 mars

La mise en place

Première semaine complète de télétravail. Mon mari ne peut pas faire de home office. Mes filles — 7 et 10 ans — sont enthousiastes à l'idée de rester à la maison et motivées pour travailler. La « continuité pédagogique », terme consacré, se met en place. Il faut s'adapter et trouver un nouveau rythme entre réunions à distance, devoirs, préparation des repas...

à suivre p.47...



« À la deuxième vague de la crise sanitaire, le télétravail a été mieux anticipé » indique **Clémence Moureaux**.

Ressources humaines

Une dose de proportionnelle

Pour les DRH, la question n'est plus d'adopter ou pas le télétravail, mais de le doser et l'organiser au mieux pour l'employeur et pour ses salariés.

Le confinement a déverrouillé en un temps record les obstacles techniques au déploiement du télétravail. Mais plus encore, un cap « psychologique » a été franchi, avec d'autant plus de facilité qu'il semble rejoindre une aspiration forte des salariés. Oui au télétravail post-Covid, mais pas n'importe comment. « Nous l'avons mis en place dès 2013, rappelle **Adeline Bigot**, directrice des ressources humaines du Conseil départemental de l'Ain. En 2019, il concernait 69 agents [soit moins de 4 % des effectifs]. Seules 9 demandes avaient été refusées, parce que la distance domicile travail était trop faible ou que la présence de l'agent restait nécessaire*. » Puis 2020 a tout changé, ou presque. « Le nombre de licences de bureau virtuel (permettant les connexions à distance) est passé de 90 à 300, puis à 600 lors du deuxième confinement. Mais c'est surtout la conception même du télétravail qui a évolué. » Auparavant il répondait à des besoins individuels de concilier vies privée et professionnelle. Aujourd'hui, il entre dans une approche globale « d'amélioration des conditions de travail et de recherche d'efficacité ». Le télétravail est désormais ouvert à tous les

agents dont les postes sont « télétravaillables » et qui sont « autonomes et efficaces en télétravail ». Les cadres y ont enfin droit (finie la limitation à 1 jour par mois). De marginal, le télétravail est devenu un outil essentiel de la gestion des ressources humaines. **Fluidité et souplesse** Ses vertus ? Moins de fatigue et de stress, meilleure concentration et meilleure efficacité pour certaines tâches (par comparaison avec un bureau partagé). Adeline Bigot n'en fait bien sûr pas la panacée. Préoccupation majeure de la DRH : le maintien du lien social et des vertus des échanges informels (conversations de couloir ou de fin de réunion, infos transmises « à la volée »). « Nous devons trouver des outils ou des manières de faire qui préservent ou compensent la fluidité des relations de travail. » Au final, le télétravail ne devrait pas bouleverser fondamentalement la gestion des ressources humaines ni les organisations. Un règlement intérieur relatif au télétravail a été adopté en septembre au Département, approuvé à l'unanimité par les représentants syndicaux. La dose retenue est d'un jour (ou une

Adeline Bigot, directrice des ressources humaines du Conseil départemental, défend une approche pragmatique : oui au télétravail, sous condition d'une organisation ajustée et de souplesse dans son application.



demi-journée) par semaine ou quinzaine, selon les impératifs du service. Le ou les jours de télétravail ne sont pas sanctuarisés (la présence au bureau peut être demandée la veille pour le lendemain en cas de besoin) et les horaires de travail au domicile sont les mêmes qu'au bureau (pour être joignable). Le salarié doit disposer d'une couverture Internet en haut débit. « Notre approche est pragmatique, avec une organisation souple », résume A. Bigot. Une évaluation au printemps 2021 permettra d'ajuster le déploiement du télétravail au sein du Département. ■

*du fait de plusieurs demandes dans un même service notamment.



Un management revisité

Le télétravail représente un changement de culture pour les cadres, qui doivent adapter l'animation des équipes et l'organisation du travail « à distance ». On connaissait les agendas partagés et les intranet, voici que débarquent aussi les messageries instantanées, les reporting sur tableurs... mais aussi les

logiciels qui calculent l'activité effective des salariés sur leur ordinateur. Entre surveillance, sur-sollicitation et re-création d'un espace collectif virtuel et envahissant, l'apprentissage sera nécessaire. Le télétravail est aussi question de confiance et de responsabilité. ■



