

inter action

103

LE MAGAZINE DU SOCIAL DANS L'AIN
JUILLET 2020



NUMÉRO SPÉCIAL

Sur les traces du Covid

PAGE
50

La crise sanitaire a obligé tous les organismes à réagir. Enquêtes, réactions, témoignages de nos **partenaires** suivis d'un dossier bilan et d'un entretien avec **Thierry Clément**.

Illustration Anne-Isabelle Ginisti



PAGE
7

C'EST VOUS QUI LE DITES

Comité de rédaction
Une page
qui se tourne



PAGE
11

PORTRAIT

Bénédicte Carré
Le partenariat,
un état d'esprit



PAGE
12

TABLE RONDE

**LE SOCIAL
RECRUTE
MAIS A DU MAL**
Des métiers
précieux



Appartements - Maisons - Studios - Chambres

meublés - non meublés

Conventionnés APL
Sans frais d'agence

Nos logements dans l'Ain

- **Ambérieu-en-Bugey** 04 74 34 61 66
- **Belley** 04 79 81 03 56
- **Bourg-en-Bresse** 04 74 22 03 53
- étudiants 04 74 23 63 99
- accueil jeunes 04 74 23 12 62
- **Ferney-Voltaire** 04 50 40 78 02
- **Miribel** 04 78 55 39 89
- **Oyonnax** 04 74 77 48 07
- étudiants 04 74 77 10 04
- **Saint-Genis-Pouilly** 04 50 42 13 66

Parc de **300** logements locatifs

Plus de **2 600** logements meublés en résidences



DISPONIBILITÉS
et demande de logement
sur www.alfa3a.org

Vous cherchez des SOLUTIONS EFFICACES ET PERSONNALISÉES pour améliorer la performance de vos équipes ?

- #Appuiaurecrutement*
- #Améliorationdelaqualitédevieautravail*
- #Servicesocialenentreprise
- #Médiationprofessionnelle

Optez pour 3a Conseils PARTENAIRE LOCAL RÉVÉLATEUR DE TALENTS !



www.3aconseils.fr
04.74.24.69.49



*financements possibles sur ces dispositifs



6 | 7

C'est vous QUI LE DITES



8 | 10

Interview Thierry Clément DGAS AU DÉPARTEMENT



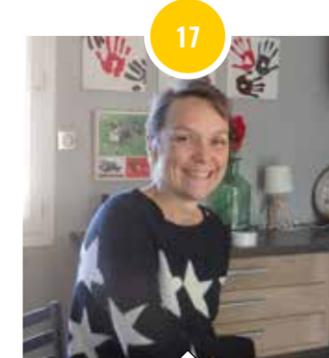
11

Portrait pour traits BÉNÉDICTE CARRÉ



12 | 14

Table ronde DES MÉTIERS PRÉCIEUX



17

Mon parcours à moi GLADYS VAUCHER

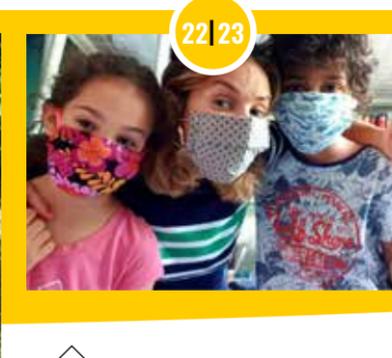


50 | 58

Dossier LES TRACES DU COVID



19



22 | 23



44 | 45

Le cahier partenaires
TOUS LES PARTENAIRES ONT RACONTÉ COMMENT ILS ONT VÉCU LE CONFINEMENT

LE MAGAZINE TRIMESTRIEL DE L'ACTION SOCIALE DANS L'AIN
Partenaires : Adapei, ADAPA, ADMR, Ain Domicile Services, Alfa3a, Bourg Habitat, Conseil départemental, Dynacité, MSA Ain-Rhône, Orsac, Semicoda, Udaf de l'Ain |
Directeur de la publication : Jacques Dupoyet | Directeur de la rédaction : Alain Gilbert | Réalisation : Abscisse Communication, 27 rue des Bons Enfants 01000 Bourg-en-Bresse
Tél. 04 74 24 44 44 | Rédaction : Agnès Bureau, Alain Gilbert, Christophe Milazzo, Annick Puvilland | Création : Genaro Studio | Photographies : Florence Daudé |
Impression : Estimprim. Tirage : 10 000 ex. N°ISSN : 1260-528X.

www.interaction01.info

Contacts : alaingilb@gmail.com | annick.puvilland@interaction01.info



Plan d'action départemental

13 millions pour le social

Le Département consacrera 40 % de son plan d'action de 32 M€ au social, le « cœur de son réacteur ». Un effort représentant plus de 5 % du budget 2020 du social. « Il faut gérer la crise, l'immédiat (masques, soins, côté financier), l'après-crise avec le déconfinement et la reprise partielle mais aussi l'après-après crise et les conséquences à long terme » explique **Muriel Luga Giraud**, vice-présidente déléguée aux affaires sociales. Dès le départ, le Département s'est mobilisé pour la protection de ses agents et des travailleurs en première ligne. D'ici fin 2020, 3 M€ seront affectés à ces mesures.

N'oublier personne

Les financements sont maintenus à hauteur de 1,5 M€ pour les établissements pour personnes handicapées et les allocataires de l'APA* et plus de 2 M€ pour l'aide à domicile. « L'ADAPA a perdu entre 63 et 65 000 h avec 3 000 personnes aidées en moins » confie **Marc Dupont**, son président.

Les EHPAD bénéficieront de mesures similaires à hauteur de 1 M€. Pour lutter

contre l'isolement, 100 000 € ont permis d'acheter des tablettes pour les résidents pendant le confinement. Pour les six mois à venir, les temps de présence de psychologues en établissements seront doublés pour 1 M€.

Le soutien concernera aussi la parentalité (110 000 €) pour des entretiens avec des psychologues spécialisés, de l'entraînement aux habiletés parentales à distance et des permanences en lien avec la Maison des adolescents.

L'impact économique et social prévu a conduit à provisionner 5 M€ pour les crédits de solidarité, notamment pour anticiper une croissance du RSA. 600 000 € sont dégagés pour les acteurs de l'insertion et du développement social. Pour les ménages à la situation économique brutalement dégradée, 300 000 € sont débloqués pour une aide au loyer de 300 €. Enfin, 50 000 € sont provisionnés pour faciliter la distribution de denrées alimentaires de première nécessité. ■

* Allocation personnalisée d'autonomie



Pour **Jean Deguerry**, la présentation du plan dans les locaux de l'ADAPA était l'occasion de rendre hommage aux professionnels du domicile, en première ligne mais souvent oubliés.

Action solidaire

Agri-aide alimentaire

La crise sanitaire a accentué les besoins d'aide alimentaire aux plus démunis. Afin d'y répondre tout en soutenant les filières agricoles locales, le Département a lancé avec la Chambre d'agriculture une initiative inédite. Financée par le Département à hauteur de 50 000 €, l'action est simple et directe : des producteurs livrent des denrées de première nécessité, qui leur

sont payées au coût de production, à la Banque alimentaire chargée de leur remise aux associations de solidarité : Croix-Rouge, Restos du Cœur, Secours catholique, Secours populaire.

La laiterie coopérative d'Etrez, le Fumet des Dombes et la filière Viande des Pays de l'Ain ont répondu à l'appel et fourni 15 000 l de lait, 200 kg de rillettes de carpe et 2 700 kg de viande. ■

Notez-le



Changement de cap

Déléguée départementale aux droits des femmes et à l'égalité durant dix ans, **Pascale Guillet** a rejoint en mars l'unité territoriale de la Direccte 01, au poste de responsable des politiques insertion des jeunes / handicap / politique du titre.



Pascale Guillet

50 ans de bénévolat

Les salariés et bénévoles de l'ADMR de Neuville-les-Dames ont célébré le départ et les 50 ans de bénévolat de **Michèle Pilon**. Administratrice et co-créatrice de l'association locale en 1968, elle avait reçu en 2013 la médaille du Mérite pour son parcours, ses valeurs et ses engagements au sein du réseau ADMR de l'Ain.



Michèle Pilon

Vivre en ville 01

Didier Faget, directeur de Vivre en ville 01, en retraite depuis juin, est remplacé par **Cécile Schneller**. Elle a été auparavant responsable des SAVS et SAJ* de l'APAJH à Meximieux et, durant cinq ans, de la coordination handicap psychique de l'Ain à l'Orsac. À noter dans les projets en cours : le transfert du SAVS d'Ornex à Oyonnax, auquel s'ajoutera un SAJ.



Cécile Schneller

* SAVS : service d'accompagnement à la vie sociale. SAJ : service d'accueil de jour.



Michel Joux, président de la Chambre d'agriculture, **Muriel Luga Giraud** et **Jean Deguerry**, vice-présidente et président du Département, et **Didier Dussard**, vice-président de la Banque alimentaire.

ÉDITO

PAR ALAIN GILBERT, DIRECTEUR DE LA RÉDACTION

Spécial Covid Raisons d'être

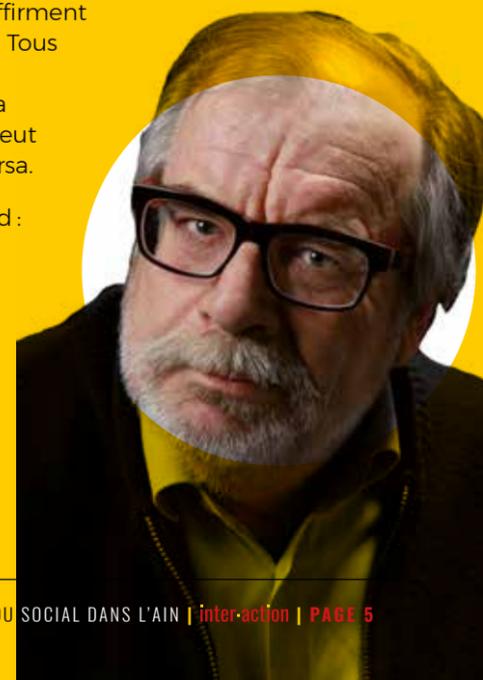
Extra-ordinaire, la crise sanitaire l'aura été aussi pour Interaction. Très vite, nous avons pris la décision de suspendre le numéro d'avril. La rédaction est restée éparpillée et confinée dans une solitude qui sied mal à notre métier. Une première en 25 années de parution et la preuve que nous vivons au rythme de l'actualité sociale et de nos partenaires. Mais même quand les ponts sont coupés, le courant passe.

Remettre la machine en marche n'aura pas été chose facile, ce qui explique en bonne part notre retard. Délicat, par exemple, d'organiser la table ronde. En studio ? Avec masques ? À quelle date ? Il a fallu attendre le 1^{er} juillet pour qu'elle ait lieu.

Ce numéro 103 d'Interaction est extra-ordinaire. Parce qu'il réunit pour la première fois, dans une même parution, l'ensemble de nos partenaires au sein d'un même cahier. Parce qu'il gonfle de 52 à 60 pages pour prendre la mesure. Parce qu'il est articulé autour d'un seul et même sujet : la crise sanitaire. Chaque partenaire a choisi dans nos pages son angle pour l'évoquer et expliquer l'impact qu'elle aura eu en interne. Le dossier pour sa part se propose de dresser un panorama de cette pandémie dans l'Ain et surtout d'en dégager le positif. Enfin, l'interview permet à **Thierry Clément**, observateur privilégié, de dresser un bilan et de donner du sens.

Par nature, à des titres divers, chacun de nos partenaires était engagé dans la lutte contre le Covid. Tous en sortent en quelque sorte régénérés. Tous affirment que leurs équipes sont de formidables réserves de ressources humaines. Tous témoignent de leur capacité à créer de l'empathie dans une société qui oppose à l'autre tant de gestes barrières. Tous, ou presque, ont ressenti la porosité qui rapproche le sanitaire et le social. Elle démontre qu'on ne peut pas être bien dans sa tête si l'on n'est pas bien dans son corps, et vice versa.

Reste une vérité, rendue encore plus crue et cruelle à la lumière du Covid : les plus pauvres, les plus démunis, les plus fragiles, les plus isolés sont les plus exposés, quelles que soient les crises. Ils ont besoin d'être protégés. C'est la motivation, le fondement même des actions que mènent nos partenaires, leur raison d'être et d'espérer. ■



C'EST VOUS
QUI LE DITES !

La réorganisation territoriale des services de l'État, chantier lancé en 2018 par le gouvernement avec pour but de simplifier les rouages, est reportée au 1^{er} janvier 2021 suite à la crise. Le plus visible sera la disparition de la DDCS : un tiers des agents – ex-Jeunesse et sports – rejoindront la direction académique de l'Éducation nationale, deux autres tiers le service économique de la Direccte pour créer un service public rassemblant tous les acteurs de la chaîne de l'insertion : logement, santé, accueil des étrangers, insertion professionnelle... Une deuxième réforme, moins visible, est la mise en commun des services supports (RH, budget, formation...) de la préfecture et des trois directions territoriales (DDCS, DDT, DDPP).

PHILIPPE BEUZELIN
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL DE LA PRÉFECTURE DE L'AIN



© CD 01 S. Tournier

Ça roule pour tous

L'offre d'activités sport et nature accessibles aux personnes handicapées s'est enrichie de nouveau équipements, à l'initiative du Département dans le cadre du Plan Handicap 01 2017-2022 : aux Plans d'Hotonnes, des FTT (fauteuils tout terrain) pour découvrir les sentiers en autonomie, accompagné d'un vététiste, et à Virignin, des vélos triporteurs pour randonner sur la piste cyclable Via Rhôna.

Il faut se préparer à un tsunami social à la rentrée. Nous avons prévu 5 M€ supplémentaires pour le RSA.

JEAN DEGUERRY
PRÉSIDENT
DU DÉPARTEMENT



Le métier des bailleurs sociaux évolue vers un métier d'opérateur de peuplement des territoires.

ANDRÉ YCHÉ
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE
DE CDC HABITAT

Comité de rédaction d'Interaction Une page qui se tourne et de nouvelles pages

Moment de rencontre et d'échanges autour des prochains numéros d'Interaction, le comité de rédaction de juillet a réuni, comme chaque été, les présidents, directeurs et chargés de communication des onze partenaires du magazine. Un comité toutefois quelque peu exceptionnel à plus d'un titre.

Exceptionnel par son cadre : le Parc des oiseaux, proposé et mis à disposition par le Département.

Exceptionnel par sa teneur, avec la présence de **Jean Deguerry**, président du Département, et **Muriel Luga Giraud**, vice-présidente déléguée aux affaires sociales, conviés par l'équipe d'Interaction à un large moment de questions-réponses avec les partenaires sur des sujets d'actualité et le plan d'aide engagé par le Département.

Exceptionnel aussi par son émotion : **Alain Gilbert** présidait le comité pour la dernière fois en tant que directeur de la rédaction. Il était temps pour lui de quitter la fonction mais l'équipe et les partenaires pourront toujours compter sur son soutien pour veiller à la vie du magazine. C'est vers eux que sont allés ses remerciements et aussi vers Jacques Dupoyet qui lui a confié la mission de lancer ce magazine il y a 26 ans. Le cadeau qui lui a été offert ne l'encouragera guère à profiter de sa retraite puisqu'il s'agit d'un très beau stylo plume en bois.

Exceptionnel enfin par sa nouvelle page : la présentation du futur blog d'Interaction. Nouveau support d'actualités à chaud sur le sanitaire et le social dans l'Ain, il informera les lecteurs au fil des événements. ■

Tweet wall



@Departement_AIN 2 juil.

[APPEL À PROJETS] Dans le cadre du Plan **#seniors 01**, le Département de l'**#Ain**, avec la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie, lance un appel à projets pour des actions de prévention de la perte d'autonomie en faveur des personnes âgées.
tinyurl.com/y7f5cjas

Police nationale@PoliceNationale 5 juil.

[#BriseLeSilence] Victime ou témoin de **#harcèlement** ou de **#cyberharcèlement** ? Oser en parler, c'est déjà agir pour s'en sortir. 2 numéros verts sont à votre disposition pour dire **#NonAuHarcèlement**.

Pôle emploi Auvergne-Rhône-Alpes@poleemploi_ara 1 juil.

Le salon en ligne dédié à l'**#alternance** et **#apprentissage** est prolongé jusqu'au 28 août **#AvecPôleEmploi @OLfondation @Nes_et_Cite** 200 offres sont à pourvoir !

Jeunes 01 @jeunes01 26 mai

L'édition Job été 2020 aura lieu en version 100% numérique ! Retrouvez nos offres chaque jour sur notre site internet <https://jeunes01.info-jeunes.fr> et via nos réseaux sociaux Facebook, Insta et Twitter ! Stay tuned !

VITE DIT !

L'engagement, un tremplin

Depuis trente ans, France Bénévolat Pays de l'Ain agit pour développer l'engagement en accompagnant les associations, en diffusant l'information, en formant, en rapprochant structures et bénévoles potentiels et en valorisant la place de ces derniers. Pour saisir le nouveau visage de l'engagement associatif, une conférence est organisée avec Tanguy Châtel, sociologue, formateur-conférencier et accompagnant bénévole, le 5 octobre, à 14 h, à l'Espace Kennedy à Bourg-en-Bresse (traduite en langue des signes par l'Institut des jeunes sourds). Ses travaux interrogent le sens de l'existence, le lien social, la solidarité et l'engagement collectif. En 45 min, il expliquera comment l'engagement associatif permet l'insertion tant économique que sociale en trouvant sa place dans la société, en sortant de l'isolement et en évitant le repli sur soi. Un temps d'échanges suivra, reflétant le travail quotidien de France Bénévolat.

Entrée libre.

Réservation souhaitée :
bourgbenevolat@gmail.com

Tél. 04 74 45 38 36



SISM 2020

Les Semaines d'information sur la santé mentale, prévues comme chaque année en mars, sont reportées du 10 au 25 octobre.

Le programme d'animations organisées par les divers partenaires dans l'Ain, autour du thème 2020 « Santé mentale et discriminations », sera défini en septembre.

www.semaines-sante-mentale.fr





Thierry Clément

DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT À LA SOLIDARITÉ AU DÉPARTEMENT

Qui mieux que lui était en mesure de donner de l'ampleur et de la hauteur à ce tour d'horizon de la crise sanitaire dans l'Ain, en tirant quelques leçons constructives ? À la croisée du sanitaire et du social, il a passé trois mois « au front », en lien étroit avec la vice-présidente du Conseil départemental et les élus, dans une organisation qui tenait plus de la technique de commando -selon ses mots- que du manuel de l'École nationale de santé publique ou de Sciences Po. Son implication et sa longévité à la tête des services sociaux du Département et sa maîtrise des questions sociales lui valent un respect indiscutable et autorisent une liberté de parole appréciable. À lui de nous dire si cette crise inédite aura servi de révélateur... et peut-être de détonateur pour de réels changements...

Propos recueillis par Agnès Bureau

© Florance Daudé

« Nous avons su réagir. »

Nous sommes le 24 juin : comment-allez-vous et comment se porte le Département ?

Bien, même si la sortie du confinement est presque plus compliquée que le confinement lui-même. Quant au Département, ces trois mois ont montré qu'il était le bon échelon pour gérer une crise. Il possède la proximité, la réactivité et l'agilité.



Le basculement dans la crise a été brutal ?

Il a été rapide et il a fallu être efficace. La réorganisation des services sociaux en décembre était arrivée à point ; les travailleurs sociaux étaient déjà équipés individuellement de téléphones et d'ordinateurs portables, avec un accès aux dossiers à distance. En quinze jours, nous avons également modifié le système des aides financières et mis en place les chèques d'accompagnement personnalisés. Ce nouveau moyen de versement des allocations sera d'ailleurs un des acquis de la crise.

Distanciation oblige, nous entrons parait-il dans l'ère du « sans contact ». Ça peut marcher pour le travail social ?

Pas « sans », mais « moins » de contact, oui, quand cela permet de

gagner du temps. Un rendez-vous physique est-il systématiquement nécessaire pour renouveler le contrat d'engagement réciproque d'un bénéficiaire du RSA par exemple ? **Ce qui semblait auparavant impensable est devenu envisageable.** Certaines demandes ont pu se traiter par téléphone, sans perdre la qualité de la relation ni souvent la facilité de parole. On a aussi remis à l'ordre du jour les visites à domicile. À utiliser avec parcimonie parce que c'est coûteux en temps mais cela permet une meilleure connaissance des familles.

Quels ont été les points chauds de la crise ?

Au départ : les Ehpad et les services d'aide et d'accompagnement à domicile avec le manque de masques. On a essayé d'aider au maximum les SAAD, qui étaient les grands oubliés de l'État. Il a fallu plusieurs semaines pour arriver à nous coordonner avec l'Agence régionale de santé sur qui-fait-quoi et comment. J'en garde le sentiment que le partage des compétences dans le social et médico-social, entre un Département et une super-région sanitaire à treize départements, n'a pas facilité la gestion de la crise. **La logique voudrait que l'ensemble du médico-social soit piloté par les Départements.** C'est ce que sollicite aujourd'hui l'Assemblée des Départements de France.



Les financements ont été maintenus

La crise a tendu certaines relations... ?

Elle nous a rapprochés de la Préfecture qui pilotait la gestion de crise. Nous nous réunissions matin et soir avec autour de la table les services de sécurité, sanitaires, la DDCS... La bonne connaissance du terrain et des acteurs locaux apportée par le Département a aidé à gérer la crise au mieux.

Des personnes qui vivaient « sur le fil » ont dû se tourner vers les aides alimentaires et sociales. Avez-vous une estimation du nombre de ces « précaires post-Covid » ?

Pas vraiment. Il est clair que les 9 000 intérimaires recensés en janvier sont quasiment 9 000 demandeurs d'emploi aujourd'hui. Beaucoup de travailleurs indépendants et de petits commerçants ont ou vont basculer au RSA, comme les travailleurs en CDD. Le petit travail clandestin des personnes qui « bricolent » à droite à gauche s'est effondré. Il permettait de compléter des revenus.

Ces personnes n'ont pas forcément trouvé le chemin des services sociaux...

L'aide au paiement du loyer que nous avons mise en place a été effectivement encore peu sollicitée, en dessous de nos prévisions. Certains n'ont pas su, ou pas souhaité, se tourner vers les services sociaux.

La fédération des Banques alimentaires s'attend à une augmentation de 20 à 30 % de la demande en septembre...

Ça correspond à la hausse prévisible du chômage. La principale inconnue des mois qui viennent est la situation de l'emploi, avec des secteurs très impactés dans l'Ain comme l'automobile. Le reste, on y arrivera.

Craignez-vous que des acteurs sociaux restent sur le carreau ?

Il n'y aura pas à mon avis de dégâts importants dans le social. Les financements ont été maintenus, même pour les structures qui ont connu une baisse d'activité. Ceux qui auront du mal à s'en remettre, ce sont plutôt



BÉNÉDICTE CARRÉ

Le partenariat, un état d'esprit

PAR ANNICK PUVILLAND Hier côté gérontologie, aujourd'hui côté autisme, elle booste avec énergie la coopération entre tous les acteurs pour co-construire des réponses aux besoins des familles.

« LA GÉRONTOLOGIE ET LE HANDICAP SONT DES SECTEURS TRÈS DIFFÉRENTS, QUI ONT À APPRENDRE L'UN DE L'AUTRE. »



Le partenariat, un état d'esprit : l'adage de l'ADAG 01 animait Bénédicte Carré déjà bien avant qu'elle intègre l'association en 2002, au poste de responsable de coordination gérontologique, où elle créera l'un des deux premiers CLIC de l'Ain. « J'ai toujours été intéressée par la coopération, l'organisation entre le médico et le social pour accompagner les personnes âgées » résume-t-elle. Des idées plutôt novatrices dans les

années 1995 où elle achève de se former à l'université grenobloise tout en alliant des expériences de terrain dans l'aide aux personnes. « C'était le début de la mise en avant de la politique de maintien à domicile. »

Discrète et tenace

À l'ADAG, durant plus d'une décennie marquée par la décentralisation et ses transferts de compétences, elle n'a eu de cesse d'actionner les partenariats pour développer les projets au service des personnes âgées : cellule de prévention du suicide, MAIA*, actions intergénérationnelles pour la Semaine bleue... « Il y avait une vraie dynamique de réseau, un partage avec les acteurs du territoire. Tout était possible. » Avec son allure fine et jeune, elle est discrète, mais tenace. « Le vélo m'a appris à être pugnace. » Pour gravir un col de montagne, il faut mouliner...

« Madame Réseau »

Gérontologie et handicap : les deux univers se croisent. En 2016, elle quitte un champ pour l'autre : « Une amie m'a dit que l'APAJH cherchait un directeur adjoint pour son équipe mobile autisme. Je n'y connaissais rien. Je me suis dit : pourquoi pas ? C'était un beau challenge ! Ce qui m'intéresse dans un travail n'est pas l'intitulé du poste mais la mission qu'on me confie. » Structure, organisation, partenariats : tout diffère. Sauf l'objectif : répondre aux besoins des familles. Elle s'y attache avec la même volonté : « Mon directeur de mémoire en 2010 m'appelait Madame Réseau ! » Plus

- Originaire de la Mayenne, sa volonté de réorienter ses études l'amène à Grenoble en 1994. Elle passe une maîtrise de psychologie et un DESS santé, protection sociale, vieillissement.
- Premiers postes : responsable d'un service d'aide et de maintien en Haute-Savoie puis conseillère technique à la fédération départementale ADMR 74.
- 2002-2016 : responsable de coordination gérontologique à l'ADAG 01.
- 2010 : elle retourne à l'université pour obtenir un DU Directeur des établissements sanitaires et sociaux.
- 2016 : directrice adjointe de l'équipe mobile autisme, de la plateforme de répit des aidants, et chargée du PCPE (pôle de compétences et prestations externalisées) à l'APAJH 01.
- Bénévolat : administratrice de Tremplin.

Mon directeur de mémoire m'appelait Madame Réseau !

élégant que le « Poil à gratter » parfois où en entrant dans une salle de réunion...

Elle veille aussi à la plateforme de répit des aidants et il n'est pas rare qu'elle œuvre avec l'ADAG. « Il y a un besoin de coopération entre le sanitaire, le médico-social et le social, de décloisonnement, pour apporter des réponses croisées, mener des actions de prévention, repérer les situations à risques, accompagner. » Sa prochaine lecture ? « Et si Alzheimer(s) et Autisme(s) avaient un lien ? ». ■

* Méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soins dans le champ de l'autonomie. L'Ain était l'un des quinze premiers sites expérimentaux en France.

“ Je me méfie de l'illusion du jour d'après. ”

certains Ehpad ou MARPA touchés par des décès. Cela laissera des traces. Et il faudra du temps pour retrouver la confiance.

Le secteur privé lucratif a-t-il fait preuve de la même capacité à tenir le choc et à s'adapter que le secteur associatif ?

Je ne fais pas franchement de différence, en tout cas dans les EHPAD. Les enseignements à tirer sont ailleurs : les Ehpad sont en grande difficulté depuis longtemps, avec un modèle économique dépassé. On ne peut pas faire porter sur les résidents le coût des postes supplémentaires qui seraient pourtant nécessaires. Le reste à charge des familles est déjà trop lourd. Les problèmes de gouvernance ont également joué sur leur résistance inégale à la crise. Dans l'Ain, 15 % des Ehpad ont été fortement touchés par le Covid et un tiers moyennement. Ce sujet ne peut plus être esquivé, au risque de nouvelles catastrophes.

2021 entérinera le virage accéléré vers le domicile ?

Ce virage est déjà pris. Les associations d'aide à domicile ont montré leurs capacités à se réorganiser, à concentrer leurs interventions sur les personnes les plus dépendantes puis à se déployer à nouveau quand on leur a demandé. Des situations individuelles nous arrivaient, parfois par un appel d'un fils ou d'une fille vivant à l'autre bout de la France. Pour y répondre, nous nous sommes appuyés efficacement sur les SAAD et sur les communes. On a vu la force des vieilles institutions (communes et Département) !

A-t-on assisté à la victoire de l'humain sur l'économie, ou simplement à celle de la santé ?

La solidarité a joué assez fortement, mais elle ne s'oppose pas à l'économie. Il y a eu d'ailleurs quelques discussions un peu compliquées lors du déconfinement. L'argent ne peut pas continuer à « tomber du ciel », l'économie doit redémarrer.

N'a-t-on pas sacrifié les jeunes pour sauver les vieux ?

Il ne fait pas de doute que les jeunes vont pâtir en premier de cette crise. Ce sera dur pour ceux qui arrivent sur le marché de l'emploi. Dans nos missions de protection de l'enfance, il n'y a d'abord pas eu d'effets majeurs, avant de constater une hausse des violences intrafamiliales.

La crise a été le révélateur de failles ou de faiblesses ?

Nous avons pris en pleine tête les complexités du système d'action sociale. On mesure tout le poids des réformes évitées depuis des années et pourtant incontournables. La revalorisation des métiers du social et médico-social en fait partie, comme la réforme du grand âge. Dans l'aide à domicile, le Département fait ce qu'il peut par la formation, le financement des déplacements, mais le fond du sujet nous échappe, qui est la rémunération. On verra ce qu'en fait le Ségur de la santé. Je me méfie de l'illusion du jour d'après... Si on arrive à enclencher certaines des réformes en attente depuis des années, ce sera déjà bien.

Quel bilan pour le Département ?

On va prendre le temps de le faire tranquillement, y compris sur les points mineurs. Le fait de ne pas disposer des adresses mail de toutes les assistantes maternelles nous a empêchés de les informer correctement et rapidement. Nous les avons appelées mais elles se sont senties un peu oubliées, seules face aux parents. Nous réfléchissons aussi à de nouvelles formes de télétravail, qui était jusqu'à

présent marginal. Depuis mi-mars, nous avons supprimé l'accueil « à la porte » pour ne garder que le téléphone et l'accueil sur rendez-vous. Ça marche plutôt bien et il faudra voir ce que nous conservons. La seule chose qui nous a vraiment manqué, c'est un outil Internet pour les usagers, où ils pourraient se connecter à un compte personnel et télécharger leur notification MDPH ou vérifier l'avancement de leur dossier... Nous travaillons à le mettre en place.



Le numéro d'appel 3001 avait été suspendu ?

Le plateau était propice à la circulation du virus, nous l'avons donc arrêté puis équipé et remis en service trois semaines avant le déconfinement. Nous avons communiqué sur les numéros de téléphone directs des CDS, nous gardons pour le moment les deux entrées.

S'il y avait une chose à conserver de cette période... ?

Notre capacité à réagir dans un contexte rendu difficile par la maladie et par l'imprévision nationale dans laquelle nous nous trouvions. On a vu qu'on pouvait compter les uns sur les autres. Des agents ont travaillé le dimanche pour préparer une distribution de masques à des Ehpad qui avaient eu un cas de Covid le samedi. Le retour à la normalité, y compris en termes de management, est délicat. ■

Le champ des métiers du social est vaste et en perpétuelle évolution. Vivier d'emplois méconnus, le secteur peine pourtant à recruter. La crise sanitaire les a-t-elle mis en lumière ? Peut-être. En tout cas, valoriser ces métiers porteurs de sens et précieux pour la société, renforcer leur attractivité, montrer ce qu'ils sont, et aussi accompagner la professionnalisation de ceux qui s'y engagent et l'exercent, s'avèrent indispensables.

Cherche savoir-être

Près d'un million et demi de personnes travaillent dans l'action sociale en France. Les besoins sont croissants. On peut s'y former à tout âge.

Le social recrute, à tout niveau de qualification. On peut entrer à l'ADMR sans diplôme, s'y former et s'y épanouir. Sans diplômes ne signifie pas sans compétences, souligne **François Birraux**. Motivation et savoir-être sont essentiels. Le secteur nécessite aussi des diplômés. Accompagnant éducatif et social (ex-AVS) est le plus recherché.

Le Département - qui n'a pu être présent à la table ronde - mène et soutient des initiatives pour faciliter le recrutement.

Le vivier d'offres est mal connu. Les personnes souhaitant (re)trouver un emploi ne pensent pas forcément au social. Son champ est pourtant large, des évolutifs métiers de terrain aux innovants métiers de niche. Un géomaticien pense-t-il à postuler chez un bailleur social ? Le métier existe bien chez Dynacité et est précieux pour disposer d'analyses cartographiques thématiques des territoires.

Les besoins et métiers évoluent. Les formations aussi ? Le public rajeunit, note **Cédric Verbeck** à l'IREIS. L'université va co-diplômer. **Adeline Daujat**, à l'ADEA, voit un fort pourcentage de personnes en reconversion professionnelle. Rapprocher les centres de formation et les employeurs est une évidence : « Dans ces métiers, il faut pouvoir réaliser des stages, aller se confronter à ce que c'est d'accompagner, d'être au contact de l'autre. Les professionnels de terrain sont indispensables pour nous. » Les employeurs plébiscitent de plus en plus l'alternance, note **Emmanuel Maquet**.

“

Il y a un effet avant et après Covid. On voit de plus en plus cette notion de donner du sens à son travail, retrouver du sens. Le secteur du social va gagner en attractivité prochainement.

EMMANUEL MAQUET



On essaie vraiment de développer notre marque employeur. Ça fait un peu mode mais c'est une réalité : essayer de nous faire connaître, expliquer qui nous sommes, notre identité, en quoi nous sommes différents. La notion de sens des valeurs est extrêmement importante. On n'arrive pas complètement par hasard chez un bailleur social et on y reste parce qu'on y a trouvé du sens.

NATHALIE MAROTTA
DIRECTRICE DES RESSOURCES HUMAINES À DYNACITÉ

On recrute en permanence car les besoins des bénéficiaires sont de plus en plus importants. On recrute à tous les niveaux : des personnes sans qualification particulière, motivées, qui viennent d'horizons complètement différents, des personnes qui ont une formation AES, des TISF, des responsables de secteur. Sur la Côte d'Azur, c'est très compliqué, on refuse de prendre des bénéficiaires car on n'a pas assez de monde pour aller faire le service.

FRANÇOIS BIRRAUX
DIRECTEUR ADJOINT DE LA FÉDÉRATION ADMR DE L'AIN



Le social recrute mais a du mal !

Des métiers précieux



On a du mal à recruter car ce sont des métiers peu connus, qui sont un peu la face cachée des métiers de la société et peut-être qu'elle n'a pas envie de les mettre en avant parce qu'ils reflètent tout ce qui n'est pas très joli, ce qui est pénible, ce qui est souffrant dans la société. On est dans une société où il faut produire de la richesse et cette richesse-là n'est pas celle qui est reconnue.

ADELINE DAUJAT,
FORMATRICE PERMANENTE ET COORDINATRICE DES FORMATIONS AES À L'ADEA

Les tensions que vivent tous ces métiers avec l'universitarisation font beaucoup questionner. Les professionnels de terrain questionnent aussi ces liens avec les universités. Les écoles vont proposer ces diplômes en mettant l'accent sur l'aspect mémoire et universitarisation, là où les professionnels tirent vers le métier. Les jurys qui vont valider, les personnes qui vont recruter : tous ces éléments sont à avoir en tête aussi.

CÉDRIC VERBECK
FORMATEUR ET SOCIOLOGUE AU PÔLE DE RECHERCHES DE L'IREIS DE L'AIN



L'entreprise attend aujourd'hui beaucoup plus que des connaissances. C'est en pouvant y être immergé qu'on va découvrir sa culture, se confronter à : ce que je fantasmais du métier est-elle la réalité ? Quand on sort de formation à 20 ans et qu'on se retrouve face à la souffrance, la vieillesse, l'addiction, au décès, ça peut être très violent et on ne l'a pas toujours anticipé. D'où l'intérêt de rapprocher l'entreprise de l'organisme de formation.

EMMANUEL MAQUET,
DIRECTEUR DU SOFIE (SERVICE ORIENTATION FORMATION INSERTION EMPLOI) À ALFA3A

Problèmes d'attractivité

Les besoins sont croissants voire criants. La page « Postes à pourvoir » du site Internet d'Alfa3a affiche plus d'une vingtaine d'offres. Faute de personnels, les associations d'aide à domicile ne peuvent répondre à toutes les demandes.

Au manque d'attractivité des métiers, s'ajoute celui des territoires. Pas simple de pourvoir des postes de travailleur social ou aide à domicile dans le Pays de Gex, où la concurrence des salaires suisses est rude ! Pas évident non plus sur le bassin d'Oyonnax et sur la Côte d'Azur. « Le Département travaille beaucoup sur cette notion d'attractivité des territoires » rappelle **Emmanuel Maquet**. Le bassin burgien bénéficie de la proximité des organismes de formation et donc de l'arrivée sur le marché des jeunes diplômés.



Un travail de l'art du quotidien

Les métiers du social sont méconnus ? Il faut leur donner de la visibilité, les montrer, les valoriser, les expliquer. Clé d'action : les échanges entre professionnels de terrain et écoles, entre employeurs et acteurs de l'emploi, la formation, l'insertion, être présent sur les réseaux sociaux bien sûr...

Les métiers sont peu attractifs ? **Emmanuel Maquet** mise sur l'effet-Covid, qui a fait surgir ces métiers de l'ombre, et plus largement sur le besoin des jeunes et moins jeunes générations de donner sens à leur travail. La crise a montré l'importance des métiers de l'ultra-proximité (**Nathalie Marotta**). **François Birraux** est plus dubitatif : va-t-on rebondir sur cette vague ? **Adeline Daujat** espère que la reconnaissance de ce travail de l'art du quotidien, de l'art de prendre soin, ne s'envolera pas aussi vite qu'elle est arrivée. Il faut attirer vers ces emplois, il faut ensuite

conserver les salariés. La qualité de vie au travail est essentielle, tous l'ont souligné. Clé d'action : accompagner les salariés. Veiller à l'intégration, leur permettre de développer leur professionnalité (Adeline Daujat), proposer des groupes d'analyse de la pratique... Faire l'impasse dans ces métiers sur les conditions de travail, la prise en compte du champ psychologique, des risques psychosociaux, serait impossible, souligne Nathalie Marotta. L'ADMR voit des salariés d'Ehpad se réorienter vers l'aide à domicile pour retrouver du sens à leur travail, du temps pour prendre soin des personnes. Quid des salaires, souvent peu attractifs ? Si la question du sens du travail est essentielle, celle des rémunérations ne peut être éludée. La révision nationale des grilles est dans les tuyaux. L'aspect sécurité de l'emploi peut aussi jouer. Le risque de chômage menace peu les travailleurs sociaux ! ■

ANIMATION **CHRISTOPHE MILAZZO**

ET **ISABELLE BERGER (RCF)**

RÉALISATION RCF **MAUREEN MATRINGHEN**

PHOTOS **FLORENCE DAUDÉ**

SYNTHÈSE **ANNICK PUVILLAND**

Zoom sur l'IREIS et l'ADEA

• **L'Institut régional et européen des métiers de l'intervention sociale de l'Ain**, à Bourg-en-Bresse, est l'un des quatre établissements du réseau IREIS, premier centre de formation en travail social de la région Auvergne-Rhône-Alpes. Il propose des formations diplômantes, du niveau 3 au niveau 6 (licence), et qualifiantes : accompagnant éducatif et social, petite enfance, assistant de service social, éducateur spécialisé, Caferuis, surveillant de nuit, maîtresse de maison...

Son laboratoire de recherche, l'ESPASS (Espace scientifique et praticien en action sociale et en santé), mène des études, en lien avec des chercheurs en France et à l'étranger, sur les métiers, les publics et les organisations du social et médico-social, pour la formation des praticiens d'aujourd'hui et de demain.

www.ireis.org

<http://espas.ireis.org>

• **Née dans l'Ain en 1948 pour développer l'enseignement agricole, l'ADEA** est aujourd'hui un important centre de formation professionnelle et continue aux métiers de l'intervention sociale et l'aide à la personne. Il prépare aux concours d'entrée et offre un panel de formations certifiantes, qualifiantes et diplômantes : AES, TISF, moniteur éducateur, assistant de soin en gérontologie, tuteur référent... et propose des actions de formation « sur mesure » pour répondre aux besoins des employeurs et prescripteurs du territoire. L'ADEA développe également des formations au numérique, notamment au diplôme de conseiller médiateur numérique, à la bureautique, et dans le champ de l'hygiène-prévention-sécurité. Son Espace public numérique accueille et accompagne les particuliers et groupes.

www.adea-formation.com

Cette table ronde est disponible en podcast sur <https://rcf.fr/actualite/>

COMMENT ÇA MARCHE ?



Logement et hébergement des personnes défavorisées

La clé SIAO

« L'Ain est précurseur » explique le communiqué de la Préfecture. C'est vrai dans l'esprit : la réforme était déjà à l'œuvre dans le comité qui anime le plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées. C'est vrai dans la lettre de mission : l'Ain sera pour trois ans terrain d'expérience. Une mission confiée au SIAO* qu'anime Tremplin.



1 Déposer une demande de logement social

Trop de demandes sont incomplètes ou non conformes. C'est une perte de droits et de temps. La solution ? Se faire accompagner pour une demande en ligne ou en direct. Le principe ? La mise en responsabilité. Le demandeur doit être acteur de sa démarche.



3 Être inscrit dans le vivier des publics prioritaires

Si le dossier est complet, si la situation et les besoins du demandeur correspondent aux critères socio-économiques, le SIAO Logement l'inscrit dans le fichier-vivier des publics prioritaires.

QUATRE ÉTAPES POUR FIGURER DANS LE FICHIER "VIVIER"



2 Être identifié dans les publics prioritaires

Toute demande doit rentrer "dans les clous" du droit. Solution ? Il faut vérifier avec son référent social ou les très nombreux organismes habilités pour évaluer les critères d'éligibilité. Le principe : faire comprendre que la reconnaissance de droits est assortie d'engagements.



4 Recevoir une ou plusieurs propositions

La commission d'attribution des logements sociaux, propre à chaque bailleur, et les réservataires (l'État par exemple) gardent leurs prérogatives. Ils formulent une ou plusieurs propositions de logement.



www.demande-logement-social.gouv.fr

SIAO de l'Ain Tremplin
623 chemin d'Eternaz
01000 Bourg en Bresse
04 74 45 11 28



Qu'en retenir ?

- La coopération entre bailleurs de l'Ain et la qualité des relations avec les services de l'État ont permis d'anticiper sur ce dispositif qui deviendra national.
- Un seul opérateur reconnu, mandaté pour une durée de trois ans, examine et valide, en toute impartialité, les dossiers selon un parcours bien balisé.
- Déjà testé et validé, ce dispositif va permettre de proposer près de 2 000 logements aux publics prioritaires de l'Ain. La contrainte légale est devenue un engagement solidaire et une responsabilité partagée.
- Les modalités d'identification de ces publics sont claires : les acteurs de la fiche d'identification bien repérés (les services sociaux du Département, les CCAS, les opérateurs du logement accompagné, les associations spécialisées, etc.), les engagements du locataire énumérés : ce dispositif responsabilise chaque intervenant.
- L'État doit donner l'exemple : sur les 30 % de logements que lui réserve chaque bailleur, 5 % maximum est attribué à ses agents civils ou militaires.



Beaucoup de ménages attendent d'obtenir un logement. Il est important de se mobiliser, d'être réactif pour que leur dossier avance.

NADIA CARROT
CHEF DE SERVICE SIAO À TREMPLIN,
DIRECTRICE DU SIAO



Les news de Dynacité

Triple première pierre

- **À Oyonnax**, dans le cadre du projet Cœur de ville, Dynacité construit 52 logements (locatif, accession, seniors...) sur une ancienne friche composée de maisons et ateliers inoccupés, témoins de l'histoire industrielle et artisanale de la ville.
- **Cœur de ville aussi à Ambérieu-en-Bugey**: labellisé Haissor, le futur immeuble générationnel comprendra le restaurant scolaire au rez-de-chaussée, 3 logements et les bureaux de l'ADMR au 1^{er} étage, 10 logements sociaux aux 2^e et 3^e, et 8 T2 pour les seniors au 4^e, avec rooftop.
- **À Divonne**, les 12 appartements des futurs Balcons de Mussy devraient être prêts à la location fin 2021 et trois bâtiments proches seront réhabilités.



Première pierre du projet Cœur de ville « Jacques Chirac » à Oyonnax.

Du côté des seniors

- **Dynacité a reçu le prix « Inclusion et partenariat »** du 3^e appel à projets de la fédération des OPH pour le déploiement de sa plateforme numérique pour les seniors Ôgénie, qui favorise le bien vieillir chez soi et le lien social.
- **À Méziériat**, près du centre-ville, la résidence autonomie Les Orchidées, inaugurée en février, réunit 21 T2 conçus pour les seniors, avec salle commune, espaces extérieurs, services adaptés portés par l'ADAPA.