1 agent de la Préfecture sur 2 en télétravail

Le règlement intérieur de la Préfecture autorisait au maximum 2 jours de télétravail par semaine ; les demandes étaient rares et les possibilités techniques très limitées. Moins de 10 % des fonctionnaires télétravaillaient en 2019, en général un jour par semaine. Aujourd'hui, 5 fonctionnaires de la Préfecture sur 10 télétravaillent (sur 180 agents). Le taux atteint 90 % dans les services déconcentrés de l'État (DDCS, DIRECCTE, DDT, DDPP..., soit 600 agents). Pourquoi si peu en Préfecture ? De nombreuses applications hautement sécurisées sont accessibles uniquement depuis

un ordinateur sur site (élections, contrôles de légalité, fichiers des étrangers etc.). Philippe Beuzelin, secrétaire général de la Préfecture, reconnaît que la mise en télétravail forcé au printemps a entraîné des retards dans les procédures de traitement des dossiers, avec des reports de charge sur les agents restés dans les services. « Cela dit, les choses se sont améliorées et l'alternance télétravail et présence règle beaucoup de difficultés ». Elle entretient notamment « une convivialité utile à l'efficacité. » Il semble néanmoins acquis que « le recours au télétravail progressera dans les services de l'État ». ■

E-learning

L'e-learning (formation électronique) a l'avantage du gain de temps et d'argent. Pas besoin d'attendre — parfois des mois — la constitution d'un groupe pour une formation. Pour **Grégory Bornuat**, directeur d'Ain Domicile Services, le calcul est vite fait : « On nous dit que 2 h de captation

équivalent à 6 h de formation en présentiel, parce que condensées ; on gagne aussi en coût de prestation, en frais de transport et de repas ». L'association envisage d'acheter plusieurs packs auprès d'un prestataire et augmenter ainsi de 20 % environ son offre de formation pour le même budget. ■

Accord national 2020

Un accord national interprofessionnel sur le télétravail a été signé fin novembre par les organisations patronales et syndicales. Ces dernières ont obtenu

le « double volontariat » (employeur et salarié), la réversibilité (retour possible sur le lieu de travail au même poste à la demande du salarié) ou l'indemnisation des frais induits. ■

(suite)

Lundi 13 avril Rien ne va plus !

Je comprends le second sens du mot télé-travail, où comment jongler entre la télé des enfants et le travail de maman ? C'est rapidement devenu un exercice périlleux : commencer tôt le matin au calme, imprimer les dizaines de documents envoyés par les maitresses, lancer le travail scolaire (mais pas en même temps qu'une visio !), se demander à 13 h ce que l'on va manger le midi... et recommencer l'après-midi. Mes collègues me manquent !

Lundi 11 mai Second souffle

Comme nous tous, j'entrevois le bout du tunnel avec le déconfinement salvateur et les écoles qui reprennent progressivement les enfants... L'été est plus léger.

Vendredi 30 octobre C'est reparti

Second confinement, le télétravail est d'actualité. Mais cette fois, je le pratique en solo et un jour sur deux, ce qui rend l'exercice bien plus efficace et serein. Les journées au bureau sont riches en échanges et travail d'équipe (distancié !). Des interactions précieuses qui m'avaient tant manqué au printemps. Les journées en télétravail me permettent d'avancer sur les sujets de fond, tout en gagnant du temps sur les trajets. Un bon compromis pour ménager vie professionnelle et personnelle. Cette crise nous aura au moins permis de tester de nouvelles façons de travailler...



Sophie Gaguin
Adapei de l'Ain
Responsable
communication

Pas d'obligation

Le télétravail est mis en place dans le cadre d'un accord collectif ou, à défaut, dans le cadre d'une charte élaborée par l'employeur (après avis du comité social et économique s'il existe). Cependant, le télétravail est possible par accord de gré à gré entre le salarié et l'employeur (le refus par le salarié ne pouvant être un motif de licenciement). ■

Didier Dubasque, membre du HCTS Pour un usage raisonné et raisonnable

En renforçant l'importance de la technologie et le numérique, le télétravail a fait évoluer les liens avec les usagers. État des lieux de ce nouvel équilibre avec Didier Dubasque.

La mise en place du télétravail a-t-elle été facile dans le social ?

Certains professionnels ont été très à l'aise avec les outils, d'autres moins selon leur rapport à la technologie, à l'usage et aux conditions de travail. On a eu une chose et son contraire. Le téléphone a mis des usagers plus à l'aise que le face-à-face et la façon de parler, les silences apportent des informations. Quand les professionnels ont pris le temps de poser les questions, les bénéficiaires ont été reconnaissants. Mais certains ont été abandonnés.