DESIR solidaire

- **Durant le confinement, Dynacité a lancé DESIR** (Dispositif d'écoute solidaire et d'initiatives responsables): afin de lutter contre l'isolement de ses 6 200 locataires fragiles, de plus de 70 ans ou en perte de mobilité, en situation de handicap, sous tutelle... tous ont été joints par téléphone pour prendre de leurs nouvelles, connaître leurs besoins, les orienter vers les associations et services spécifiques.

Semcoda Un actionnariat renforcé

Le Département, CDC Habitat, Action Logement: les trois actionnaires – le premier étant le principal – s'engagent ensemble à renforcer leur soutien à la SEMCODA afin de pérenniser son développement au service des territoires. Le futur pacte d'actionnariat qui sera signé à l'automne, après obtention de l'autorisation de l'Autorité de la concurrence, se traduit par une augmentation du capital de 79 M€ (25 M€ du Département, 21,5 M€ Action Logement, 32,5 M€ CDC Habitat), complétée par une aide exceptionnelle de la CGLLS* de 15 M€. Le soutien s'accompagne de la nomination de deux directeurs délégués, issus de CDC et d'Action Logement, aux côtés du directeur général Bernard Perret. « Nous partageons la même vision pour l'avenir de la SEMCODA. Les collectivités garderont toute leur place » souligne **Jean Deguerry**, président

du Département. « Il est inenvisageable que la SEMCODA s'enfonce dans une crise durable. C'est un outil très important, pour répondre aux besoins des habitants, pour l'équilibre des territoires » affirme **André Yché**, président du Directeur de CDC Habitat. **Koumaran Pajaniradja**, directeur général d'Action Logement, confirme: « Ce pacte est un outil partenarial, qui a fixé des caps de développement. Nous serons vigilants à sa mise en œuvre dans le temps. » Objectif 2024 pour la SEMCODA: produire 400 logements locatifs sociaux par an. « Plus les activités annexes de promotion immobilière. Nous avons déjà une ou deux opérations d'envergure en synergie avec CDC Habitat et Action Logement » précise **Bernard Perret**. ■

* Caisse de garantie du logement locatif social

AURA HLM Ain Les bailleurs s'unissent

Sous l'égide de l'association régionale des organismes HLM de la région AURA, ceux ayant du patrimoine dans l'Ain se réunissent au moins deux fois par an. Ils sont désormais regroupés en association, se voulant « un interlocuteur privilégié de l'ensemble de nos partenaires: élus du Territoire, l'État et ses administrations déconcentrées, les associations

départementales quels que soient leur objet et l'ensemble du monde économique ».

17 organismes sont aujourd'hui présents sur l'Ain, gérant 44 763 logements sociaux, dont 18 % dans des quartiers prioritaires. Chaque année, 1 250 logements sont programmés et 850 réhabilités*, soit un investissement global de 200 M€ et au moins 1 600 emplois générés dans le bâtiment**.

L'association est présidée par Marc Gomez, directeur de Dynacité, avec pour trésorier Christian Magnon, directeur de Logidia, et secrétaire Marine Daniel-Chosson, directrice de Bourg Habitat. ■



Suite à l'AG constitutive de l'association, le CA a tenu sa première réunion et élu le bureau.

* Données RLPS 2018
** Étude CERC 2019



mon parcours à moi



Gladys Vaucher

« Le métier de TISF m'a interpellée. »

Elle a toujours été « bosseuse ». Mais au fil des fermetures des entreprises de plasturgie, la coupe a été pleine ! Gladys Vaucher s'épanouit aujourd'hui dans son nouveau métier, 100 % social.

ITINÉRAIRE

► Une formation première côté bureau, pour ne pas travailler à l'usine comme sa mère.



BEP-CAP et bac secrétariat: du côté d'Oyonnax, la filière mène souvent à intégrer une entreprise de la plasturgie. L'une d'elles embauche Gladys Vaucher pour inventorier et gérer les stocks.

► 1995-2011: quinze ans de belles expériences et de licenciements économiques.



« J'y ai travaillé 4 ans, avec une belle évolution professionnelle mais l'entreprise est partie à l'île Maurice. » Une autre lui confie le poste d'assistante de planification. « Ma voie était tracée ! » 2007, rebeldote: l'entreprise ferme, une autre la prend.

► Un an sous pression et un projet de reconversion.



Pas du genre à compter ses heures, Gladys s'investit toujours à fond. Mais là avec une pression telle qu'elle envisage de quitter l'industrie pour reprendre avec son mari la ferme avicole familiale et se forme alors aux Sardières. Entre-temps, naît son fils.

► 2012, retour à l'industrie mais à la croisée de l'agricole.



« Après le diplôme, je n'ai pas voulu continuer. » En 2014, une société alsacienne de préleveurs pour les analyses de terres agricoles la recrute pour développer son implantation dans l'Ain.

► 2015, réorientation totale. Le mot « social » ressort du bilan de compétences.



Suite à un sévère burn-out – « Là, j'ai vraiment capoté, avec un sentiment d'échec total, mais mon médecin, mon conseiller Pôle Emploi, mon mari m'ont beaucoup épaulée » –, elle veut travailler sans savoir dans quoi. « Le métier de TISF m'a interpellée. »

► Un métier où l'humain a tout son sens. Le bon choix !



À l'ADMR, elle trouve écoute et travail d'aide à domicile. « Je voulais aller plus loin. » 2016, Gladys se forme à l'école Rockefeller à Lyon. 2018, diplômée, elle rejoint l'équipe de TISF ADMR Ain, où elle apprécie pleinement son nouveau métier, « qui a du sens ».

Troubles du comportement

Les 2^{es} Assises de l'Ain de la psychiatrie et du médico-social auront lieu le 22 septembre, de 9 à 16 heures, au CPA, autour du thème « Les troubles du comportement : un défi pour tous ». **Tél. 04 74 52 29 11**

GEM Autisme

Le pôle autisme d'Ambérieu lance un appel aux bénévoles souhaitant s'engager dans le projet de création d'un groupe d'entraide mutuelle autisme. Ce GEM-TSA permettra aux adultes concernés par les troubles du spectre de l'autisme de se retrouver pour aborder des problématiques communes. Le bureau doit être géré par des personnes TSA.

Tél. 06 16 87 69 35
autisme.famillesamberieu@gmail.com

APF Ain-Rhône L'emploi direct facilité



« Être particulier employeur ne se fait pas du jour au lendemain, ça se construit » rappelle Véronique Breton Michel.

Depuis juin 2019, les bénéficiaires de la PCH* employant ou souhaitant employer directement leurs aidants professionnels disposent d'un accompagnement personnalisé : le service Mand'APF apporte gratuitement conseils et aide aux démarches, au recrutement, aux droits... « Le mode mandataire est méconnu. Il peut être très intéressant pour une personne qui a la volonté de garder une autonomie, se sent capable de gérer son aide : il permet une liberté de choix des intervenants, une souplesse d'organisation. Il peut être allié à un service prestataire. J'oriente la personne vers ce qui lui correspond le plus » souligne Véronique Breton Michel, référente Mand'APF Ain-Rhône.

* Prestation de compensation du handicap

À la une de Bourg Habitat Recrutement innovant

Après plusieurs années de job dating, Bourg Habitat a innové pour recruter ses employés d'immeuble : une après-midi de sessions de 30 min de découverte des métiers du nettoyage, avec présentation du matériel et des techniques, démonstration, mise en situation, échanges avec deux salariés en poste. Le 21 février, la formule a attiré une centaine de candidats. Des entretiens individuels ont ensuite été organisés avec la quinzaine de personnes retenues, afin de pourvoir les trois postes disponibles et composer un vivier de futurs employés pour des remplacements.

• **Au Pont des Chèvres**, la démolition de bâtiments place Alphonse Dupont, dans le cadre de la rénovation urbaine, a laissé place nette pour accueillir la future Maison du cirque. Des animations pour petits et grands sont programmées en juillet avec les partenaires du projet.

• **À Terre des Fleurs**, les travaux d'aménagement extérieur s'achèvent. Les aires de jeux, choisies suite aux ateliers de concertation avec les habitants, seront posées cet été. Dernière étape en septembre : les plantations et espaces verts. ■



Le quartier du Pont des Chèvres en pleine rénovation urbaine.

Société de Saint Vincent de Paul Café heureux

Animée par les valeurs de charité du précurseur de l'action sociale, la Société de Saint Vincent de Paul, association catholique de laïcs, reconnue d'utilité publique, présente dans 150 pays, est modestement mais doublement implantée dans l'Ain, à Bourg-en-Bresse et Meximieux.

« Nous sommes peu connus, alors que nous sommes presque la seule association caritative à faire des visites à domicile de personnes isolées » souligne Bernard Gigodot, administrateur délégué de la SSVP 01. Outre les visites régulières, assurées par des bénévoles formés - de tous âges et profils - et les aides ponctuelles, le comité de Bourg a lancé en 2019 un « café heureux » qui, tous les deux mois, réunit des résidents d'Ehpad ou des personnes isolées, pour une après-midi récréative, avec jeux, gourmandises et musique. « L'isolement est le mal de

notre société. Ces moments de joie sont très appréciés » confie Nathalie Marchis, présidente du comité local. À Meximieux, l'association gère depuis 2018 une boutique solidaire permettant de se vêtir à petit prix, ouverte à tous, les mardis et vendredi après-midi et un samedi matin par mois. L'ensemble repose sur le bénévolat et le soutien des donateurs. ■



Suspendus suite au confinement, les « cafés heureux » reprendront à la rentrée.

inter-action 103

LE MAGAZINE DU SOCIAL DANS L'AIN
JUILLET 2020



INTERACTION

nos partenaires en grand comité

Lire page 7



CAHIER
PARTENAIRES



22 | 23

Alfa3a
CONFINEMENT OUI,
ISOLEMENT NON !



24 | 25

Adapei de l'Ain
PILOTAGE GLOBAL,
SOLUTIONS ADAPTÉES



26 | 27

Bourg Habitat
PROXIMITÉ À DISTANCE



28 | 29

ADMR
LE RÉSEAU A TENU !



32 | 33

Conseil départemental
EN ORDRE DE BATAILLE



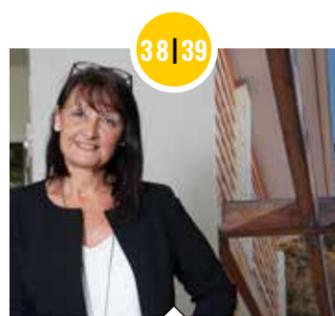
34 | 35

L'Udaf
LE POSITIF DE LA CRISE



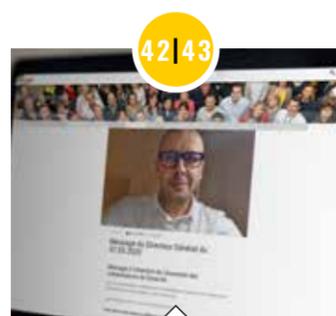
36 | 37

ORSAC
UNE OPPORTUNITÉ,
POURQUOI PAS ?



38 | 39

Semcoda
LA PROXIMITÉ, VALEUR FORTE



42 | 43

Dynacité
CONTINUER À SE BATTRE



44 | 45

Ain Domicile Services
UNE ÉQUIPE FORMIDABLE



46 | 47

MSA
MOBILISATION GÉNÉRALE !



48 | 49

ADAPA
LE MAILLON FORT

L'INVITÉ DU CAHIER

Groupes d'entraide mutuelle Un phare anti-isolement

Institués par la loi handicap de 2005, les GEM unissent des adultes en fragilité psychique ou isolés autour d'un lieu où se rencontrer, échanger, organiser et partager des activités conviviales. Six et peut-être bientôt sept groupes d'entraide mutuelle sont à l'œuvre dans l'Ain.

Le GEM n'est pas un lieu qui soigne mais un lieu qui prend soin.

Rompres l'isolement et favoriser le lien social : c'est l'objectif des groupements d'entraide mutuelle, associations autonomes, nées avec un parrainage et subventionnées par l'ARS. Dans l'Ain, le premier a vu le jour à Montrevel en 2004 avant même que le dispositif n'existe, sous forme de club thérapeutique créé par le CMP*. Aujourd'hui, le GEM Tendre la main, ouvert l'après-midi et un samedi par mois, réunit près de 70 personnes, souffrant d'isolement et/ou de troubles psy. Discussions, jeux, ateliers théâtre, chorale, cuisine, marche, sorties, repas partagés, célébration mensuelle des anniversaires, participation aux événements locaux... figurent aux activités, décidées par les adhérents et coordonnées par l'animatrice. À Châtillon-sur-Chalaronne, une petite antenne, indépendante depuis 2015 perdure un jeudi par mois au centre social, animée par une bénévole.

DES SORTIES FORT APPRÉCIÉES

À Montluel, le GEM de la Côtière, parrainé par Vivre en ville 01, a fêté ses 10 ans en



Au GEM de la Côtière, saynètes photo pour une exposition à la MJC sur « Faut-il avoir peur d'avoir peur ? ».

2019. Les membres peuvent s'y retrouver aussi le week-end, sans l'animatrice. « C'est un phare pour eux » souligne l'une d'elles deux, Blandine Bruillot. Un point de repère, pour échanger, partager des activités de détente. Le partenariat avec Culture pour tous a élargi le champ des possibles, côté sorties découverte fort appréciées. Des liens sont à l'œuvre avec le GEM A'venir, de Bourg-en-Bresse. Autre GEM burgien : Au Va et Vi'Ain, parrainé par l'AFTC (Association de familles de traumatisés crâniens) et réservé aux cérébro-lésés. À Ferney-Voltaire, le GEM du Pays de Gex noue des liens avec ceux d'Annemasse et Annecy. À Ambérieu, le GEM Sourires du Bugey est en gestation. L'entraide règne aussi entre les GEM, via le collectif inter-GEM Rhône-Alpes. ■

* Centre médico-psychologique



Mon psychiatre m'avait conseillé de venir pour développer mon sens social. Le GEM m'a plu, m'a permis de lier des amitiés, changer du quotidien, faire des sorties.



LAURENT TERNAUX,
PRÉSIDENT DU GEM DE LA CÔTIÈRE

Les initiatives du service communication

- 8 numéros spéciaux pour la newsletter « Gardons le contact »
- Un taux de lecture multiplié par 7 pour le blog actualités d'Alfa3a (1 883 vues en avril 2020, contre 281 vues en mai 2019)

Les initiatives du CSE

- 11 038 SMS envoyés aux salariés
- 100 vues par jour sur la page Facebook
- 120 contacts par semaine
- 323 heures de mobilisation pour les 17 membres du CSE
- 420 salariés contactés par téléphone
- 17 réunions virtuelles
- 5 interviews en vidéo

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

Les gens attendaient un réconfort moral

MAINTENIR DES LIENS PENDANT LA CRISE

Confinement, oui ! isolement, non...

Avec deux tiers de ses centres fermés, Alfa3a s'est mobilisé pour lutter contre l'isolement, rassurer et faire circuler l'information auprès de salariés partagés entre présence sur site, télétravail et chômage partiel. Le tout sans oublier ses bénéficiaires.

PAR **CHRISTOPHE MILAZZO**

A Saint-Rambert-en-Bugey, le confinement n'a pas empêché le centre socioculturel de l'Albarine de garder le lien avec ses bénéficiaires. « On a téléphoné régulièrement à une cinquantaine de bénéficiaires isolés » explique **Aurélie Allais**, responsable du secteur adultes/familles. Parmi les premiers, une vingtaine de « mamies » du groupe tricot, vivant majoritairement seules. « Elles sont bénévoles sur beaucoup d'actions mais c'est leur point d'attache. C'est parfois la seule sortie où elles rencontrent du monde » développe **Valérie Poncet**, directrice du centre. « Elles ont posé beaucoup de questions sur ce qu'elles pouvaient faire et ont été reconnaissantes. » En plus des bénévoles, les participants des ateliers sociolinguistiques, aux nationalités, statuts et niveau de maîtrise de la langue hétéroclites, ont été appelés. « Une solidarité s'est organisée entre voisins. Les gens attendaient un réconfort moral plus qu'une présence physique » estime Aurélie Allais. En plus des appels aux bénéficiaires déconnectés, des mails dispensaient informations, ressources et idées d'activités deux à trois fois par semaine. Une tren-

taine de dessins ont été réalisés par les enfants pour réconforter les résidents d'Ehpad voisins. Des activités comme la danse, le théâtre ou le yoga, devenues virtuelles, ont rencontré un vif succès.

LES ACTIONS CONTINUENT

À partir du 11 mai, l'idée de développer des activités pour des enfants dont les familles n'ont pas internet a germé avec une assistante sociale du Département. Tous les quinze jours, des kits d'activités sont glissés dans les boîtes aux lettres d'une quinzaine de familles. Car malgré la réouverture du centre, la fréquentation reste faible, la peur et l'incertitude restant présentes. Beaucoup d'activités n'ont pas repris et de nombreux bénévoles et de bénéficiaires se projettent sur la rentrée. « Quand on va leur dire qu'ils peuvent reprendre en sécurité, une dynamique va s'impulser et ils seront là » pense Valérie Poncet. « On est optimistes ! On a même prévu un petit concert pour enfants en juillet ! »

« Il y a eu une vraie dynamique familiale sur les cours envoyés en ligne » se souvient Valérie Poncet (à droite). « On a vu des mamans danser avec leurs enfants ! » ajoute Aurélie Allais.



Pour joindre l'utile à l'agréable, un concours, accompagné d'un tutoriel, a porté sur la confection de masques.



Brice de Sandol-Roy : « Avec la direction, nous étions complémentaires pour diffuser de l'information. »



« On a essayé de montrer tout ce qui se passait dans les centres, de toucher tous les salariés en variant les formats et de donner à voir avec des photos ou des vidéos » explique **Marie-Christine Blanchard**.

COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

Le CSE, générateur de liens

Pendant la pandémie, le CSE (Comité social et économique) a pensé son rôle autour de trois priorités : informer, être présent et éviter l'isolement. En lien avec le service communication, il relayait les informations, notamment aux salariés en chômage technique, déconnectés des publications institutionnelles. En mai, la peur de reprendre le travail était prégnante chez les salariés confinés. « Il fallait les rassurer en évitant les fausses rumeurs. D'où l'importance de vidéos montrant la réalité » insiste **Brice de Sandol-Roy**, membre du CSE. Cinq films ont été réalisés dont une interview d'Oli-

vier de Vesvrotte, directeur général, et un échange avec la DRH sur des questions venues du terrain.

UN FOISONNEMENT D'IDÉES

Une veille sociale était assurée auprès de 420 salariés volontaires contactés par téléphone pour prendre des nouvelles et récolter leurs questions tandis que 11 000 SMS ont informé de l'activité du CSE. Il a misé sur la convivialité avec sept jeux concours variés et l'émission du CSE, conçue sur le modèle de la radio, où les invités passaient 40 minutes en visio, émaillées de blagues et d'anecdotes. ■

SERVICE COMMUNICATION

Un flash hebdo pour révéler les pépites

À l'image de la newsletter mensuelle d'Alfa3a, un flash hebdomadaire numérique baptisé « Gardons le contact ! » a vu le jour le 1^{er} avril. Chaque mercredi, il montrait la vie de l'association pour préserver le lien entre salariés, surtout ceux en télétravail ou au chômage partiel risquant de se sentir déconnectés du quotidien d'Alfa3a. Les articles ou vidéos rédigés ou montés par l'équipe communication sur la base d'échanges avec les structures alternaient

entre infos pratiques, expériences et initiatives locales pour valoriser l'engagement, la capacité d'adaptation et la créativité de tous. Le flash dont les parutions se sont espacées à partir du 13 mai semble avoir réussi sa mission. « Il y a eu une vraie solidarité interne et c'était une grande fierté de participer à révéler ce que les centres pouvaient faire de mieux » résume **Marie-Christine Blanchard**, responsable communication et système d'information. ■



Olivier de Vesvrotte

DIRECTEUR GÉNÉRAL

3 QUESTIONS À

Quel a été le fil rouge de la période ?

C'était de garder le contact. Au départ, le Codir (comité de direction) se réunissait chaque jour pour échanger et décider car il fallait être réactif pour prendre en compte les consignes et les relayer. Depuis mars, la direction a décidé de renforcer la communication institutionnelle pour que l'information circule et qu'aucun salarié ne se sente abandonné.

Comment cela s'est-il traduit ?

Il y avait deux communications : une plus institutionnelle et une proche des salariés. Les flashs hebdomadaires permettaient à l'association de continuer à informer les salariés sur ce que vivait Alfa3a. De son côté, le CSE tissait du lien avec les salariés à travers des animations et relayait de l'information. La concertation était bonne entre l'employeur et le CSE. Avec le service communication, ils ont été très complémentaires.

Au-delà de la communication, comment les liens étaient maintenus ?

Les responsables de centres s'assuraient que personne ne soit isolé. Une cellule soutien-santé, composée des ressources médicales de l'association (psychologues, infirmiers...) soutenait les directeurs et restait à la disposition des équipes, ne serait-ce que pour échanger. L'espère pouvoir dire que pas un seul des 1 000 salariés de l'association n'a pu vivre cette période sans avoir à un moment ou à un autre de lien avec les autres salariés et accès à une offre abondante d'informations.



MOBILISATION

Les dates clefs

- **28 février** : note de l'ARS sur le Covid-19
- **2 mars** : établissements informés des mesures à suivre
- **3 mars** : constitution d'une cellule de crise
- **9 mars** : plans bleus renforçant les protocoles sanitaires et référents Covid en établissements
- **13 mars** : fermeture des établissements du pôle enfance
- **16 mars** : mise en place du télétravail
- **17 mars** : fermetures d'ESAT, EA et foyers. Une vingtaine d'établissements restent ouverts
- **18 mars** : cellule urgence familles.
- **23 mars** : cellule de soutien psychologique aux salariés
- **28 avril** : réflexion sur le déconfinement par territoire, pôle et établissement, présentée le 11 mai.

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



L'engagement du personnel a été remarquable.

TOUTE L'ADAPEI MOBILISÉE POUR SES RÉSIDENTS

Pilotage global, solutions adaptées

Malgré la fermeture d'établissements décidée pour protéger ses résidents, l'Adapei a traversé la crise grâce à des accompagnements innovants, l'engagement des professionnels, la résilience des bénéficiaires et des familles. Explications avec Franck Delale, directeur général adjoint.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

COMMENT AVEZ-VOUS RÉAGI À LA CRISE ?

L'Adapei porte dans ses gènes la notion de protection. Début mars, nous avons su qu'il faudrait adapter l'organisation et se structurer pour garantir une prise en charge de qualité, assurer la santé et la sécurité des salariés. Le 12 mars, nous avons décidé de rétracter notre activité. Nous avons demandé aux familles si elles pouvaient reprendre en charge leurs proches car le confinement est plus protecteur dans la sphère familiale. Plus de 500 usagers sans solutions familiales ont rejoint des structures d'urgence.

CES CHANGEMENTS ONT-ILS ÉTÉ BIEN VÉCUS ?

Nous avons pu compter sur la capacité d'adaptation des personnes handicapées aux nouvelles prises en charge et celle des professionnels à accompagner. Très vite, les salariés ont été impactés par les contraintes liées à la pandémie. Nous avons maintenu la continuité de service avec les effectifs disponibles. L'élasticité et l'engagement du personnel ont été remarquables. Beaucoup ont accepté de travailler sur un autre site ou sur un autre métier.

COMMENT SE PASSAIT LE PILOTAGE ?

Nous avons monté immédiatement une cellule de crise avec le bureau et la direction générale. Les processus étaient révisés au quotidien selon l'évolution sanitaire et les directives nationales. Les urgences étaient gérées au quotidien, selon la situation de chaque établissement. Tout le monde s'est mobilisé et les relais d'encadrement (directions territoriales et d'établissements, chefs de service) ont été efficaces. Nous avons



assuré un pilotage global, structuré et modélisé, en partant des réalités de terrain.

COMMENT A ÉTÉ PRÉPARÉ LE DÉCONFINEMENT ?

Jusqu'à fin avril, nous avons questionné les familles sur leurs intentions, notamment pour le retour en établissement. Notre plan de reprise prévu sur douze semaines est guidé par la prévention, la préservation d'une situation sanitaire protectrice et des capacités d'accompagner. L'amélioration de la situation sanitaire a détendu les instructions et accéléré la reprise. Début juillet, nous retrouvons une activité quasi normale.

QUE TIRER DE CETTE CRISE ?

Il y a eu de la solidarité entre salariés. Le décloisonnement a permis de se connaître. Nous avons développé des accompagnements inédits, notamment à distance. La cellule d'urgence familles a reçu et passé 7500 appels en deux mois ! Il faut réfléchir à nos méthodes d'accompagnement pour voir comment utiliser ces outils à l'avenir. Il y a aussi une réflexion sur les compétences qui doivent évoluer pour répondre aux besoins, notamment en matière de soins. ■

TÉMOIGNAGES

« Je me suis sentie utile. »

La blanchisserie, elle connaît. Éducatrice technique à l'IME l'Armaillou de Belley, **Sylvie Thiblet** prépare les jeunes dès 14 ans à intégrer l'ESAT Les Biolattes.

« Revenir au travail m'a permis de me sentir utile car les Ehpad et les hôpitaux attendent du linge propre ! » Orientée vers les Biolattes, elle passe deux mois en blanchisserie. « J'avais des craintes

car on traite du linge sale d'Ehpad. J'ai été rassurée par les collègues et les moniteurs de l'ESAT nous ont appris tous les gestes. » De 7 heures à 14 h 30, 18 salariés d'horizons divers travaillent à un rythme soutenu. À partir du 18 mai, le retour des travailleurs handicapés permet aux renforts de rejoindre progressivement les établissements.

UNE EXPÉRIENCE PRÉCIEUSE

Séduite par le décloisonnement, Sylvie Thiblet tire un bilan très positif de ces deux mois. « J'ai toujours travaillé avec des jeunes et je m'interrogeais sur les adultes mais je n'ai eu aucun problème. Je suis très contente de l'expérience. C'était une autre façon de voir l'Adapei. On s'ouvre complètement, on voit qu'il y a plein de choses. » Avant le Covid, des stages aux Biolattes étaient prévus pour les jeunes de l'IME. À l'avenir, ils seront facilités par les connaissances acquises par Sylvie pendant le confinement. ■



Sylvie Thiblet s'est finalement spécialisée sur le linge résidents, au secteur propre. Elle a quitté les Biolattes le 24 juin.

La fiabilité des ESAT

À Marboz et Treffort, le confinement des travailleurs a stoppé les activités des ESAT. À une exception près. Pour un client de l'industrie pharmaceutique, les ESAT ont poursuivi le travail avec des salariés d'autres structures. En difficulté pour assurer ses productions habituelles, quand ses sous-traitants ont été impactés par la pandémie, le client a fait appel à l'Adapei.

En deux mois, 1,5 million de pièces de pharmacie (pipettes pour sirop, compte-gouttes) ont été préparées sur les deux ESAT par 35 salariés. « Une dizaine de productions nous étaient quasi inconnues car elles sont faites normalement par d'autres sous-traitants » insiste **Nicolas**

Gueritey, directeur. « Le travail des salariés a porté ses fruits : les clients ont vu la fiabilité des ESAT comme fournisseurs et leur respect des exigences qualité. » ■



Le travail a été effectué dans les salles propres de Marboz et Treffort.



« Je suis admirative »

Mi-mars, **Suzanne Nicod** reçoit un appel du foyer Les Floralties à Bellegarde où réside sa fille : l'établissement va fermer. Dans l'impossibilité de retourner au domicile, Nathalie rejoint le foyer Sous-Bois à Oyonnax. Sur place, chacun a sa chambre et du linge de toilette. Le linge est changé tous les jours, les locaux désinfectés trois fois par semaine. Les résidents portent le masque et vivent en groupe de six pour garder leurs distances. En cas de fièvre, ils sont confinés en chambre.

Une fois tout le monde installé, les activités débutent pour se distraire. « La nourriture était excellente, les éducateurs très attentionnés et une psy venait souvent, ce qui était très utile » détaille Suzanne Nicod.

Deux fois par jour, elle appelle sa fille et prend des nouvelles. « Elleangoisse facilement mais me disait que tout allait bien. Je la soutenais du mieux possible moralement. Elle a bien vécu la période. Tout se passait à merveille. Le personnel a été gentil et au point de vue sanitaire, ça a été mené de main de maître. » De retour à Bellegarde, Nathalie est accompagnée, notamment pour ses courses, pour que la transition ne soit pas trop dure. « L'Adapei s'est bien débrouillée. Je suis admirative ! »

PLUSIEURS CANAUX D'ÉCHANGES :

- 1 adresse mail de contact unique pour les locataires et une réouverture du centre de relation client au 20 avril
- 1 numéro d'astreinte pour les situations d'urgence
- 1 chatbot pour les questions fréquentes : 545 conversations et 875 messages
- 6 campagnes d'affichage et un courrier à tous les locataires pour dresser le bilan de la situation
- 1 100 locataires de plus de 70 ans contactés par téléphone
- 574 sollicitations de locataires à la nouvelle cellule prévention sociale et impayés (17 mars-31 mai).

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

“ On était présents. Les locataires l'ont vu. ”

UNE PRÉSENCE AUPRÈS DES LOCATAIRES PENDANT LA CRISE



La proximité à distance

Avec le confinement, assurer le bien-être des locataires dans leur logement et leur immeuble était plus important qu'à l'accoutumée pour Bourg Habitat. Ses collaborateurs, sur le terrain ou à distance, ont adapté leurs pratiques pour développer une autre forme de proximité.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Gardien, médiateur, employée d'immeubles. Ensemble, ils représentent le pôle qualité proximité qui, par sa présence, a préservé le cadre de vie des locataires. Après quinze premiers jours confinés à domicile suite à la suspension des interventions, des craintes étaient présentes chez les équipes. « *Nous avons beaucoup de contacts avec les locataires. Nous étions inquiets pour la reprise* » concède **Gaëlle El Laymouni**, employée d'immeuble. Au retour, le 2 avril, les craintes sont dissipées grâce à la mise à disposition d'équipements de protection adaptés et à beaucoup d'information et de prévention en amont. Le travail s'est adapté et les liens avec les locataires sont minimisés par l'aménagement des horaires. « *C'est un plus. On avance beaucoup le matin, dès 7 heures pour éviter de croiser les locataires* » explique **H.Z.**, gardien. Il fallait travailler sur un laps de temps réduit avec le moins de contact possible pour protéger tout le monde. « *Les locataires ont bien joué le jeu et ont été très conciliants face aux horaires aménagés et aux effectifs réduits* » insiste

Gaëlle. Pour **Chocri Yentour**, médiateur, l'harmonie a été aidée par l'affichage qui informait et orientait les locataires « *On était présents. Les locataires l'ont vu* » ajoute H.Z.

ESPRIT DE SOLIDARITÉ

Côté médiation, le travail se faisait surtout par téléphone pour résoudre les conflits naissants. « *90 % des soucis étaient liés au bruit ! Les gens n'ont pas l'habitude de passer tant de temps chez eux* » estime Chocri qui note toutefois une belle entraide entre locataires. Certains prenaient des nouvelles de leurs voisins, d'autres se rendaient des services. Cet état d'esprit concernait aussi les équipes. « *Il y avait plus d'entraide, de la solidarité pour ne pas laisser tomber les locataires* » explique Chocri. « *Ça a permis aux employés de se rapprocher.* » Pour les encombrants par exemple, les gardiens s'appuyaient sur les médiateurs pour les aider quand les déchetteries étaient fermées. « *On débarrassait pour limiter les casses, les incendies, pour la sécurité mais aussi pour préserver le cadre de vie* » précise H.Z. ■

H.Z. est gardien au Pont des Chèvres. Depuis trois ans, Gaëlle El Laymouni, employée d'immeuble, assure l'entretien. Médiateur, Chocri Yentour intervient sur les conflits de voisinage et crée du lien entre locataires.



« Les locataires étaient reconnaissants de notre bienveillance » souligne **Gérald Lonjaret**.

IMPAYÉS

Une nouvelle cellule à la hauteur de l'enjeu

Depuis le 14 avril, le pôle précontentieux/contentieux est devenu la cellule prévention sociale et impayés.

Avec un nom valorisant ses démarches proactives et individualisées, la cellule poursuit l'accompagnement des impayés en s'adaptant à la crise, notamment le besoin de rassurer les locataires. « *Nous avons réinventé nos méthodes de travail pour continuer l'accompagnement social personnalisé sans se voir* » explique **Gérald Lonjaret**, responsable de la cellule.

ÊTRE PRÉSENTS

Les demandes de locataires portaient principalement sur les modalités de paiement du loyer, les impayés et les avis d'échéances, souvent retardés au courrier. Une vigilance est portée aux 724 primo-débiteurs en

mars et avril. Des SMS ont été envoyés pour informer de la création de la cellule et une adresse mail dédiée a été mise en place. Seuls 19 % des primo-débiteurs n'ont pu payer suite à une baisse de revenus. Pour les autres, l'absence de moyen de paiement dématérialisé ou un besoin de mise à jour de dossiers APL étaient en cause.

Les liens avec les partenaires, notamment la CAF, ont été renforcés. « *Ils ont joué le jeu, la communication a été très fluide* » juge Gérald Lonjaret. En juin, les appels sortants se multiplient pour faire le point et valoriser les dispositifs d'aide pour éviter au maximum les procédures judiciaires, arrêtées depuis mi-mars. ■

PENDANT LE CONFINEMENT

Maintenir une étincelle de vie

Chaque semaine, les dix chargés de secteur ont appelé leurs locataires de plus de 70 ans. « *On les connaît et on sait que tout imprévu peut être source de stress* » explique **Jérôme Bergeret**, chargé de secteur centre-ville. Attentifs aux besoins sociaux, il veillait à ce que ces aînés ne manquent de rien pour le ravitaillement et les soins. Si besoin, le CCAS et la Croix Rouge pouvaient être mobilisés. Les deux premières semaines, les loca-

taires sont ravis. « *Ils débordaient de reconnaissance. Tout était angoissant, beaucoup étaient isolés. Ça les rassurait.* » Puis la routine s'installe et les problèmes techniques resurgissent. Fin avril, les liens restent forts mais la plus-value des appels est moindre. Ils cessent début mai, au retour à la normale dans les agences. « *On était à côté de notre champ d'action traditionnel mais on était les bienvenus* » conclut Jérôme Bergeret. Sur 85 locataires, une seule n'était pas intéressée. ■



Jérôme Bergeret passait 20 à 25 appels par jour. Les réponses étaient consignées dans un tableau de suivi.

En plus



La communication réinventée

Avec la fermeture des agences et le télétravail, les canaux de contact ont été repensés.

UN CHATBOT

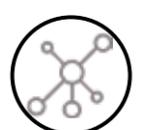
Du 18 mars à fin mai, un robot, entraîné par la start-up **Monlogement.ai**, répondait en ligne à une vingtaine de questions-types liées au Covid : modalités de contact, horaires d'ouverture, mesures en place, paiement du loyer, situations d'urgence...

PRENDRE SOIN

À partir du 19 mai, chaque locataire et salarié a reçu un document de suivi quotidien des symptômes du Covid développé par la société Aïna, spécialisée dans les solutions innovantes pour les personnes âgées. L'occasion pour Bourg Habitat de dépasser son rôle de bailleur et de mieux prendre soin de ses locataires.

UN DÉFI COLLECTIF

Salariés et locataires ont pu participer au challenge « Je bouge chez moi » sur cinq thèmes : sport, bien-être, alimentation, santé et voyage chez soi. Un défi multi-facettes : photos, vidéos, objectifs de pas et quiz de culture générale dont 50 % du coût (un millier d'euros) a été reversé au fond d'urgence Covid-19. Une quarantaine de salariés ont fini le challenge, créant une vraie cohésion, ainsi qu'une centaine de locataires.



RÉSEAU

La pandémie en chiffres

- Nombre de personnes touchées par le Covid :
 - 5 bénévoles
 - 16 salariés (administration et terrain)
 - 12 clients (dont un décès à l'hôpital)
- La crise sanitaire a fait doubler le nombre de jours d'arrêt maladie : 8 055 contre 4 010 l'an dernier. Différence où la proportion d'arrêt pour garde d'enfant est très forte.
- 499 salariés ont été concernés par l'activité partielle dont les heures sont passées du simple au double entre mars et avril (38 573 au total).

Fédération ADMR de l'Ain
 801, rue de la Source
 01440 Viriat
 04 74 23 21 35
 info.fede@admr.org

Comme beaucoup de directeurs, Grégory Mariller a pu s'appuyer sur un comité de direction à la fois cellule de crise, système de veille et d'astreinte et surtout relais entre le siège et le terrain. Pas question d'être seul sur la photo d'un Codir déconfiné où les masques sont tombés, dans le respect du protocole.



UNE FÉDÉRATION ET 30 ASSOCIATIONS



Le réseau a tenu !

Première crise d'envergure pour Grégory Mariller qui dirige l'ADMR de l'Ain depuis trois ans et qui s'est appuyé sur son Comité de direction pour y faire face.

PAR ALAIN GILBERT

QUI DONNE LE "LA" DANS UN RÉSEAU COMME LE VÔTRE ?

La fédération est tête de réseau et a des prérogatives pour prendre des décisions. Dans un réseau constitué d'une trentaine de gouvernances qui disposent de leur propre responsabilité juridique, le processus démocratique peut avoir ses lourdeurs qui supportent parfois quelques entorses en cas de crise. La confiance entre les associations et la fédération étant très forte, cela n'a pas posé de problème.

L'ASSOCIATIF A-T-IL MIEUX RÉSISTÉ QUE LE PRIVÉ ?

Le privé lucratif n'intervient pas forcément sur les mêmes activités que notre réseau. Ils sont plutôt orientés vers des prestations de confort et en conséquence une grande partie de leur activité a été mise à l'arrêt du jour au lendemain par le confinement. Je pense aussi que leurs salariés ont pu se sentir livrés à eux-mêmes.

CERTAINS DE VOS CLIENTS SONT RESTÉS PRÈS DE TROIS MOIS SANS INTERVENTION ET SEMBLENT L'AVOIR BIEN VÉCU. ON PEUT SE PASSER DE L'ADMR ?

Nous sommes là à la marge : ces clients constituent une faible part de notre activité qui prend plutôt en charge la

dépendance et les pathologies lourdes, essentiellement au titre de l'APA. Nous avons gardé le contact avec ces clients confinés ; ils reviennent vers nous, en particulier leurs enfants qui, au bénéfice de la crise, ont découvert souvent les difficultés de vie de leurs parents, comme la solitude. Ils deviennent ainsi prescripteurs d'heures supplémentaires.

AVEZ-VOUS ÉTÉ CONFRONTÉS AU DROIT DE RETRAIT ?

Très, très peu. C'est un droit très encadré. En revanche, des dérogations ont permis à des salariés de garder leurs enfants. Notre réseau a fourni très tôt des équipements de protection, ainsi que des directives très claires sur les gestes barrières à nos salariés, ce qui a limité fortement les demandes de droit de retrait.

ÉNORME BÉNÉFICE DE CETTE CRISE : ELLE A VALORISÉ LES SALARIÉS, DITES-VOUS.

Depuis vingt ans, le "domicile" avance à marche forcée pour atteindre des sommets de professionnalisme. Sur ce point, il est reconnu. Ce sont nos métiers qui ne sont pas valorisés. Pendant quelques semaines, nos salariés ont eu le sentiment d'être au-devant de la scène. Valoriser ces compétences c'est concrètement augmenter les salaires. Des négociations au niveau national sont en cours et nous espérons que cela aboutisse rapidement à des actions concrètes au delà bien entendu de la prime Covid.

VOUS DITES QUE CETTE CRISE VOUS A BEAUCOUP APPRIS.

Beaucoup. Au plan humain, elle a mis en exergue la véritable personnalité de chacun. Au plan ADMR, elle a levé mes derniers doutes : le réseau dispose de ressources que je ne soupçonnais pas. Il a tenu ! Sur le plan personnel, je crois avoir mûri dans ma posture de dirigeant. ■

CARNET DE BORD DE GRÉGORY MARILLER

Tout s'enchaîne rapidement



Grégory Mariller s'est beaucoup investi dans la collecte et la distribution d'équipements de protection.

Il y a maintenant plus de trois mois, mes cadres et moi-même étions réunis dans la petite salle de réunion de la fédération, entassés les uns sur les autres, pour discuter d'une stratégie Covid-19. A ce moment-là, personne n'y croyait. Personne n'imaginait ce qui allait se passer...

13 MARS : L'INCERTITUDE

Je vois depuis ce matin l'inquiétude grandir auprès de mes collaborateurs. Je décide donc en urgence de réunir l'ensemble du personnel fédéral. L'objectif de cette réunion n'était pas tant de rassurer mais plutôt d'analyser avec sang-froid la situation et de préparer les esprits à cette crise sanitaire. Pour la première fois le doute m'envahit en raison notamment de la multitude d'informations contradictoires. Enfin, le week-end...

14 MARS : AMBIANCE SURREALISTE

Il est 20 heures, je suis chez mon coiffeur et je reçois à l'instant une alerte mail du *Figaro* qui annonce la fermeture jusqu'à nouvel ordre des commerces non essentiels et ceci dès minuit... Je l'annonce à mon coiffeur qui en restera sidéré pendant quelques minutes...

16 MARS : LE RÉSEAU ADMR S'EST MÉTAMORPHOSÉ

Tout s'est enchaîné rapidement. Je décide d'appliquer notre plan de continuité d'activité. Celui-ci comprend la mise en place massive du télétravail, une astreinte en continue des cadres de la Fédération auprès du réseau ADMR, d'assurer une logistique afin d'obtenir des moyens de protection pour nos salariés,

de prioriser les actes essentiels auprès de nos bénéficiaires, fermer immédiatement l'accueil de jour et la microcrèche ainsi que l'association TISF, tout en maintenant un fonctionnement réduit et de réorienter l'ensemble des moyens fédéraux aux missions prioritaires afin de faire face à cette crise. Tout le monde fait comme si tout était prévu, calculé, réfléchi, mais ce n'est pas le cas...

16 MARS - 10 AVRIL : UNE PÉRIODE HISTORIQUE

J'impose à mes équipes de faire preuve de réactivité, de discernement et de sang-froid afin de ne laisser aucun salarié, aucun bénéficiaire, aucune association sans réponse... Cette période est très dense et anxiogène... Pour reprendre les propos du président de la République : « Nous sommes en situation de guerre ». Apparaissent alors les premiers cas de Covid-19 dans notre réseau. Des salariés, des bénéficiaires puis des bénévoles... La pression et l'anxiété montent d'un cran face à cet ennemi invisible. J'ai peur que la situation nous échappe et devienne incontrôlable. Le moral n'est pas bon...

10 AVRIL : DES JOURS MEILLEURS

Ce matin, les remontées de terrain sont relativement encourageantes et notamment

Actes de première nécessité, toilette, portage de repas : pour certains salariés comme les auxiliaires de vie sociale, le travail continue. Gestes essentiels, gestes barrières (ici distribution de masques pour les TISF) : l'occasion de mieux reconnaître des métiers indispensables. Ils en avaient besoin.



En plus

Un impact financier faible

On sait l'équilibre financier des associations d'aide à domicile fragile, voire périlleux. La marge après charges est très faible et certaines aides du Département sont indispensables pour se donner un peu d'air. Grégory Mariller se veut rassurant : « L'impact budgétaire de la crise sanitaire sera très limité. L'ensemble de nos dotations a été maintenu à 100 % ». La seule perte concerne la perte du ticket modérateur des clients qui contribuent à une partie du coût horaire. « J'estime que l'impact se situera pour cette recette entre 35 et 70 %. Mais il est un peu tôt pour dresser un bilan, ne serait-ce que parce que nous n'avons pas établi tous les comptes. Je précise aussi que le réseau ADMR a maintenu la rémunération nette des salariés à 100 % jusqu'au 31 mai. 50 000 heures d'intervention n'ont pu être réalisées soit l'équivalent d'un mois d'activité, néanmoins, nous avons pu compter sur le soutien financier de nos principaux partenaires institutionnels (Conseil départemental de l'Ain, CARSAT, CAF, MSA... »

concernant le ralentissement de la propagation du virus. Pour la première fois depuis des semaines, je ressens un vague sentiment de retour à la normale. Nos indicateurs repassent au vert et je me dis que la situation est sous-contrôle. L'espoir revient enfin...