Quels problèmes ont été soulevés ?

Il y a des questions éthiques et de droit sur la prise en main à distance ou le partage des informations par mail, non sécurisé et parfois sans autorisation systématique de l'utilisateur. À distance, il n'y a pas de garantie de confidentialité et on peut mettre en difficulté. Enfin, peut-on amener des dossiers papier à domicile ? A priori, non.

Le télétravail ne serait pas idéal dans le social ?

C'est une illusion de penser que la réponse est technologique. Elle est humaine. La technologie n'est qu'un support. Nous n'avons jamais eu autant besoin de réponses portées pour du sens. Avec le Covid, les

troubles psychiques se manifestaient suite à cette perte de liens que les outils numériques ne comblent pas. Le téléphone, la visio sont intéressants, mais on ne peut pas réduire la relation humaine à cela. Il faut accepter d'aller chez les personnes. De visu, on capte plus de choses.

Quel est le bon usage de la technologie ?

Elle amplifie certaines questions que l'on se pose et ne fait pas la qualité de la relation. L'outil est utile quand il est pensé, maîtrisé. Les professionnels doivent échanger pour identifier les risques, les plus-values et arriver à un usage raisonné et raisonnable.

Le secteur était-il prêt ?

Beaucoup de professionnels ont changé d'opinion en pratiquant et découvert qu'on pouvait faire beaucoup à distance. Mais rejeter le présentiel n'est pas raisonnable. Le Covid a accéléré les pratiques numériques et a eu un effet de loupe : les services non préparés ou fonctionnant mal ont eu des

difficultés. Le télétravail implique plus de créativité et d'autonomie.

Certains aspects vont-ils être pérennisés ?

Le télétravail va se développer même si certains ont envie de se retrouver. Il faut articuler présentiel et distanciel, mais nous n'avons pas encore appris à le faire. Il y a trois axes de travail : l'articulation vie privée/vie professionnelle, la sécurité (plusieurs départements ont reçu des demandes de rançons en ligne) et les outils. Nous avons aussi repéré la fréquence de décisions verticales sur le sujet. Il faut discuter avec les professionnels, leur faire confiance, s'appuyer sur leur expérience. Avec les usagers, il faut une bonne évaluation pour s'adapter selon le problème et leur faire confiance. ■



Assistant de service social et ancien cadre d'action, Didier Dubasque est membre du Haut conseil du travail social dont il a animé le groupe numérique. Il contribue actuellement au groupe de travail interministériel sur les effets du Covid sur les pratiques professionnelles dans le social.

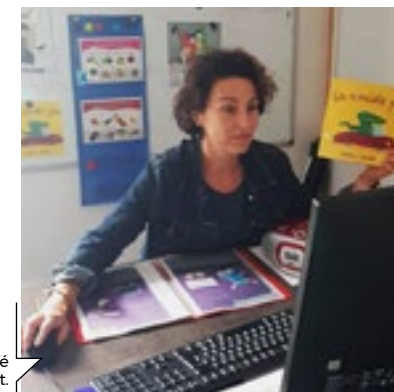
Suivi à distance : quel impact ? Tirer les leçons du télétravail

En mars, la fermeture des établissements médico-sociaux a imposé des réponses inédites, créatives et distancées. Les professionnels sont entrés dans le domicile. Leur pratique s'est recentrée sur le besoin des usagers. La place des familles a été renforcée par leur implication, expertise et rôle de relais. Si le déconfinement a stoppé le télétravail, cette parenthèse a laissé une trace.

Un accélérateur pour le « hors les murs »

Pour trois jeunes majeurs de l'IME l'Armaillou de Belley (Adapei), le confinement a permis de trouver de nouvelles ressources dans un environnement familial adapté. Alors que leurs troubles se sont estompés, l'IME souhaite les y maintenir, en attendant d'entrer dans un établissement pour adultes dans lequel ils sont orientés. En juillet, un travail a débuté avec les familles pour préserver l'équilibre entre l'accompagnement pluridisciplinaire de l'IME et les bienfaits de l'environnement porteur.