Je peux dès lors constater que notre cellule de crise est moins sous pression et donc plus sereine. Je considère à ce moment que notre réseau a tenu le choc. Mais je réalise surtout que tout cet effort est le résultat d'un travail d'équipe qui englobe bénévoles et salariés sans lesquels rien n'aurait été possible... ■



En pratique

- **Le public accueilli**
Des personnes à partir de 60 ans, ayant des troubles de la mémoire dus à une maladie neuro-dégénérative, à un stade léger à modéré (tarif en fonction du GIR, aides financières possibles).
- **Deux sites**
Ouverture du lundi au vendredi à Miribel, du mardi au vendredi à Reyrieux, de 9 h à 16h30.
- **Une équipe professionnelle pluridisciplinaire**
1 directrice, 1 adjointe de direction, 6 animatrices (de formation aide médico-psychologique ou aide-soignante), 1 psychomotricienne, 1 psychologue, 2 accompagnateurs au transport.
- **Une association à l'écoute des aidés et des aidants**
L'association Aux Lucioles porte aussi une plateforme d'accompagnement et de répit des aidants et a ouvert en janvier une halte répit proposant un accueil occasionnel et occupationnel pour des personnes à un stade de maladie plus avancé.

11 h, l'activité du matin s'achève. Une tournée de jus de fruit est la bienvenue.



Pause détente. Mme B. a bien envie de continuer à exercer sa mémoire.

Aux Lucioles à Miribel

On cause, on joue, on mange...

Jeux, activités, balades, causeries : tout concourt à ne pas perdre trop vite la mémoire et l'autonomie. C'est ce que proposent, avec sourire et bienveillance, les animatrices de l'accueil de jour Aux Lucioles.

ENQUÊTE ANNICK PUVILLAND

J eudi, 9 h. Prescillia et Stéphanie accueillent cinq personnes. Pour la plupart, le rendez-vous aux Lucioles est hebdomadaire. Autour du café, la conversation roule déjà bon train. Avec ce beau soleil d'hiver qui illumine le salon, Mmes A. et P. ont bien envie d'aller se promener. C'est parti, avec Stéphanie. M. C., Mmes B. et C. préfèrent rester là. – Si on faisait un Sudoku ? propose Prescillia. – Quand on jouait chez moi, les garçons voulaient toujours gagner ! raconte en

riant Mme B. – Je ne comprends rien à ce jeu ! On aurait dû faire un Rummikub, je connais, dit Mme C. – Mais si, vous avez dit qu'il faut mettre le 3 ici. Sur cette ligne, il reste une seule case : qu'est-ce qu'on met ? montre Prescillia, feutre en main. – Le 7, chuchote M. C. 11 h, Mmes A. et P. sont de retour. – Y a du soleil et des nanas darla dirla dada, chantonne Mme P. Sur le tableau, les lettres ont remplacé les chiffres. – On essayait de former des mots avec, explique Prescillia. – Y a du soleil et des nanas darla dirla dada, ré-entonne Mme P. – Le jeu Des chiffres et des lettres existe toujours ? demande Stéphanie. – On va vérifier sur la tablette, lance Prescillia. Un sujet en amenant un autre, on cause de télé, de chou, de potée... et on lit le journal.

De l'affect mais pas trop

Il est temps de passer à table. Dans la vaste cuisine, on met tous ensemble nappes et couvert. Pas de crudités pour M. C., c'est prévu. On mange, on cause. – Cet après-midi, on va voyager sans

bouger, dit Prescillia. – Comment ça ? – On va aller au Portugal en images. – J'ai fait mon service militaire là-bas ! Après le café, c'est quartier libre. M. C. se plonge dans un livre de photos de montagne. Mme A. va s'allonger dans la salle détente. Prochainement, le lieu sera équipé également d'une salle Snoezelen. – Y a du soleil et des nanas darla dirla dada, reprend Mme P. Stéphanie consulte sa messagerie professionnelle. Selon les jours, elle travaille à Miribel ou Reyrieux, toujours en même binôme. « C'est très important, les personnes ont besoin de repères » confie Prescillia. « Il faut de la bienveillance, de la patience, savoir rester calme, mettre une distance aussi avec elles. Pas trop d'affect aide à bien travailler. Mais elles m'apportent autant que je leur apporte ! »

Plaisir, partage

14 h 30, tout le monde est prêt pour le Portugal. On commente, on raconte une anecdote... « Plaisir », « partage » : dans la salle d'activités, les mots brillent en



Prescillia Costelli, animatrice, Delphine Montessuit, directrice, et Stéphanie Renaud, animatrice.

grandes lettres faites maison. Ateliers déco, jeux, jardinage, gym douce, pétanque, sorties, rencontres avec les résidents des établissements proches : tout vise à stimuler les personnes, maintenir l'autonomie, le lien social, dans une ambiance chaleureuse. Activités, fréquence de l'accueil, objectifs : tout est inscrit dans le projet d'établissement personnalisé de chacun, rédigé par les animatrices. 16 h, goûter. 16 h 30, le chauffeur arrive. Top départ pour le domicile.

« On ne va pas soigner les personnes mais faire en sorte qu'elles passent une bonne journée, que la maladie évolue moins vite » nous avait glissé Prescillia. « Les animatrices ont un travail d'expertise de la personne accueillie, de son évolution » confirme Delphine, la directrice. Leur journée n'est pas finie : il reste à noter le compte rendu, transmettre les infos, vérifier l'organisation du lendemain (transport, repas...). Le vendredi, une réunion d'équipe clôt la semaine. ■



Ce matin, Prescillia propose aux personnes de faire un Sudoku.



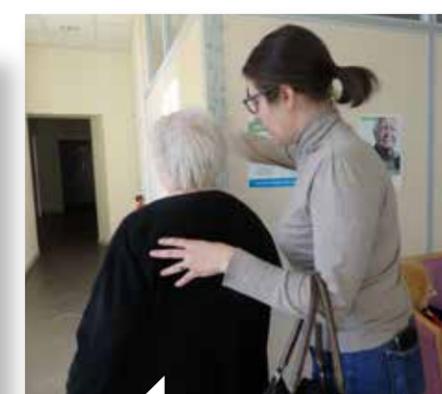
Pause détente après le repas.



Accueillis, animatrices et directrice déjeunent ensemble. Une fois par mois, emplettes fraîches au marché et confection de plat maison s'inscrivent au menu de l'activité matinale partagée.



Mme A. tient à aider à la vaisselle et souvent à passer l'aspirateur. Participer aux gestes du quotidien contribue au maintien à domicile.



Bienveillance, patience, écoute font partie des qualités du métier d'animatrice.



RÉORGANISATION

Pendant la crise

- Maintien des services indispensables : paiement des prestations, protection de l'enfance, vaccination, contact téléphonique avec les personnes fragiles
- Les CDS et la MDPH joignables par téléphone ou via formulaire de contact en ligne

Les précieux points forts de la réorganisation

- Dématérialisation du courrier et des dossiers
- Équipement des travailleurs sociaux en ordinateurs et téléphones portables pour exercer, suivre les dossiers et assurer un accompagnement à distance.
- Procédures écrites facilitant les repères.

Département de l'Ain
DGA Solidarité
Site de la Madeleine
BP 50415
01012 Bourg-en-Bresse CEDEX
www.ain.fr

Travailler encore plus ensemble, dans un esprit d'entraide.

LA RÉORGANISATION DE L'ACTION SOCIALE, UN ATOUT FACE À LA CRISE

En ordre de bataille

Quatre mois après son application, la réorganisation de son dispositif d'action sociale a permis au Conseil départemental de poursuivre ses missions et d'adapter son fonctionnement. Il est resté aux côtés des usagers pendant la crise et dès la reprise.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Grâce au dispositif départemental « vigilance autonomie », les personnes âgées fragiles ont bénéficié d'un suivi pendant le confinement. Sur le territoire de Belley-Pays de Gex, 900 bénéficiaires de l'APA ont été appelés par trois ATSE (assistants territoriaux socio-éducatifs) pour garder le contact et repérer leurs besoins. En parallèle, les trois secrétaires autonomie assuraient une permanence téléphonique et les ATSE étaient joignables sur leurs téléphones, fournis depuis la réorganisation.

DE NOUVEAUX BESOINS ET PRATIQUES

En plus de la grande dépendance, le dispositif portait une vigilance aux personnes soudainement isolées par l'arrêt de certaines interventions à domicile. Les besoins des usagers concernaient la mise en place de solutions et la révision des plans d'accompagnement. Certaines personnes âgées sont parties en famille, impliquant de réorganiser l'accompagnement. D'autres nécessitaient des soins après un retour à domicile suite au passage en mode Covid des hôpitaux de jour. L'afflux de ces demandes, surtout dans le Pays de Gex, a conduit au renforcement des liens avec les services d'aide à domicile et de soins infirmiers à domicile. Sans oublier les premières demandes, évaluées par téléphone.

« Les ATSE ont construit une liste de vigilance sur les situations particulières, les problèmes familiaux. Cet outil va se maintenir, s'enrichir » développe Isabelle Descoter-Coiffier, responsable autonomie sur le secteur de Belley-Pays de Gex. Ces informations ont été partagées avec les partenaires qui disposent de leurs propres listes. La proximité avec les CLIC et les élus locaux s'est aussi renforcée pour s'appuyer sur les solutions nouvelles de proximité. « Cette période a permis de travailler encore plus ensemble, dans un esprit d'entraide. » Depuis le 11 mai, les premières demandes repartent à la hausse tandis que les plans d'aide sont de nouveau révisés. Une réflexion est menée sur la manière d'évaluer les situations. « Nous travaillons sur des critères de priorité car l'idée n'est pas de refaire toutes les visites à domicile » explique Isabelle Descoter-Coiffier. ■



© Conseil départemental de l'Ain



Les CAP, plus pratiques que l'ancien système d'aides, ont reçu un accueil très favorable sur le terrain.

AIDES FINANCIÈRES D'URGENCE AUX FAMILLES

Le Département franchit un CAP

Simple et bien accueilli, les CAP (Chèques d'accompagnement personnalisé) s'apprentent à être pérennisés.

Avant la crise, les CAP ne concernaient que le territoire burgien. Ailleurs, les aides financières prenaient la forme de chèques de secours d'urgence, envoyés par courrier avant que les familles aillent en trésorerie retirer des espèces. Un système complexe en période de confinement (ralentissement du courrier et fermeture des trésoreries) qui a motivé l'extension des CAP à tout le département.

78 000 € D'AIDE

Rattaché à la protection de l'enfance, le dispositif cible les familles avec enfants mineurs. Après une demande au CDS, la situation et les besoins de la famille sont étudiés par un travailleur social puis le responsable du CDS décide de l'attribution et du montant des chèques. Ils peuvent être utilisés pour des achats alimentaires et d'hygiène sur un modèle proche des tickets-restaurants. « Nous voulions depuis longtemps étendre ce dispositif » rappelle Stéphane Liotard, responsable des services établissements et

finances à la direction enfance familles. La décision est actée le 16 mars. 78 000 € de CAP sont commandés au prestataire pour les deux mois, bien plus que les 4 000 € mensuels demandés habituellement par la MDS de Bourg. Livrés le lendemain, les chèques sont distribués à partir du 23 mars. L'extension induit une coordination avec les territoires et la création de sous-régies d'avance dans chacun des seize CDS.

GARDER LE LIEN

Documents physiques, les CAP doivent être transmis aux responsables de CDS puis aux usagers, ce qui permet de garder le contact. « Ce test grandeur nature a démontré l'efficacité des CAP et les territoires ont trouvé un grand intérêt » estime Stéphane Liotard. Partout, les besoins ont augmenté. 500 familles ont reçu des aides de 80 à 230 euros. Malgré un ralentissement des demandes, une nouvelle commande pour 43 000 € de CAP a été passée en mai pour deux mois. ■

3 QUESTIONS À

Catherine Mercier

DIRECTRICE DE TERRITOIRE BUGEY-PAYS DE GEX

Qu'a apporté la réorganisation ?

Elle a permis d'avoir des outils à disposition de tous les agents dont ils se sont approprié l'usage pour travailler à domicile dans des conditions acceptables. Autre facteur essentiel : les cadres de proximité en CDS. Ils ont eu un rôle pivot dans le management, permettant aux équipes de rester mobilisées et de tenir dans la durée. Sans eux, les agents confrontés à des situations difficiles auraient eu moins de référents, de soutiens techniques.

Étiez-vous prêts pour cette crise ?

On ne s'était pas encore posés ! Trois mois après une réorganisation ambitieuse géographique, hiérarchique et professionnelle, la crise nous a imposé de fermer les accueils physiques. Mais sur chaque site, les cadres et les secrétaires étaient présents. Les modalités de travail ont changé mais l'activité s'est maintenue sur un mode dégradé et avec de nouvelles priorités.

Comment s'est passé le confinement pour les usagers ?

Les missions urgentes étaient assurées et les besoins concernaient surtout les volets alimentaires, financiers et la protection de l'enfance. Dès avril, nous avons repris les consultations nourrissons, notamment autour des consultations vaccinations. On a fait preuve d'inventivité, de créativité avec un accueil téléphonique et beaucoup de visio, y compris avec les usagers. Il y a eu des liens inédits avec les partenaires. Dans les CDS, un travailleur social assurait une veille des initiatives pour mieux orienter les usagers.



COMMUNICATION

L'UDAF de l'Ain, en chiffres

- Action familiale
 - 4 salariés
 - 57 associations adhérentes
 - 946 visiteurs sur le site Internet de mars à mi-juin
 - Lire et faire lire : 140 bénévoles intervenant dans 90 structures (écoles, collège, bibliothèques, accueils de loisirs, crèches), 715 visiteurs sur le site Internet de mars à mi-juin
- Protection juridique des majeurs
 - 43 salariés, dont 18 mandataires
 - 927 personnes suivies sous mesure de protection, dont 33 MASP (mesures d'accompagnement social personnalisé)

UDAF de l'Ain
12 bis, rue de la Liberté
01000 Bourg-en-Bresse
Tél. 04 74 32 11 40
<http://udaf01ain.e-monsite.com>
<https://www.facebook.com/Udaf-01-103539777962954/>

“
On nous
a fait
confiance.”

UNE DYNAMIQUE DE COMMUNICATION NON CONFINÉE



Céline Charière, animatrice de la politique familiale, et Caroline Michaud, assistante de direction.

Le positif de la crise

La crise sanitaire a boosté l'arrivée prévue du télétravail, du nouveau site Internet et autres outils pratiques d'échanges et d'information.

PAR ANNICK PUVILLAND

L'intégration du télétravail dans l'emploi du temps des salariés, à raison de deux jours par mois, avait commencé début mars. La création du site internet de l'Union départementale, suite à la refonte des outils de communication du réseau national UNAF, était dans les tuyaux. Tout s'est accéléré avec la crise du Covid-19. « *Dès le 17 mars, tous les salariés étaient en télétravail sauf pour l'accueil téléphonique et le traitement du courrier. Chaque jour, un cadre était présent aussi au siège, alternativement* » explique **Caroline Michaud**, assistante de direction.

LES SALARIÉS FORCE DE PROPOSITIONS

Le nouveau logiciel permettant aux salariés de badger virtuellement leur temps en télétravail était en place depuis janvier. Test positif en conditions réelles d'utilisation! « *Il y a eu une véritable prise en compte*

du bien-être des salariés: les horaires modulables entre 6 et 20 heures permettent vraiment d'adapter son temps aux rythmes familiaux » souligne **Céline Charière**, animatrice de la politique familiale. Le confinement a modifié les tâches, ralenti certaines, induit de nouvelles, libéré du temps pour avancer à grande vitesse, de manière réfléchie, efficiente, avec des échanges constructifs, sur des chantiers en cours. « *J'ai pu effectuer un travail de fond sur des dossiers comme la restructuration des outils de travail, la révision du règlement intérieur...* » indique Caroline Michaud, qui a veillé aussi à la recherche d'informations suite aux annonces gouvernementales et leur transmission aux salariés. « *On nous a fait confiance, pour être force de propositions, faire ce qu'on n'aura plus le temps de faire* » confirme Céline Charière. ■

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

Complicé après-confinement

Au service PJM, l'arrêt des permanences et des visites à domicile des majeurs en tutelle ou curatelle a été fortement compensé par les appels téléphoniques hebdomadaires. « *Des personnes que j'allais voir tous les deux mois étaient surprises que je les appelle juste pour prendre de leurs nouvelles. Certaines sont très isolées, elles ont apprécié. Je m'assurais qu'elles aient bien compris le confinement, les gestes barrières, les attestations de sortie. J'en envoyais, y compris en facile à lire: certaines ne savent pas lire et écrire* » témoigne **Mathilde Desmaris**, mandataire, qui suit une cinquantaine de majeurs. « *Au téléphone, elles entendaient mes enfants: être dans la même situation de confinement qu'elles, nous a rendues plus "accessibles", elles nous ont vues autrement* » note sa collègue **Jessica Briset**.

Administrations, organismes, tribunaux, banques fonctionnant au ralenti, le confinement a suscité à la fois calme et inquiétudes, qu'elles ont aidé à résorber. « *Des majeurs s'inquiétaient: certains distributeurs bancaires étant inaccessibles durant le confinement, impossible pour eux d'avoir leur argent personnel, notamment pour l'achat d'alimentation. Nous avons dû inventer des solutions comme l'ouverture de comptes chez des commerçants de proximité pour permettre aux personnes de faire les courses, et ce, de manière très rapide. Chaque acteur s'est mobilisé en raison du contexte particulier* » cite Mathilde. Les liens avec les partenaires, les organismes, ont pleinement fonctionné. Mais c'est surtout l'après-confinement qui s'avère compliqué. La période a accentué les fragilités psychologiques, retardé des échéances. « *Quelques situations sont explosives.* » Les visites à domicile reprennent progressivement. La veille téléphonique se réduit: l'administratif reprend le dessus, avec une vigilance accrue pour éviter les ruptures de droit. ■



« Des personnes ont eu du mal à comprendre et respecter le confinement, d'autres au contraire ne sortaient plus du tout », soulignent Jessica Briset et Mathilde Desmaris, mandataires.

Zoom sur le Net

Comment informer vite et bien les associations et donc les familles – cœur des missions de l'UDAF –, les bénévoles, les partenaires, sans les noyer sous un flot continu de mails? En créant illico le site internet de l'UDAF en gestation et en l'orientant « *tout public* », a proposé **Céline Charière**. L'initiative a eu du succès. Tout comme la page Facebook née ensuite. Succès encourageant aussi pour le site Internet

Lire et faire lire 01 créé en mars afin de garder le lien, au-delà du téléphone, avec les bénévoles. Au menu: infos sur le réseau local et national, textes inédits d'auteurs partenaires, tutos de formation tels « *Lire à haute voix des contes* »... Dans la foulée, Céline a lancé la lettre électronique Lire et faire lire Ainfo. « *Plus d'une centaine de bénévoles ont donné leur accord pour la recevoir.* » Trois premiers numéros sont déjà sortis, apparemment lus et appréciés. ■



3 QUESTIONS À

Laurane Raimondo

DÉLÉGUÉE À LA PROTECTION DES DONNÉES

Le confinement a accéléré l'utilisation du numérique. Quels impacts?

La protection des données englobe toute notre vie, personnelle et professionnelle. Tout le monde doit l'intégrer en permanence. Je suis en poste depuis un an pour mettre en place le RGPD*. J'ai travaillé sur les outils de sécurisation, de lutte contre les spams, la formation des salariés... Tous ont pris conscience des dangers réels d'une violation de données, de leur vulnérabilité – encore plus avec le télétravail –, qu'on ne peut pas cliquer sur n'importe quoi, diffuser le nom d'une personne, des informations sur elle... C'est extrêmement positif.

Qu'a impliqué la mise en place immédiate du télétravail?

D'autres échanges, de nouveaux liens, se sont créés entre les salariés. J'ai développé des procédures avec des outils sécurisés comme Whereby pour les visioconférences, l'appli Signal qui a permis de se retrouver un peu comme pour des pauses-café.

Quelles sont vos priorités de travail maintenant?

La mise en conformité au RGPD est un énorme chantier qui est toujours en mouvement, ne s'arrête jamais. Il faut toujours former, sensibiliser. Je réponds à toutes les interrogations des personnes sur la sécurisation des données. Une salariée m'a contactée, par exemple, car elle était choquée des interrogations intrusives d'une assurance. J'encourage à me poser des questions. Je reprends aussi des chantiers en cours comme la cartographie et les analyses d'impact du traitement des données.

* Règlement général sur la protection des données



ÉCHOS

Foyer d'accueil médicalisé des Passerelles de la Dombes (Tramoyes)

— 29 résidents sur 40 ont passé le confinement au FAM

CPA

— 130 patients accueillis dans l'unité d'accueil centralisé ouverte pendant 4 semaines

ORSAC
18 rue Bichat
69002 Lyon
04 72 56 73 00



De telles transformations auraient pris des mois en temps normal.

DEBRIEFING DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE L'ORSAC



Une résidente du Clos Chevalier en discussion avec sa fille.

Une opportunité ? Pourquoi pas !

Et si, de ce séisme, pouvaient en fait surgir des enseignements positifs porteurs d'un avenir meilleur ? Cinq établissements de l'Ain esquissent, à chaud, quelques leçons de la crise.

PAR AGNÈS BUREAU

Le confinement a provoqué un grand remue-ménage. Des salariés ont basculé sur des postes tout à fait différents, ou changé d'équipe pour pallier des absences ou renforcer des services. Au CPA, les soignants de l'extrahospitalier sont revenus « enfiler la blouse » dans les services de l'hôpital. Les moniteurs d'ateliers de la Freta ont travaillé au foyer. À la maison d'enfants des Marmousets, les professionnels du Safren* (qui interviennent à domicile auprès des familles) se sont posés et ont « fait l'école » aux enfants de la MECS.

À La Freta, « le confinement a bougé les lignes », reconnaît la directrice **Marielle Michel**. Partager les mêmes contraintes face aux risques a flouté les frontières entre professionnels et résidents du foyer de vie. Tous ont mis la main à la pâte pour des tâches quotidiennes comme le ménage. Aujourd'hui chacun a progressivement « repris sa place ». Comment conserver le bénéfice de ces mises en relation inédites ? Comment exploiter ces prémisses de pratiques de soin ou d'accompagnement différentes ? Des questions de plus à verser au brainstorming post-Covid...

Des ressources d'adaptation **insoupçonnées**

Plus d'un directeur est encore étonné par la rapidité d'adaptation de leur établissement. « Nous avons mené des changements d'organisation à un rythme express, là où de telles transformations auraient pris des mois en temps normal », constate **Alain Schneider**, directeur d'Orcet-Mangini. La mobilisation « assez extraordinaire » des salariés a été un facteur-clé. Dans les EHPAD, l'interdiction des visites imposée le 12 mars avait pris tout le monde de court. Au Clos Chevalier, ce fut le premier vrai boulever-

sement. Le second fut le confinement en chambres. « On s'est rapidement organisés pour casser cette impression d'enfermement, avec un roulement pour des promenades au jardin. Il y avait un risque réel de syndrome de glissement. » Au CPA, une cellule de crise s'est réunie au début quotidiennement pour traduire les directives gouvernementales et de l'ARS et pour s'ajuster à la pénurie de personnel. ■

*Service d'Accompagnement Familial Renforcé (SAFRen)



« L'absentéisme a été quasi nul, y compris parmi les salariés avec de jeunes enfants. La solidarité a été remarquable. » **Aurélien Chatain**, EHPAD Clos Chevalier (Ornex)



« Des professionnels habituellement dans l'ombre se sont révélés. L'ESAT ayant fermé, nous avons mixé les équipes au foyer d'hébergement et expérimenté un accompagnement un peu différent. Le déconfinement a été paradoxalement plus compliqué. » **Marielle Michel**, La Freta (Plateau-d'Hauteville)

(R)évolution **technologique**

« *a visio, ça va rester.* » **Dominique Snider**, directeur des soins du CPA, n'en fait pas la nouvelle norme mais l'outil a prouvé son intérêt, y compris dans la relation au patient. Les hôpitaux de jour et centres d'accueil thérapeutique ont fermé et le suivi des patients s'est fait par téléphone ou en visio sur smartphone, avec souvent une étonnante facilité de contact. À La Freta, les jeunes travailleurs de l'ESAT (fermé) ont adopté avec naturel la communication par textos ou WhatsApp. « *Les SMS et le web ont étonnamment bien fonctionné y compris dans la relation de soin avec la psychologue* », confirme **Marielle Michel**.

L'usage des téléconsultations médicales au centre Orcet-Mangini, plutôt timide jusqu'alors, a grimpé en flèche. Quant aux fameuses réunions Teams, Zoom, Gotomeeting et autre Webex, elles ont converti nombre d'établissements à ce format peu convivial mais économe en temps et plutôt efficace pour les décisions. Et les bavards sont contenus ! Le Clos Chevalier va conserver les tablettes pour mettre en contact résidents et familles, avec un créneau spécial d'ores et déjà créé dans le planning des animations. Le télétravail n'a par contre pas d'avenir à l'EHPAD. ■



« Plus de 8 enfants sur 10 ont passé le confinement aux Marmousets. Le contact avec leurs familles s'est fait assez naturellement, parce que nous avons des liens déjà bien installés. Nous avons pu compter sur une bonne coopération avec les travailleurs sociaux des services de protection de l'enfance du Département. » **Brigitte Bernard**, MECS Les Marmousets (Pays de Gex)

Le confinement **et le soin**

Le confinement a été riche d'enseignements sur la relation de soin et le rapport à l'autre. Aux Marmousets, le recentrage sur la maison (sans école, sans activités ni rendez-vous extérieurs) a offert un temps et un cadre privilégiés pour développer des liens entre les enfants et les éducateurs. Chez les professionnels, le stress du début s'est estompé au profit d'un espace-temps inhabituel, comme ralenti. « *Pour les enfants, c'était un espace plus enveloppant et plus contenant. La proximité*

avec les adultes s'est renforcée avec la suivi scolaire et surtout les jeux et les activités qui ont occupé les après-midis dans les jardins. » À l'inverse au CPA, le confinement dans les services a été, dans la durée, dur à vivre pour les patients et les soignants. Au Clos Chevalier, les résidents qui ont toutes leurs capacités cognitives ont été beaucoup plus perturbés, souffrant de la privation de liberté, de l'isolement et de l'inquiétude d'être contaminé par le Covid. ■



« La vie de l'établissement pendant le confinement fut une construction quotidienne de décisions et d'adaptations, au rythme des annonces de l'ARS et du Haut conseil de la santé publique. » **Alain Schneider**, Centre de soins de suite Orcet-Mangini (Plateau-d'Hauteville)



Les soignants de l'unité d'accueil « spécial Covid » de l'USEO et du Colombier.

Bonjour la **blogosphère !**

L'équipe du centre de jour de la « réhab » a réorienté son blog vers le quotidien du confinement. Remobilisation, focus sport d'intérieur, recettes gourmandes, liens vers des concerts, atelier d'écriture, partage d'émotions... les articles se sont succédé à un rythme soutenu. <https://rehabourg.blogspot.com>



BERNARD PERRET, DIRECTEUR DE LA SEMCODA

La proximité, valeur forte

PAR ALAIN GILBERT

COMMENT AVEZ-VOUS PASSÉ CETTE CRISE ?

J'ai voulu un management très transversal, avec l'implication des managers dans un comité de crise plus large que le comité de direction. Quand on affronte une telle situation qui vous jette dans l'inconnu, il faut rester humble et modeste. Nous avons su sentir le moment mais aussi le tenir. En interne, la mobilisation a été importante en termes de réactivité, de solidarité et de proximité, une valeur forte de notre sem.

UNE CRISE QUI A JOUÉ COMME UNE DOUBLE PEINE POUR UNE SOCIÉTÉ OCCUPÉE À REPENSER SON AVENIR ?

Qui et non. La crise a considérablement allégé les agendas des décideurs et des collectivités occupés à réfléchir et à mettre en place un nouveau pacte d'actionnaires. Nous avons su trouver une méthode de travail à distance active et productive. En revanche, toutes les réunions de validation ont été repoussées, y compris l'assemblée générale qui statuera sur ces propositions*.

QUEL IMPACT SUR LES ACTIVITÉS TRÈS DIVERSIFIÉES ET LES NOUVELLES MARQUES DE LA SEMCODA ?

Avec l'Interbailleurs de l'Ain dont j'apprécie la création, nous avons su prendre des décisions cohérentes et homogènes sur l'arrêt ou le maintien des chantiers, dans l'intérêt des entreprises prestataires.

Beaucoup de nos clients qui portent des projets de maisons de santé, de résidences, de logements ou de bureaux sont bien sûr impactés par ces mois de retard. Pour nous, l'impact financier est pour l'instant non mesurable mais il sera supportable. Nous sommes très vigilants sur l'encaissement moins rapide des loyers, sur le taux d'impayés, sur la vacance et sur le report des ventes.



L'outil Semcoda est bien géré.



VOS COMPTES SONT-ILS DANS LE ROUGE ?

Nous avons enregistré de très bons résultats en 2019 ; pour 2020, il en ira de même mais grâce à la vente de logements – un vrai succès ! – décidée l'an dernier pour reconstituer nos fonds propres.

LA SEMCODA POURRAIT-ELLE DISPARAÎTRE OU ÊTRE DÉMEMBRÉE ?

Il y a eu risque ; aujourd'hui, il n'existe plus. L'outil Semcoda est bien géré : il maintient ses activités, se développe en termes de marques et de produits qu'il faut garder. Nos partenaires, particulièrement le Conseil départemental de l'Ain, lui ont marqué leur attachement en redéfinissant des moyens. Deux critères déjà respectés nous évitent désormais de partir en tous sens : la pertinence de nos interventions est calée sur les besoins exprimés par nos clients et l'analyse des critères d'éligibilité. L'avenir de la Semcoda, je préfère l'envisager aujourd'hui plutôt qu'il y a un an. ■

* Lire page 16 l'article consacré au nouveau pacte d'actionnaires constitué par le Département de l'Ain, la Caisse des Dépôts et Action Logement présenté le 7 juillet.



REPLAY

Nadia Diaf Sur tous les fronts

En l'écoutant plonger dans ses notes, on mesure le rôle joué par Nadia Diaf, directrice de la gestion immobilière de la Semcoda, au sein de la cellule de crise activée dès le 20 février. En première ligne et sur tous les fronts, même si elle a dû se replier chez elle une quinzaine pour suspicion de Covid ! Son récit tient du journal de guerre avec ses mots d'ordre : **fermeture** des agences décentralisées avec envoi de SMS aux locataires ; mise en télétravail ou en chômage partiel ; **adaptation** : pas de masques, et à situation exceptionnelle, des mesures anticipées. « On a connu 15 jours de flottement. »

Les réponses se veulent pragmatiques pour contrer l'adversité. **Blocages** : plus d'états des lieux, de sorties ni d'entrées, de déménagements. **Urgences** : nous avons poursuivi certaines interventions au sein des logements dans le respect des consignes et protocoles sanitaires. **Vigilance** : les 23 résidences seniors sont surveillées comme le lait sur le feu, avec notamment un appel quotidien auprès des résidents. **Proximité** : les agences confinées assurent une veille sociale auprès des plus de 65 ans et de ceux que l'on sait fragiles. « Bon accueil, pas de méfiance. » **Veille** sécuritaire aussi pour les employés d'immeuble qui font remonter. **Bilan** : « Pas

de nuisances à signaler ; dans l'ensemble tout s'est bien passé. » Le front était vraiment large : liens de travail avec les autres bailleurs, avec les maires et les départements et mêmes commissions d'attribution dématérialisées. Les notes de Nadia Diaf ne finiront pas dans la corbeille à papier, ni le vécu, ni les échanges, ni les réflexions, ni les témoignages de ceux qui se sont battus à ses côtés. Elle a proposé d'en faire un "book", à la fois livre de souvenirs partagés, à la fois manuel tactique. « Si demain ça recommence, on saura ! » ■



Selon les jours, Eddy Romdan, responsable de la communication, a dû alterner présentiel, télétravail et chômage partiel, tout en restant connecté en permanence.

Réactions numériques en chaîne

Eddy Romdan est un pragmatique. Com' interne, com' externe, il connaît la Semcoda comme sa poche et préfère l'action aux discours. La ligne de conduite ? Priorité aux clients, disponibilité pour les collègues. Premier réflexe : l'envoi de 35 000 SMS aux locataires pour les avertir du confinement. Alerte très efficace : plus de 34 000 clients l'ont vue, lue et appréciée. Apprécies aussi les 3 000 appels de courtoisie passés aux plus de 65 ans pour s'assurer que tout al-

lait bien. Pour le reste, messages sur le site web, affiches aux portes des agences. En quelques heures, la Semcoda s'est mise en veille... active, au siège et sur le terrain où les chargés d'entretien poursuivaient leurs interventions, gestes barrières à la clé. Faire en sorte que la lumière reste allumée, ce fut la seconde mission d'Eddy : « Il a fallu garder le contact avec des collaborateurs partis du jour au lendemain. » L'outil numérique – page Facebook, adresse réservée sur le site, mails, réseaux sociaux – a fait

merveille pour s'adresser aux clients, aux télétravailleurs, aux mis en chômage partiel ou aux gardes d'enfants. Des liens indispensables pour irriguer une société aux multiples ramifications. « Heureusement que nous avons eu le numérique pour affronter une situation aussi inédite et stressante. Vous imaginez s'il avait fallu envoyer 35 000 courriers par La Poste ? » Qui ne seraient pas arrivés, confinement des facteurs oblige. ■



« J'ai découvert une autre façon de manager mon équipe. » conclut Stéphanie de Camaret, responsable de l'agence Semcoda de Trévoux.

« On nous a dit merci. »

« Des locataires qui avaient donné leur dédit avant le confinement ont décidé de la reprendre et de rester dans leur logement après. » Il n'en fallait pas plus pour doper l'enthousiasme de Stéphanie de Camaret qui a vécu la crise au plus près de ses clients et de son équipe, particulièrement les employés d'im-

meuble qui sont restés en poste. Elle dirige l'agence de Trévoux et assure l'intérim de celle de Rillieux. Deux patrimoines, deux mondes différents. « À Rillieux, on connaît les personnes en situation de fragilité ou en difficulté. À Trévoux, on a découvert des gens isolés. Le suivi n'est pas le même. » Téléphone, mail, rendez-vous : aucun pro-

blème pour garder le contact avec des clients qui ont remercié pour une alerte SMS, un appel de courtoisie ou une réparation rondement menée. Ce n'est pas toujours le cas. Réconciliée avec des locataires exigeants ? « Pas besoin, j'aime tellement mon métier que je me sens conciliée avec tout le monde. » ■

Les chiffres

- La Sem compte 720 salariés au siège, en agences et sur sites :
- 300 ont été placés en chômage partiel
- 200 ont été autorisés à garder leurs enfants
- 150 ont été placés en télétravail du 17 mars au 1^{er} juillet
- 35 000 SMS ont été envoyés d'un coup au locataire
- 3 000 appels de courtoisie ont été passés à destination des locataires de plus de 65 ans
- Achat de 50 000 masques destinés aux collaborateurs

Contact ;
www.semcoda.com
Service Communication
04 74 50 64 83



Médiation animale

Assistante familiale à Bény, Fanny Chetcuti s'est formée en parallèle à la médiation animale et a ouvert en mars le centre de zoothérapie Terre d'empreintes. Les séances sont élaborées avec des professionnels de santé afin d'agir au plus près des besoins de chaque personne. Le centre compte deux chiens certifiés médiateurs, une jument, un cheval, un poney, un âne miniature, deux petits bœufs, une chatte, deux lapins (et pour le plaisir des yeux, paons, poules, oies, canaris, tortues). terreempreintes@gmail.com
Tél. 06 18 92 45 25



La médiation animale peut accompagner un large public : enfants, ados, adultes, seniors, en situation de fragilité, de handicap, de troubles de l'attention, du comportement, d'isolement...

Pôle enfance jeunesse

À Seyssel, Alfa3a a ouvert en janvier la crèche Les Marmottons, qui complète celle des Marmottes et accueillera dans ses locaux le futur relais assistants maternels communal. À noter aussi dans les structures nouvellement gérées : l'accueil de loisirs, la crèche et le RAM intercommunal de Polliat, les accueils de loisirs de Péronnas, de Crissey (71), le centre socioculturel de Saint-Rambert-en-Bugey, et la création d'un jardin d'enfants et d'une crèche à Tassin-la-Demi-Lune (69).



Inauguration des Marmottons le 1^{er} février.

Habitat intergénérationnel

L'ADMR de Chaleins a repris la gestion locative des 12 logements du 84, rue de la Barre. Auparavant gérés par l'association Bien vivre à Chaleins, ils réunissent 6 T2 au rez-de-chaussée, destinés aux personnes âgées ou handicapées, et 6 T3 et T4 à l'étage, pour des familles.

Documentaire en cours Raconte-moi Oyonnax

Réalisé à l'initiative du service médiation intégration d'Alfa3a, par Indika Udugampola, cinéaste sri-lankais oyonnaxien, le documentaire *Le Chant doux-amer des hirondelles*, projeté dans divers lieux à la biennale Traces 2018 et inscrit au Festival du film social 2020, témoigne du vécu des immigrants arrivés dans les années 50/60 pour répondre aux besoins de main-d'œuvre de la Vallée. Un deuxième film prolongera l'action, à laquelle se sont associés de nouveaux



Café-rencontre intergénérationnel au collège Lumière.

partenaires : réseau d'éducation prioritaire, prévention spécialisée, centre social Est, ville, entreprises. Il ouvrira le dialogue avec les jeunes générations, autour de ces mémoires de l'histoire du territoire - élargies aux immigrations précédentes et plus récentes - et de leur transmission. Une classe de 3^e s'est engagée à fond dans le projet* : café-rencontre avec des parents, rencontre avec la directrice (et ethnologue) du musée du Peigne, collecte de témoignages d'habitants... À découvrir également : des entretiens entre jeune et chef d'entreprise, abordant librement les questions d'emploi, d'identité, de discrimination, de cultures... Le film sera projeté en avant-première à la biennale Traces à l'automne 2020. ■

* Pour suivre son action en ligne : <http://amplum.etab.ac-lyon.fr/spip/spip.php?article107>

Surendettement En baisse régulière

Moins 17,1 % sur un an, moins 36 % sur cinq ans : le nombre de dossiers de surendettement déposés (1 216 en 2019) diminue dans l'Ain, comme en France (- 38 % en cinq ans). Une baisse due, rappellent le préfet et le directeur départemental de la Banque de France, à un meilleur encadrement des crédits (lois Lagarde et Hamon), qui ne représentent plus qu'un gros tiers des dettes, et à un meilleur contexte économique. Nombre de situations pour 100 000 habitants : 231 dans l'Ain, 268 en France. Les populations socialement fragiles sont les plus touchées : 89 % des surendettés sont locataires ou hébergés, 85 % ont un patrimoine inférieur à 2 000 €, 46 % une capacité de remboursement négative. 53,9 % sont des femmes. La part des actifs (63,1 %) est plus forte que la moyenne régionale. L'endettement moyen, 17 425 € hors

dettes immobilières (aussi en baisse), est stable. Opérateur national de l'éducation budgétaire des publics, la Banque de France mène des actions d'information des acteurs sociaux et de prévention. Un premier Point conseil budget a vu le jour à dans l'Ain, à l'UDAF. D'autres devraient suivre. Côté simplification des démarches, déposer un dossier pourra être fait en ligne d'ici fin 2020. ■



© Pixabay

Handicap et citoyenneté Être électeur, ça s'apprend !

Pour la première fois, les personnes en situation de handicap ont pu toutes faire entendre leur voix aux élections municipales. Jusqu'en 2019, celles sous tutelle ou curatelle devaient obtenir au préalable l'autorisation du juge. Pour les aider dans cette étape, l'ADAPEI a organisé des sessions de



Prêt pour aller voter.

formation à Belley, Bourg-en-Bresse et Oyonnax. Si tous les participants avaient conscience de l'importance du vote et étaient motivés, beaucoup s'interrogeaient sur le déroulement concret de l'élection. Professionnels et administrateurs se sont mobilisés auprès de nouveaux électeurs venus d'IME, d'ESAT, de SAJ ou de foyers. En deux heures, ils expliquaient l'inscription sur les listes électorales, le rôle d'une mairie, le fonctionnement de l'élection. Les sessions étaient l'occasion pour les participants de poser toutes leurs questions. Ensuite, place à la pratique au sein d'un bureau de vote recréé pour l'occasion. « Je veux aller voter pour donner mon avis » explique Antoine, 18 ans. « C'est quelque chose que je voulais faire depuis longtemps. Maintenant, ça devient concret, je me sens prêt. » ■

Jeunes migrants Une frise de la laïcité

Connaître et comprendre les codes de leur tout nouveau pays pour s'y intégrer : l'objectif du projet partenarial mené en octobre auprès de vingt-quatre jeunes venus de divers pays et accompagnés par le DDAMIE* de Jujurieux les a conduits en divers lieux, avec pour fil rouge la laïcité. Aux Archives départementales, avec Alexandre Brignon, médiateur culturel, ils ont abordé les valeurs françaises et l'école. Au DDAMIE, avec Tiphany Dufour et Thérèse Szmarsowski, assistantes sociales,

ils se sont lancés « à la poursuite de la laïcité » via un jeu autour d'une frise sur les notions de liberté, égalité, citoyenneté... Au CPEF**, avec Geneviève Patatin, conseillère conjugale, ils ont échangé, sur les relations et l'égalité hommes/femmes, les libertés individuelles, le consentement... « Ils sont très demandeurs et ont été extrêmement participatifs » souligne Thérèse Szmarsowski. L'action fait suite à un précédent projet axé sur « être soi-même et citoyen en France » mené par le DDAMIE de Péronnas avec le CPEF et les mairies de Bourg-en-Bresse et Courmangoux. ■



Chaque groupe de huit jeunes a participé aux trois ateliers.

* Dispositif départemental d'accueil des mineurs isolés étrangers
** Centre de planification et d'éducation départementale

Un SAJ pour TND

Les PEP 01 créent un service d'accueil de jour (SAJ) non médicalisé, de 20 places, pour des adultes de 18 à 40 ans porteurs de troubles neuro-développementaux (TND) associés ou non à un déficit sensoriel. Mené en collaboration avec les associations Pour Laura et Autisme AFCO Oyonnax, le projet, validé par le Département, s'inscrit dans la future plateforme médico-sociale de Montréal-la-Cluse. Le SAJ sera adossé à un IME (institut médico-éducatif). Dix premières places ouvriront en septembre, dans des locaux provisoires, en attendant d'intégrer le futur IME en 2022.

C'est nous les boss !

Après une première réussie en 2019, top départ pour la deuxième CJS* cet été dans l'Ain. Quinze jeunes de 16/18 ans, accompagnés par deux animatrices, se lancent dans l'expérience de créer, gérer et faire vivre de A à Z durant deux mois une entreprise coopérative de services proposés aux particuliers, collectivités et entreprises. Le projet est coordonné par l'AGLCA, parrainé par Ess'Ain et la fédération Familles rurales de l'Ain, et soutenu par de nombreux partenaires.

* Coopérative jeunesse de services



La CJS 2020 est sur le terrain du 6 juillet au 28 août.

Drôles de têtes

À voir jusqu'au 31 juillet au Rep'R à Bourg-en-Bresse puis à la Tannerie à la rentrée, les tableaux-sculptures des « Drôles de têtes » révèlent la créativité des bénéficiaires du RSA participant à la MCIE (Mobilisation collective et individuelle vers l'emploi), dispositif financé par le Département et le FSE (Fonds social européen), porté par Tremplin. « La MCIE permet de se remotiver. On n'a plus peur de s'investir dans nos projets professionnels ! » témoigne l'un d'eux.



Deux des douze participants, aux côtés d'Alexandrine Cambier, référente MCIE secteur Bresse Revermont.



CELLULE DE CRISE

En chiffres

- Mise en place de la cellule de crise le 2 mars avec cinq membres permanents.
- 370 collaborateurs ont télétravaillé : les chargés d'entretien ont poursuivi leur activité avec des horaires adaptés.
- Plus de 300 kits sanitaires distribués.
- Première reprise des chantiers le 15 avril.

Dynacité
 390 boulevard du 8 Mai 1945
 01000 Bourg-en-Bresse
 Tél. 04 74 45 89 89
 www.dynacite.fr

“
 Nous
 avons
 donné la
 priorité à
 l'humain.”

MARC GOMEZ, DIRECTEUR GÉNÉRAL CONFINÉ



« Continuer à se battre... »

PAR ALAIN GILBERT

DYNACITÉ AVAIT ANTICIPÉ AVEC UNE FORMATION SUR LA GESTION DE CRISE. A-T-ELLE SERVI PENDANT LE CONFINEMENT ?