À Lyon, un ancien de l'internat a gagné en autonomie et a identifié un lieu de stage avec l'appui à distance de son éducatrice. Un jeune accompagné a trouvé une orientation en SAJ pendant que l'IME donnait toutes les clefs à sa famille d'accueil. Le troisième va ponctuellement à l'Armaillou pour travailler son permis de conduire. L'apprentissage technique et l'insertion professionnelle ont été construits avec la famille puis délégués à celle-ci. L'IME assure des évaluations et prépare à l'autonomie. Cette expérimentation a été intégrée au projet d'établissement en décembre pour être pérennisée. ■



Appels, visios individuelles et collectives ont préservé la dynamique de groupe et l'accompagnement.

Une solution ponctuelle

À printemps, les consultations à distance étaient la norme. Pour Florence Rochet, psychologue à l'Avema, elles rapprochent, mais créent une distance. Même si le cadre des entretiens n'a pas changé, la psychologue, formée à la rencontre physique, a dû s'adapter. Elle a par exemple travaillé le ton de sa voix pour faire passer le maximum d'empathie. Au téléphone, le non verbal est effacé, l'aspect cocon du bureau dis-

paraît, les distractions augmentent, la confidentialité est difficile, ce qui complique le lâcher-prise. Avec les enfants pour qui le jeu est essentiel, le suivi est à minima. Il est impossible avec certaines pathologies (grande dépression, paranoïa). Alors, faut-il faire perdurer le travail à distance ? « Les gens sont beaucoup dans le dépôt, plus passifs. C'est bénéfique dans un moment particulier, mais pour travailler en profondeur, non ! » ■

Retours d'expériences

Des bénéfices à relativiser ?

En octobre, le CRTS (Comité régional du travail social) de Bretagne a lancé une enquête sur les effets du Covid-19 sur la relation professionnels-usagers. Le télétravail a été jugé utile pour la rédaction d'écrits, mais son impact sur la pratique serait plus nuancé. L'opinion des répondants est mitigée concernant son intérêt dans la relation à l'usager, l'efficacité au travail, l'innovation ou l'appréciation de l'expérience.

Pôle Emploi fait mieux

Malgré des agences fermées au printemps, 82 % des demandeurs d'emploi ont accédé facilement aux services de Pôle Emploi. À l'automne, les agences ouvertes accueilleraient les réticents au distanciel, freinés par l'équipement ou le droit à l'image. « Une forte proportion de demandeurs d'emploi a basculé très vite vers le distanciel, ce qui interroge pour l'avenir », explique Nicolas Faillet, directeur territorial Ain et Savoie. Malgré le télétravail, l'usager garde l'accès à son conseiller. Le taux de réponse téléphonique est amélioré, le temps d'attente réduit. Un gain de dix points a été constaté sur l'accès aux services entre deux enquêtes de satisfaction !

La protection de l'enfance évolue

En mars, les visites à domicile étaient limitées au profit de suivi à distance mobilisant les ressources des familles. Selon l'ODAS (observatoire national de l'action sociale), la moitié des professionnels pense que le télétravail a eu un impact positif sur les relations avec les familles. Les liens seraient renforcés pour 37 % des répondants, plus équilibrés pour 21 %. Mais 22 % des professionnels estiment qu'ils se sont dégradés et 7 % les voient plus conflictuels. Sans oublier les enfants et familles disparus des radars. D'ailleurs, à l'automne, les visites à domicile étaient maintenues.

Ressources

- Modalités du télétravail sur divers sites Internet officiels : <https://travail-emploi.gouv.fr>, <http://auvergne-rhone-alpes.directe.gouv.fr>, www.teltravailler.fr, <https://zevillage.net>
- Fiches pratiques de l'ANACT (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) pour aider les employeurs à organiser le télétravail. www.anact.fr/themes/teletravail
- Brochure préventive de l'Institut national de recherche et de sécurité sur les risques du télétravail. <https://www.inrs.fr> (rechercher « Télétravail... Quels risques ? Quelles pistes de prévention ? »)
- Des entreprises de conseil proposent un accompagnement spécialisé, telles Onduléo basée à Chanoz-sur-Ain.

Petite enfance

Écolo-crèche à Seyssel

Lancée en 2017 par Alfa3a pour l'ensemble de ses établissements d'accueil de jeunes enfants, la démarche de labellisation Écolo-crèche voit sa première concrétisation.