Elle nous avait permis de distribuer les rôles : qui fait quoi en termes de conséquences, de responsabilités, de communication, de reporting. Elle nous a évité d'être pris au dépourvu, même si les réponses avaient encore besoin d'être affinées. La cellule de crise qui en a découlé a fait un travail remarquable.

POURQUOI L'AVOIR CONFIEE À LA DIRECTION FINANCIÈRE ?

Parce que les ressources humaines avaient à mener une mission urgente et essentielle : gérer la diversité de nos 580 collaborateurs. Nous avons besoin d'une bonne responsable de projet. La cellule a très bien fonctionné et nous allons en dresser le bilan avant de la mettre en veille.

PARTAGEZ-VOUS LE SENTIMENT DE VOS ÉQUIPES QUI DISENT QUE LES RELATIONS HUMAINES ONT CHANGÉ ?

L'empathie a toujours été dans les gènes de l'entreprise, mais là, il a fallu s'adapter, faire preuve de souplesse face à la brutalité de cette crise. Il a d'abord et surtout fallu rassurer locataires et collaborateurs, pérenniser les atouts de l'entreprise, localiser et aller vers les plus fragiles. Nous avons donné la priorité à l'humain.

C'EST FACILE AVEC LES COLLABORATEURS, PLUS DIFFICILE AVEC LES CLIENTS.

Pas du tout. Une cellule dédiée a appelé chaque locataire que nous devinions fragile : les personnes isolées, celles à mobilité réduite, les seniors, tant dans l'Ain que dans l'agglomération lyonnaise. Au total, des centaines de clients qui ont vraiment apprécié. Nous sommes en cela venus en appui aux communes, aux Départements, aux services sociaux.

RÊVEZ-VOUS D'UN MANAGEMENT TOUT NUMÉRIQUE ?

Je fais la différence entre numérique et intelligence artificielle. Je crois au digital qui est un outil très humain de pilotage qui n'efface ni les doutes ni les silences. Je crois en tout ce qui peut simplifier les processus, économiser les matières, réduire les fractures. J'y crois d'autant que Dynacité est un des rares bailleurs qui a conservé dans ses ressources humaines gardiens et employés d'immeubles.

REDOUTEZ-VOUS L'IMPACT ÉCONOMIQUE ?

Il se ressentira sur les impayés de loyers, sur les programmes de construction et de rénovation, sur nos entreprises partenaires. Mais il aura aussi un impact immatériel sur notre mission qui est de proposer des « cabanes-refuges » si précieuses en cas de confinement. Il nous faut apporter plus de mieux vivre aux logements avec des balcons, plus de surfaces vitrées, des solutions numériques et écologiques comme celles que proposent dans l'Ain le SIEA ou Alec. Après un coup imprévisible, il faut se relever et ne jamais arrêter de se battre. Nous restons dans ce défi. ■



Virginie Ciclet, directrice financière :
« Ça rassure d'être dans une entreprise en bonne santé, de savoir que l'on sera payé à la fin du mois quoi qu'il arrive et qu'on gardera son emploi. Cette garantie a permis à tout le monde d'être au top. »

CELLULE DE CRISE

Tout le monde au top !

- BONJOUR, COMMENT ALLEZ-VOUS ?
- AU REVOIR, PRENEZ SOIN DE VOUS.

Le sourire de **Virginie Ciclet** donne encore plus de sincérité à l'accueil en ligne réservé à chaque collaborateur. On lui a confié le pilotage de la cellule de crise activée chez Dynacité dès les premières rumeurs d'épidémie. « Il ne fallait pas être devin pour savoir ce qui allait se passer. Le 17 mars, les fonctions essentielles étaient en place : la chaîne de la paie, l'encaissement des loyers, le réseau ressources humaines. » La cellule

de crise réunissait toutes les fonctions vitales de l'entreprise. Après sept réunions intenses de travail, dimanche compris, grosse fatigue mais pas de répit ! La cellule a fonctionné dans des locaux désertés et en visioconférences. Le bilan dressé par la directrice financière ne se contente pas d'aligner les chiffres. Il fait la somme de sentiments, de témoignages, d'expériences, d'engagements... Il est humainement positif. « En tant que manager, ça fait plaisir à voir. Nous avons vécu comme en présentiel, avec une machine à café virtuelle. On partageait sur nos écrans les gâteaux d'anniversaire, les coups de

blues, les avantages et les inconvénients du télétravail. » Positif aussi le reporting hebdomadaire, « en parapluie », salariés/cadres pour évaluer le télétravail qui a concerné 370 des 580 salariés. Et Virginie d'ajouter : « Moi, je me suis aperçu que j'ai assuré beaucoup de management et produit beaucoup d'écrits. C'est très lourd ! » Et maintenant ? « Nous sommes dans un mixte : les collaborateurs sont très contents de revenir progressivement à leur bureau. Je crois que nous n'aurons plus la même approche de nos modes de travail. » ■

UN OUTIL PRO ET PERSO

Restons connectés

Ce site intranet interactif a fait un malheur durant le confinement. Difficile de s'en passer désormais.

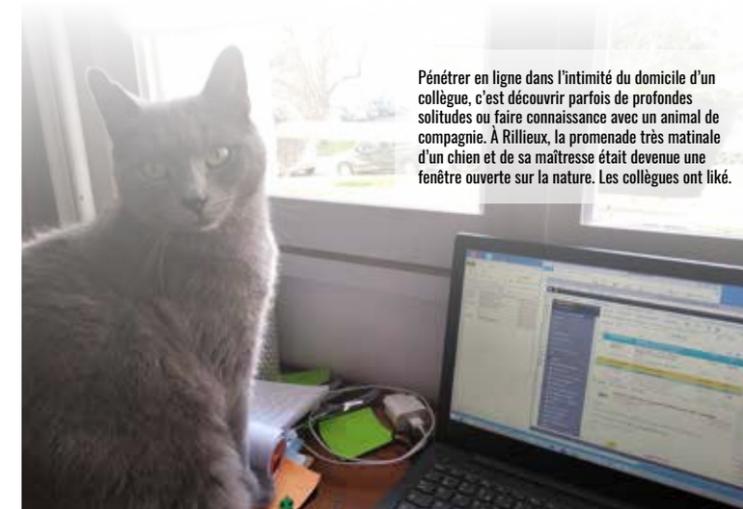


Victoria Girod, chargée de communication :
« Nous avons fait un énorme pas en avant. C'est un acquis très positif du confinement. Notre intranet n'était pas interactif : maintenant nous allons vraiment rester connectés. »

La com' digitale, c'est elle ! L'inter, l'intra, les réseaux. **Victoria Girod** a été une pièce maîtresse du confinement en ligne, en lien avec le service informatique. Sa mission : aménager et animer un espace collaboratif et interactif. Ajoutons intuitif : l'outil est allé comme un gant aux multiples collaborateurs. Son nom s'affichait comme un slogan : Restons connectés ! et proposait trois entrées donnant accès à des rubriques de plus en plus fournies. La première, Vie territoriale et services multipliait les infos sur les mesures Covid, l'entreprise, les services. Il proposait des vidéos du directeur général pour garder le lien, un flash infos, des coups de projecteur très appréciés sur les collaborateurs, etc. Deuxième entrée où l'on s'est bousculé, Vous avez la parole. Selfies, portraits des petits nouveaux, messages... Liberté de contenu, égalité de traitement et vraie fraternité des collaborateurs qui ont serré virtuellement

les rangs. Le site a fait du bien car la vie quotidienne y côtoie le boulot et le perso. Et Victoria d'ajouter : « Pas besoin de modérateur. » Troisième accès, plus privé : Ensemble

contre le virus ! « Des trucs et des astuces pour bien vivre le confinement. » Là encore, en mode contributif pour une recette ou de la gym. De quoi rompre le côté « tristounet » du confinement. ■



Pénétrer en ligne dans l'intimité du domicile d'un collègue, c'est découvrir parfois de profondes solitudes ou faire connaissance avec un animal de compagnie. À Rillieux, la promenade très matinale d'un chien et de sa maîtresse était devenue une fenêtre ouverte sur la nature. Les collègues ont liké.



GARDONS LE CONTACT

Pendant le confinement, en chiffres

– Service prestataire

- Maintien des interventions chez 752 bénéficiaires sur 897, soit 84 %.
- 145 bénéficiaires en veille sociale assurée par les aides à domicile
- 53 nouveaux dossiers traités et mis en place
- 40 % de baisse d'activité

– Service mandataire Ain'spire*

- Soutien régulier des 132 clients et 89 intervenants
- 5 % de baisse d'activité

Ain Domicile Services
Tél. 04 74 21 42 52
www.ain-domicileservices.fr

AIN DOMICILE SERVICES MET L'ACCENT SUR LA PRÉVENTION



« Une équipe formidable »

Sur le terrain ou via une veille sociale, les aides à domicile ont accompagné les personnes à vivre au mieux le pendant et l'après-confinement.

PAR ANNICK PUVILLAND

« **N**otre cœur de métier, c'est protéger les personnes vulnérables » rappelle **Véronique Favier**, responsable du pôle opérationnel d'Ain Domicile Services. Mission d'autant plus importante en temps de crise sanitaire ! En amont du 17 mars, le comité de direction a tout mis en œuvre pour informer et protéger salariés, bénéficiaires et clients, et réaménager le travail, avec pour volonté première de maintenir auprès des personnes aidées les interventions concernant les actes essentiels. « Très vite, les responsables de secteur ont fait remonter les risques d'isolement des personnes âgées chez qui les interventions étaient suspendues. » Très vite, les aides à domicile ont assuré une veille sociale via des appels téléphoniques des bénéficiaires et des familles et ont amené, dans certains cas, à réintervenir plus tôt.

UN FORT ACCOMPAGNEMENT

« Tout le monde a été très solidaire, il y a eu très peu d'absentéisme. L'équipe a été formidable. » Est-ce à

dire que la crise sanitaire n'a inquiété personne ? Non. Mais, sur le terrain, Ain Domicile Services a fortement accompagné ses salariés, sensibilisé aux mesures de protection et mis en place les équipements nécessaires avec le soutien du Département, de l'ARS, des dons d'entreprises, de particuliers et de collectivités.

« Les aides à domicile sont en première ligne auprès des bénéficiaires, tout passe par elles » souligne **Florence Meinser**, chargée de prévention. Elles ont transmis les bons gestes, expliqué, répondu aux inquiétudes et interrogations des personnes et des familles. La prévention individuelle joue à plein, avant, pendant et après le confinement. « Des personnes disaient ne pas savoir porter le masque. Certaines se demandaient comment faire après le confinement pour recevoir à nouveau chez soi la famille, les amis. D'autres étaient terrorisées et ne voulaient plus sortir du tout, faire les courses, avec un risque d'agoraphobie » explique **Agathe Jeannin**, responsable qualité et communication. Accent est mis sur ces grands axes d'action. ■

SERVICE MANDATAIRE

Le souffle d'Ain'spire

Les intervenants et clients du service mandataire Ain'spire n'ont pas été oubliés durant le confinement. Tout comme pour le service prestataire, Ain Domicile Services les a accompagnés : veille sociale, relais d'infos, appel aux dons

de masques (avant leur délivrance gratuite en pharmacie actée par le gouvernement début avril)... « Conseiller aux clients de suspendre les interventions non indispensables, faire comprendre qu'en tant que particuliers employeurs ils ont la responsabilité de protéger leurs salariés, n'a pas toujours été entendu. Il y a aussi la grosse problématique du chômage partiel qui n'existe pas pour eux. Le gouvernement a annoncé une aide exceptionnelle mais il n'y a pas de décret » note Agathe Jeannin.

Là aussi, la prévention joue à plein. « La mise en ligne sur notre site Internet des procédures des gestes barrières, établies dès le début pour les bénéficiaires et salariés, permet aussi leur accès aux mandataires. »

Au final, certains clients ont réduit les temps d'intervention, peu les ont suspendues, et, hormis deux salariés en arrêt de travail car personnes vulnérables, peu d'aides à domicile n'ont pas exercé leur activité. ■



Invis-ibles

Ain Domicile Services s'est associée à la campagne lancée par Adedom demandant à l'État le versement d'une prime aux aides à domicile, identique à celle des personnels soignants, et une revalorisation des salaires, pour une véritable reconnaissance de leur métier.

PRÉVENTION INDIVIDUELLE ET COLLECTIVE

Des actions continues

Outre la prévention individuelle, Ain Domicile Services organise des actions collectives, avec le soutien de la Conférence des financeurs. Étaient en cours les séances de prévention des risques routiers, les « Nouvelles rencontres » d'information thématiques (sur la santé, la sécurité, la nutrition...) en partenariat avec la PUV et le Pôle Pyramide de Saint-Denis-lès-Bourg. Leur reprise est espérée à la rentrée si possible, avec les adaptations sanitaires nécessaires.



En plus



Partenaires +

Les relations avec les Partenaires +, démarche initiée par Ain Domicile Services pour pouvoir proposer à ses bénéficiaires et clients une offre de services extérieurs de qualité (portage de repas, téléalarme, entretien d'espaces verts...) assurés par des entreprises partageant les mêmes valeurs, sont restées actives durant le confinement. Certains ont proposé une aide bénévole.

Numéri.Dom

Soutenu par la Fondation de France, le projet Numéri.Dom sera opérationnel à la rentrée. Il permettra à une quarantaine de bénéficiaires, accompagnés par leurs aides à domicile formés pour cette action, de disposer d'une tablette numérique, facilitant l'information, la prévention, les liens familiaux.

Ambassadeurs de prévention

Top départ aussi à la rentrée du projet, soutenu par le Département, visant à préserver la santé des salariés et réduire les risques professionnels en développant une culture de prévention. 18 ambassadeurs de prévention seront formés, afin de sensibiliser et d'accompagner leurs collègues aux bonnes pratiques. Le projet prévoit également de former les responsables hiérarchiques à identifier les risques professionnels lors des visites à domicile et de fournir aux équipes d'aide à domicile des kits de solution pour réduire la manutention des personnes à mobilité réduite, source de troubles musculo-squelettiques.

5^e branche

L'assemblée générale d'Ain Domicile Services se tiendra le 27 octobre et sera l'occasion d'aborder la « 5^e branche ».

À suivre aussi : le lancement de l'action cofinancée par la Carsat, D-marche, invitant de manière ludique les personnes à augmenter leur nombre de pas quotidien, avec podomètres fournis. En lien avec la crise sanitaire et ses enseignements, de nouvelles actions sont développées, pour lesquelles des financements complémentaires sont demandés à la Conférence des financeurs. ■



L'essentiel & plus encore



ACCOMPAGNEMENT

La MSA Ain-Rhône en chiffres*

- 295 délégués bénévoles élus, dont 160 dans l'Ain
- 136 875 adhérents
- 65 549 bénéficiaires prestations maladie: 132 M€ de prestations versées
- 87 088 bénéficiaires retraite: 302 M€ de prestations versées
- 8 221 familles (9 534 enfants) bénéficiaires de prestations familiales - solidarité - logement: 54 M€ de prestations versées
- 339 M€ de cotisations reçues

* Chiffres 2019

Durant le confinement

- 14 000 appels téléphoniques
- 9 000 appels sortants
- 20 000 contacts par les services en ligne
- 4 500 adhérents accompagnés individuellement

MSA Ain-Rhône
15 avenue du Champ de Foire
01000 BOURG EN BRESSE
Tél. 04 74 45 99 00
ain-rhone.msa.fr



Distribution de paniers solidaires : une initiative soutenue par la MSA pour les plus fragilisés par la crise sanitaire.

DES MESURES D'AIDE ET D'ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉES



Mobilisation générale !

Suspension des cotisations, accompagnement social renforcé, soutien aux initiatives locales... La MSA Ain-Rhône a tout mis en œuvre pour aider ses adhérents face à la crise sanitaire.

PAR ANNICK PUVILLAND

« **N**otre obsession dès le début du confinement a été de nous organiser pour assurer nos missions », rappelle **Jean-Marc George**, directeur de la MSA Ain-Rhône. Le personnel a immédiatement télétravaillé afin d'assurer le versement des prestations, l'accueil (non plus physique mais téléphonique, avec rendez-vous personnalisés, et le développement de services en ligne adéquats) et l'accompagnement des adhérents. Des mesures de soutien adaptées ont été prises : échelonnement ou suspension des cotisations, report des échéances, renouvellement systématique des droits même sans justificatif, primes exceptionnelles aux plus précaires. « Des mesures très importantes pour aider les adhérents à passer plus sereinement les périodes les plus compliquées. »

L'accompagnement social a été renforcé, afin d'éviter les risques d'isolement des plus fragiles, maintenir le lien. « Les équipes d'assistantes sociales se sont mobilisées pour accompagner les adhérents en situation critique et des appels de convivialité ont été passés par les élus MSA et les personnels Présence verte Rhône-Alpes. »

SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES

La MSA a également soutenu des initiatives locales telles que la distribution de paniers solidaires, le 17 juin, au Centre d'entraînement du Parc du cheval à Chazey-sur-Ain, « qui a pu faire le lien entre les producteurs locaux, qui ont souffert du manque de points de distribution de leurs produits, et les salariés du monde agricole, eux aussi durement touchés par la crise du fait de l'interruption de leur activité durant le confinement ».



« Malgré la crise sanitaire, nous n'avons pas eu d'augmentation des réclamations sur le terrain, ce qui prouve que le travail réalisé en télétravail durant le confinement a bien porté ses fruits ! » indique **Jean-Marc George**, directeur de la MSA Ain-Rhône.

Les équipes Santé sécurité au travail (SST) ont veillé à aider les entreprises et les exploitants à travailler dans le respect des consignes sanitaires. Une aide de 1 000 € pour l'achat de matériel de protection collective a été lancée en juin.

Le confinement a durement touché les filières équine et viticole. En cours d'élaboration, le plan d'accompagnement pourrait inclure une prise en charge de cotisation. Au final, les nouvelles pratiques induites par la crise, telles le télétravail, la téléconsultation pour les médecins et infirmiers du service SST, qui permettent d'agir vite en tout point du territoire, s'intégreront dans l'organisation du travail. « Nous allons aussi travailler sur notre implantation afin de permettre plus de proximité avec les adhérents. » ■

© MSA Ain-Rhône



« Pendant cette crise, la MSA a coopéré avec ses partenaires institutionnels habituels (Département, services de l'Etat, Caf, Carsat...) pour agir de concert au bénéfice des populations » rappelle **Nathalie Moore**, directrice des territoires et des politiques sociales et familiales.



« Les missions de l'accompagnement social ont été maintenues, en s'adaptant, en innovant » souligne **Isabelle Vincent**, assistante sociale.



ACCOMPAGNEMENT ET PRÉVENTION

La stratégie de « l'aller vers »

Déjà très utilisé dans les suivis sociaux des adhérents, le contact téléphonique est devenu essentiel. « Nous avons beaucoup plus qu'en temps normal été à l'initiative des prises de contact en direction de nos adhérents en cours d'accompagnement. Cela a été apprécié. C'est un mode qui fonctionne, qui permet de maintenir le lien et d'avancer conjointement dans le travail social avec la personne » indique **Nathalie Moore**, sous directrice de la MSA Ain-Rhône, en charge de la direction des territoires et des politiques sociales et familiales. Quelque trois mille contacts téléphoniques ont été effectués par la vingtaine d'intervenants sociaux, auprès du millier d'adhérents suivis et de plus de deux cents nouvellement joints, orientés par les services et les partenaires. Des mails ont été envoyés aux actifs ayant connu récemment un deuil. « Cette stratégie de "l'aller vers" souvent évoquée en intervention sociale prend toute sa place dans des moments comme ceux que nous venons de vivre. Elle est probablement à renforcer à l'avenir du fait que certaines personnes ont toujours du mal à demander de l'aide. »

UNE PRISE D'AUTONOMIE DES PERSONNES

« Un rendez-vous téléphonique, bien préparé et cadré, est un vrai outil d'accompagnement de la personne, à développer. C'est une écoute active. L'envoi ensuite un mail rappelant les principaux points abordés pour m'assurer de leur bonne compréhension », note **Isabelle Vincent**, assistante sociale. « Pour certains, être à distance est plus facile. Le confinement a aussi stimulé des personnes dans leur prise d'autonomie pour l'accès aux droits: oser créer son espace personnel, remplir un document en ligne... Il a permis pour tous, travailleurs sociaux et bénéficiaires, de prendre du recul sur les manières d'être, de faire. »

La crise sanitaire a également mis en lumière l'importance de la prévention. Les messages sont passés par de nouveaux modes de communication: webinaires élus, appels téléphoniques pour les personnes atteintes de maladie chronique et ayant reporté leurs soins, ateliers en ligne pour les seniors en inter-régimes retraite... Des modes amenés là aussi à perdurer. ■

En plus



DÉLÉGUÉS CANTONAUX : des relais de proximité

Les 295 délégués 2020-2025 venaient d'être élus en début d'année – et la moitié étaient nouveaux – et les 27 membres du conseil d'administration l'ont été cinq jours avant le confinement ! Sur le terrain, ils se sont volontiers engagés illico dans l'action en rejoignant la chaîne de solidarité impulsée par la MSA pour prendre des nouvelles des personnes isolées, en promouvant auprès des acteurs associatifs des territoires ruraux l'appel à « 50 projets pour faire face à la crise sanitaire », ou encore en participant au webinaire « Ensemble, faisons bloc contre le coronavirus » pour sensibiliser la population aux bons gestes.

« On voit bien que le modèle original de la MSA dans lequel les adhérents sont également acteurs du système et relais auprès de la population est tout à fait approprié aux enjeux de notre époque » souligne **Nathalie Moore**.

« Les délégués font le relais entre la MSA et les adhérents, sont des facilitateurs. L'aide tout adhérent qui me demande. Mais il y a une méconnaissance de notre rôle: des personnes n'osent pas nous demander » indique **Didier Cochet**, délégué depuis quinze ans et membre du CA durant dix ans.



« Les délégués sont des facilitateurs entre la MSA et les adhérents » affirme **Didier Cochet**, délégué depuis quinze ans.



Cellule d'écoute
pour les salariés

— Elle a été mise en place pendant le confinement, pour les salariés qui le souhaitent. Elle était ouverte tous les week-ends. Un système d'astreinte a pris le relais, toujours en phase de test en juillet.