La crèche Les Marmottes à Seyssel a obtenu le label en octobre 2020. « C'est une vraie démarche qui s'inscrit dans la longueur. Il faut deux ans pour obtenir le label, avec un premier diagnostic très complet, très chronophage, puis un intermédiaire, et ensuite faire évoluer nos actions pour le renouveler », explique **Valérie Cozlin**, directrice. Certes, l'équipe était déjà sensibilisée. Tri sélectif, récupération de piles, de bouchons, étaient en place. L'engagement va beaucoup

plus loin. La crèche a remplacé la vaisselle plastique par du verre, réaménagé la cuisine, renouvelé les jeux, accessoires, produits d'entretien, en privilégiant les produits écoresponsables, adopté des gestes et équipements anti-gaspillage de l'eau et de l'énergie, accentué les activités créatives utilisant des matériaux de récupération, les jeux à l'extérieur, les sorties à la découverte de la nature... D'autres établissements devraient être prochainement labellisés. ■



Aux Marmottes, les jeux à l'extérieur font partie du quotidien.

Violences intrafamiliales

Des moyens d'agir

Trois intervenantes sociales en commissariat et gendarmerie (ISCG) accompagnent et orientent les victimes de conflits ou violences intrafamiliales – près de 1 300 personnes concernées en 2019 – dans l'Ain.

Deux nouveaux postes seront créés, avec le soutien de l'État. « L'objectif est de couvrir la totalité du département », souligne **Jean-Pascal Thomasset**, directeur de l'Avema*. Autre projet : étendre l'UMJ (Unité médico-judiciaire, qui accompagne les mineurs victimes de maltraitance ou d'agression sexuelle) aux victimes de violences conjugales. Parmi les outils de lutte, figure le téléphone grave danger (TGD) attribué par décision de justice pour 6 mois renouvelables. 10 femmes en bénéficient actuellement. Nouveau dispositif national : l'appli gratuite Mémo de vie, permettant aux victimes de stocker dans un espace numérique sécurisé des documents (papiers, certificat médical, photos...) et récits des événements vécus.

Autre innovation : l'appli MonSherif © permettant, grâce à un discret bouton ou bijou connecté, de prévenir cinq personnes et déclencher une alarme. L'Avema lance un appel aux citoyens souhaitant aider les femmes à se protéger, en finançant un bouton (49,90 €). ■

* Aide aux victimes et médiation dans l'Ain



Jean-Pascal Thomasset, directeur de l'Avema, et Catherine de la Robertie, préfète de l'Ain, ont signé la convention pour la création de deux nouveaux postes d'intervenantes sociales en commissariat et gendarmerie.

Initiatives

Stimulante Montessori



Les ateliers ont déjà débuté sur certains secteurs.

S'appuyant sur les connaissances et compétences de ses aides à domicile, l'association Ain Domicile Services propose aux bénéficiaires des ateliers de stimulation basés sur la méthode Montessori. Les aides à domicile disposent de malles de matériel et suivent une formation basée sur la bienveillance, l'écoute, l'attention, le respect – piliers de la pensée Montessori – avec des mises en pratique. Ces ateliers s'inscrivent dans la politique de SAAD* du XXI^e siècle présentée par la fédération Adedom pour favoriser le maintien à domicile des personnes fragilisées.

* Service d'aide et d'accompagnement à domicile

Centre d'hébergement hivernal

Activé de novembre à mars, le centre d'hébergement hivernal, géré par l'association Tremplin à Bourg-en-Bresse, est resté ouvert toute l'année 2020 compte tenu de la crise sanitaire. Le centre est réparti sur deux sites, l'un de 100 places, accueillant des familles, l'autre, aménagé dans un ancien bâtiment industriel, comptant aujourd'hui 40 places (la capacité ayant été réduite de moitié pour respecter la distanciation) plutôt pour des personnes isolées.

Grands marginaux

Suite à l'appel lancé dans le cadre de la Stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté « pour la mise en place de projets d'accompagnement de personnes en situation de grande marginalité dans le cadre d'un lieu de vie innovant à dimension collective », 40 projets ont été retenus, dont 4 en Auvergne-Rhône-Alpes : 2 à Lyon, 1 à Grenoble, 1 à Bourg-en-Bresse, à l'initiative de Tremplin.

Partenaire
de nos
Tables Rondes

6H30/9H

ÉCOUTER

LA JOURNÉE

DU BON PIED



rcf.fr

#LaMatinaleRCF



LA JOIE SE PARTAGE

inter action

LE MAGAZINE DU SOCIAL DANS L'AIN

NOUVEAU dès janvier 2021

Le Blog

Retrouvez toute l'actualité du social dans l'Ain, les anciens numéros du magazine, les dossiers thématiques, et plus encore sur www.interaction01.info



Sujets
à la Une



Vidéo
reportages



Podcasts



Compléments
d'information