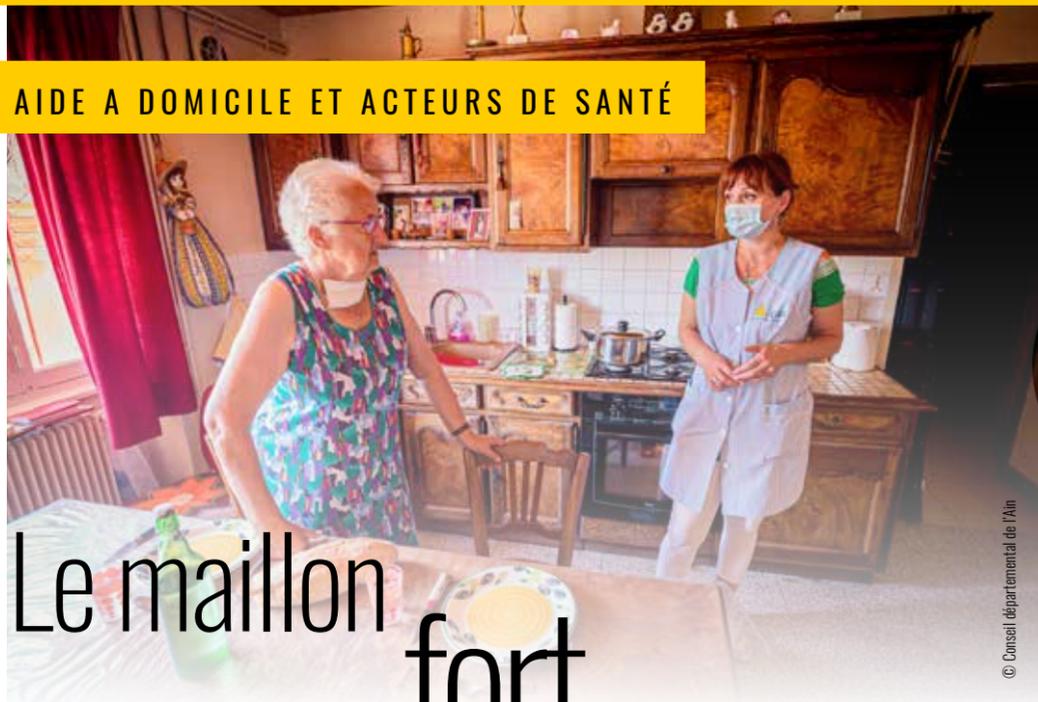
ADAPA
4, rue Tony Ferret
01000 Bourg-en-Bresse
tel. 04 74 45 51 70



Renouer avec
les « décrocheurs »

Une centaine d'usagers de l'ADAPA n'ont pas souhaité le retour de leur aide à domicile à la fin du confinement, évoquant le plus souvent la peur du Covid-19. L'ADAPA a donc mis en place une petite équipe « d'appelants » pour reprendre contact avec toutes les personnes. Les aides à domicile auront à leur disposition une fiche-type de remontée d'information. Cette opération baptisée « Un sourire sous le masque » assurera de fait une veille pendant la période estivale et jusqu'à fin septembre, répondant aussi à la mise en place du Plan canicule. L'expérimentation s'appuie sur les plans d'aide des personnes non utilisés pendant la crise sanitaire.

AIDE A DOMICILE ET ACTEURS DE SANTÉ



Le maillon fort

© Conseil départemental de l'Ain

L'aide à domicile s'est fait fort de tenir et d'assurer la continuité du service rendu aux usagers auprès desquels elle est, littéralement, indispensable.

PAR AGNÈS BUREAU

S'il y a un enseignement de la crise cher au cœur des aides à domicile, c'est bien leur rôle majeur dans la résistance de notre système de santé à l'épidémie. Qu'auraient fait les hôpitaux si l'aide à domicile s'était effondrée ? Combien de places étaient disponibles en Ehpad, en urgence, pour mettre à l'abri des personnes âgées incapables de rester chez elle sans aide ? Dès le début de la crise, l'ADAPA était en ordre de bataille, prête à assumer un défi logistique : réorienter les salariés disponibles vers les usagers « obligatoires ». La réorganisation a pris aussi en compte la limitation du nombre d'intervenants différents auprès d'une même personne, pour réduire les risques de contamination.

En parallèle, le feuilleton des masques battait son plein : sans équipement de protection au départ (les fameux EPI*), les services ont dû appeler toutes les pharmacies de l'Ain et quantité d'entreprises pour réunir les centaines de masques nécessaires. Les services du Conseil départemental, indéfectibles soutiens des associations d'aide à domicile, ont fourni des masques dès le 17 mars.

SUR LE GRIL

Les bénéficiaires confinés chez eux ont tous été ap-

pelés régulièrement, afin de prendre des nouvelles et de garder un lien précieux. Les proches aidants ont assumé souvent plus que leur part. « Nous avons repris des interventions au bout d'un mois, rappelle Léa Bergena. Parfois pour soulager les proches, parfois pour aider la personne seule depuis plusieurs semaines. » Il était temps de remplir de nouveau les placards, changer les lits, faire tourner une lessive... Ces visites ont aussi permis de veiller à l'hygiène des logements.

Le déconfinement ne s'avère pas moins compliqué. « Nous nous retrouvons de nouveau sur le gril, avec les inquiétudes sur l'épidémie, la réorganisation des interventions. » De nombreuses personnes âgées ou handicapées sortent affaiblies du confinement. Il y a eu des ruptures de soins, avec l'arrêt des kinés et la suspension des rendez-vous avec les médecins spécialistes. « Pour les personnes aidées, le retour à un fonctionnement plus normal est parfois lent, s'inquiète Martine Verne. Certaines personnes ne sont pas sorties de chez elles et n'ont littéralement pas bougé pendant presque trois mois, les conséquences physiques sont visibles. » La bonne articulation des acteurs du domicile et du soin est donc plus urgente que jamais. ■

* équipements de protection individuelle

TÉMOIGNAGE

Valérie Chauvin
Tellement contents



Valérie Chauvin, aide à domicile depuis 2011, secteur de Chalamont

Lorsqu'on a suspendu les interventions liées au ménage, les personnes se sont retrouvées seules, isolées, et la solitude tue les gens. Du fait de leur âge, certaines n'ont pas compris ce qui se passait. Dès que j'ai pu revenir chez elles, je l'ai fait pour briser cette solitude.

Après la période de confinement, les liens avec les bénéficiaires ont été renforcés : ils étaient tellement contents de nous revoir. Ils se rendaient compte (eux ou leur famille) que sans nous c'est quand même bien compliqué.

(...) Certains sont sortis bien « diminués » de cette période. Beaucoup n'avaient pas le moral. Il est revenu une fois les interventions remises en place.

Aujourd'hui, des personnes sont davantage inquiètes de sortir, elles sont sur la retenue par rapport au contact extérieur. Mais elles ont du mal avec les gestes barrières, elles ont tendance à s'approcher de nous. Il faut dire que le toucher est très important, et ça leur manque. Le masque est terrible aussi pour les problèmes d'audition, ça gêne au quotidien. ■

40 %

d'usagers « maintenus »

Début mars, l'équipe du siège et les responsables de secteur passent tous les bénéficiaires au crible en prévision d'un confinement : environ 6 sur 10 vont pouvoir momentanément se passer d'une aide à domicile. Pour les autres, l'intervention de l'ADAPA reste indispensable, quitte à être réduite pour certains. La réorganisation se prépare pour assurer ce « service minimum obligatoire ». ■

3 000

personnes appelées en 3 jours

Dès le 16 mars, tous les personnels administratifs décrochent leur téléphone et appellent près de 3000 bénéficiaires en 3 jours, ceux chez qui on envisage de suspendre ou réduire l'aide à domicile. La liste des interventions à maintenir ou modifier se précise. Elle sera ensuite ajustée avec les remontées des aides à domicile elles-mêmes, les mieux à même de connaître la situation personnelle de chacun. ■

+
de 70 %

des aides à domicile au travail

Aucune hospitalisation n'a été à déplorer parmi les salariés de l'ADAPA. Presque tous les intervenants à domicile ont été concernés par le chômage partiel (au moins sur une partie de leur temps de travail) et près de 10% ont été en arrêt parce qu'elles étaient à risque ou pour garde d'enfants. ■

900

attestations de sortie

Les fameuses attestations à présenter en cas de contrôle ont connu 3 versions successives (pour les déplacements professionnels). Cela impliquait de refaire 900 attestations nominatives puis de partir les distribuer aux salariés disséminés dans tout le département. ■



3 QUESTIONS À

Martine Verne

DIRECTRICE DE L'ADAPA

Les acteurs de l'aide à domicile sont-ils devenus incontournables ?

On espère que l'expérience du Covid permettra aux services d'aide à domicile d'être mieux écoutés et pris en compte dans le « virage domiciliaire ». Nous devons être associés à la prise en compte des besoins pour répondre au maintien à domicile de demain. Quant à être reconnus comme incontournables, je constate que pendant la crise, nous n'avons jamais été conviés autour d'une même table avec les services sanitaires ou les établissements de santé.

Qu'attendent les aides à domicile ?

Une revalorisation de leur métier qui soit à la hauteur de la reconnaissance qu'ils ont eue un temps pendant la crise et qu'ils devraient avoir. Leur crainte et notre crainte : que « ça fasse pschitt »... Ils ont pourtant fait preuve d'engagement, se sont débrouillés pour travailler malgré les enfants à la maison, ont appelé spontanément des personnes pour prendre des nouvelles. Ils ont prouvé que sans eux, le système aurait craqué.

Un autre enseignement de la crise... ?

Elle a souligné le rôle polyvalent de l'aide à domicile et sa valeur intégratrice. Au-delà de l'intervention « technique », l'aide à domicile est un lien entre la personne, sa famille, et les acteurs du sanitaire et du médico-social.



Véronique Lagneau, directrice de la Cohésion sociale

Obligation de résultats

Pour **Véronique Lagneau**, à la tête de la DCS de l'Ain depuis un an : « On ne sort pas indemne de ce genre d'épreuve qui oblige à travailler sous la pression. Nous avons su prendre la mesure de la situation, du dispositif et des instructions. Cette expérience aura des conséquences positives. »



Pour la DDCS, l'épisode Covid a été une vraie révolution. Confrontée à l'urgence, elle a dû se réorganiser et apporter des réponses pragmatiques. Elle a su jouer son rôle d'interface auprès des opérateurs, avec une conviction : préserver les plus vulnérables.

INTERVIEW ALAIN GILBERT

Votre direction a vraiment vécu une révolution ?

Avec 41 agents (sur 45) contraints subitement au télétravail, la DDCS s'est réorganisée du jour au lendemain pour travailler autrement. Ce fut une vraie révolution interne. Nous étions déjà engagés dans cette voie avec la possibilité de télétravailler une journée par semaine ; nous allons élargir cette plage de 1 à 3 jours, mais nous tenons à garder le face-à-face, le présentiel. Les équipes ont été formidables ! Il va falloir revoir nos moyens en matériel et en liaisons.

Et en externe ?

Nous avons appris à travailler autrement avec nos partenaires, par mail, en audio ou visioconférences. Expérience très intéressante qui oblige à plus d'écoute et nécessite une meilleure préparation, un meilleur pilotage des réunions. Nous avons pris le pli.

Quand avez-vous constaté que cette crise sanitaire allait aussi devenir une crise sociale ?

Nous l'avons ressenti très tôt, de façon ascendante, avec les retours que nous faisaient les CCAS, la CAF ou les quartiers Politique de la ville. De façon transversale et en lien avec les associations, nous avons accentué notre vigilance à l'égard des plus vulnérables. D'où la décision rapide de renforcer le Plan Pauvreté mené avec le Conseil

départemental et d'engager des moyens financiers supplémentaires pour répondre à trois exigences de première urgence : l'alimentaire, l'hébergement et la prise en charge sanitaire.

Le bras opérationnel de la DDCS, ce sont les associations ?

Je trouve que, malgré l'angoisse et les contraintes, la mobilisation des professionnels et des bénévoles, y compris les nouveaux, a été remarquable, à la hauteur de la crise. Tout en continuant à aller vers les plus vulnérables, nous avons pu compter sur l'engagement des associations et soutenir celles qui étaient et sont encore en difficultés. C'est un monde où il y a quelques querelles de chapelle, mais là, tout le monde a compris qu'il y avait obligation de résultat. Chacun s'est même mis à la place de l'autre. J'espère que cet esprit d'ouverture perdurera.

Il y a eu pas mal d'initiatives, certaines "réglementaires", d'autres spontanées.

Beaucoup de moyens ont été engagés pour répondre aux besoins les plus immédiats, mais c'est vrai qu'il y a eu des initiatives, comme la création de fiches pratiques ou d'une cartographie des points d'aide alimentaire, conduites avec le Département et les associations qui forment un beau réseau dans l'Ain. ■

Bilan partagé

Dans le bilan des actions destinées aux publics vulnérables dressé avec la DDCS, beaucoup de chiffres, mais aussi des initiatives qui perdureront. Revue de détail.

Côté chiffres

- Distribution de 96 950 chèques service, d'une valeur nominale de 3,50 €, financés par l'État et répartis par les opérateurs de terrain

- Distribution aux professionnels et aux particuliers de 62 000 masques

- Inscription de crédits supplémentaires de presque 200 000 € à mi-juin pour maintenir à l'abri des personnes en difficulté ; il s'agit en fait de la prolongation du dispositif hivernal avec maintien des maraudes à Bourg et de 156 lits d'hébergement dans l'Ain.

- Inscription de crédits supplémentaires de 211 200 € spécialement affectés à un hébergement d'urgence en avril et mai

- Mobilisation de 125 165 € de crédits au titre de l'aide alimentaire (70 000 € de plus que l'an dernier affectés aux besoins de crise)

Au total et à mi-juin, l'État avait engagé plus de 500 000 €, somme qui devra intégrer les dépenses engagées en juillet.

Côté initiatives

Cartographie

Très appréciée des opérateurs a été la création d'une carte des lieux de distribution de l'aide alimentaire dans l'Ain, avec coordonnées des organismes et horaires. Ça manquait !

Un centre d'hébergement spécialisé

Ouvert à l'Étoile du Matin à Jasseron, cet accueil, également appelé centre de desserrement, était destiné aux personnes issues des centres d'hébergements ou de collectifs, dont la contamination a été validée par un test, afin d'éviter la propagation du virus. Il n'a en fait accueilli qu'une vingtaine de personnes. Sa gestion a été confiée à Tremplin et la Croix-Rouge.

L'Ain pour l'autre, l'Ain solidaire

La DDCS et le Conseil départemental ont proposé aux associations « caritatives » cette réunion hebdomadaire pour coordonner l'aide alimentaire, faire rapidement connaître des besoins spécifiques, organiser la distribution des chèques services État, partager l'info... Ce format, très large, devrait s'installer dans la durée.

Coupes franches dans les bénévoles

La crise a été un révélateur du « profil bénévole » avec beaucoup de défections dans les associations (les plus de 70 ans sont restés confinés) et des inquiétudes sur la reprise de certains bénévoles retraités. Des nouveaux, plus jeunes, ont découvert le bénévolat, mais sur un temps libéré par le chômage partiel. Selon la DDCS, 326 bénévoles inscrits pour 32 missions dans 40 structures. Avec trois priorités : l'aide alimentaire, le lien social pour les personnes fragiles et isolées, la solidarité de proximité. ■



Unité pour la jeunesse

On en a peu parlé mais **Véronique Lagneau** a su plaider leur cause et souligner la forte mobilisation de son équipe Éducation populaire et jeunesse, avec l'appui de l'Éducation nationale, dans un contexte compliqué, pour la prise en charge le mercredi, le week-end et les jours de congé des enfants prioritaires des personnels indispensables. Chiffres à l'appui :

- **mobilisation de 71 bénévoles** sur 12 points d'accueil (collèges et centres sociaux) les week-ends et mercredis. Fréquentation de 1 à 10 enfants âgés de 3 à 16 ans par accueil. Co-organisation DDCS-DSDEN.

- **suivi hebdomadaire et coordination** de 50 accueils de loisirs sans hébergement périscolaires : 300 enfants accueillis par semaine.

- **accompagnement de la DDCS** dans la mise en œuvre des différents protocoles sanitaires dans les ACM (accueils collectif de mineurs), en cohérence avec l'évolution des protocoles de l'EN.

- **coordination de la mise en place exceptionnelle** d'accueils sur le temps scolaire, pour permettre aux établissements scolaires de préparer le déconfinement : 28 accueils de loisirs municipaux ou associatifs.

- **suivi et coordination** de l'ouverture des accueils de loisirs extrascolaires pendant les vacances de printemps : 49 accueils ouverts, 300 places proposées.



Véronique Lagneau a pu compter sur le comité de direction de la DDCS et sur ses équipes contraintes au télétravail.



Ressources humaines

Capitaliser sur le positif

L'équipe RH de l'Adapei, dont la réorganisation s'est achevée fin janvier, a été sur le pont pendant trois mois pour trouver l'équilibre entre la préservation de l'accompagnement de 1 800 bénéficiaires et le bien-être de 1 400 salariés. Entretien avec son directeur, Cyril Saulnier.

INTERVIEW **CHRISTOPHE MILAZZO**

Quelle était la priorité ?

Assurer la continuité de service. Les RH devaient repérer les manques et les ressources en termes de personnel. L'Adapei n'a pas eu recours au chômage partiel pour avoir des professionnels disponibles. Nous avons structuré le reporting pour savoir qui était mobilisable quasiment en temps réel, selon les besoins, les compétences et les territoires.

Un cadre s'imposait

Il fallait une veille juridique et sociale pour s'approprier les changements et les appliquer. Il y a eu des assouplissements dans le secteur : une ordonnance a permis de placer des salariés sur une autre qualification. On pourrait se dire : « c'est la crise, je fais ce que je veux » Mais non, il reste un cadre légal !

Avez-vous eu beaucoup de volontaires pour ces remplacements ?

9 % de nos salariés se sont mobilisés sur un autre site. Ils ont été très engagés, nous avons eu peu de refus mais nous n'avons obligé personne ! Tout s'est fait avec l'accord des salariés. On leur demandait d'être mobilisables et réactifs mais si quelqu'un ne pouvait pas, pas de problème.

Vous trouviez toujours ?

Au plus fort de la crise, l'absentéisme était de 30 % contre 8 % en temps normal. Il y a eu recrutements externes mais pas toujours faciles, notamment pour les infirmiers.

L'autre nouveauté, c'est le travail à distance...

Pour les salariés, il fallait un équilibre entre le temps sur site et à distance. Le télétravail a beaucoup été pratiqué au siège et dans les établissements pour le suivi à distance. Nous allons voir comment le développer et le cadrer. Je ne crois pas au tout télétravail. Nous avons besoin de nous parler, nous voir. Nous avons aussi développé la formation à distance. Pensé pour 2021, le chantier a vu le jour en deux mois ! Elle viendra en complément du présentiel.

La crise va-t-elle laisser des traces ?

Il faut capitaliser sur le positif, sur la mobilité géographique et professionnelle. La crise a décloisonné des salariés ravis d'aller ailleurs ! Il ne s'agit pas d'envoyer les gens n'importe où mais d'adopter un réflexe : à chaque besoin, nous regarderons d'abord les ressources internes. Beaucoup ont besoin de diversité dans le travail, surtout les jeunes. Le décloisonnement a affirmé l'appartenance à l'Adapei de l'Ain. On valorise la dimension de territoire, inter-établissements. ■



Le social, sans contact ?

Confinement et distanciation sont, a priori, l'antithèse du travail social prônant l'humain, le contact. Certaines innovations fondées sur le suivi à distance pourraient pourtant perdurer.

Peut-on accompagner des publics fragiles derrière un écran ? Voilà l'équation que doivent résoudre les professionnels du social depuis mars. Il a fallu être créatif pour poursuivre les accompagnements, rester joignable. Pour éviter le repli, beaucoup d'équipes se sont mobilisées, parfois bénévolement. La visio et les réseaux sociaux sont devenus omniprésents mais les outils traditionnels (courrier et téléphone) étaient là pour ne laisser personne de côté. Les appels de veille se sont répandus, les canaux de contact se sont diversifiés, une entraide est apparue entre acteurs. Les nouvelles pratiques ont renversé les perspectives. Dans le handicap, des professionnels d'établissements

ont pu accompagner à domicile et à distance. Une première impliquant des liens renforcés avec l'entourage, relais indispensable.

Vers une palette plus large

Progressivement, les structures rouvrent et les rendez-vous reprennent. Certaines tâches, certains publics ou secteurs requièrent du présentiel. Mais pas question de faire table rase des apports de ces derniers mois qui ont accéléré des réflexions entamées et montré les bienfaits d'un accompagnement varié et plus proche de chacun. Le futur ne serait pas au social sans contact mais à moins de contacts physiques et plus de diversité et de complémentarité dans les approches. ■

Associations Vigilance à l'automne

Le tissu associatif étant très divers, les effets post-Covid seront multiples. Certaines structures tablent sur la reprise à la rentrée pour s'en sortir. D'autres ont subi de plein fouet le protocole sanitaire et son coût. Animatrice du dispositif local d'accompagnement,

l'AGLCA a recensé sept structures en grande difficulté de trésorerie ayant fait appel au dispositif, soutenu par le DSESS (Dispositif de secours de l'économie sociale et solidaire), en mai et juin. « Beaucoup de petites associations jouent un grand rôle et fournissent



Une rentrée sous tension

Les associations d'aide aux précaires ne sont pas très optimistes pour la rentrée. Parmi leurs constats et leurs craintes :

- une multiplication des états « d'effondrement personnel » et de souffrance psychique de la part de personnes qui disent déjà « ne pas savoir comment ni quand elles pourront s'en sortir ».
- l'inadaptation de leurs locaux pour accueillir les personnes et distribuer les colis, si les mesures de distanciation restent en vigueur (pour le moment, l'accueil a souvent lieu en extérieur).
- la hausse des demandes de microcrédits
- les personnes qui restent « hors radar »

Quand le web s'emballe

L'épidémie a saturé l'espace social pendant quatre mois. Les établissements et les associations vivaient suspendus à l'arrivée puis à l'interprétation des communications officielles, que ce soit les messages d'alerte rapide sanitaire du ministère ou les communiqués de presse du gouvernement qui informaient souvent les services de l'État en même temps que les journalistes et les collectivités locales. Voici pourquoi des newsletters « spécial Covid » fort utiles ont rejoint les autoroutes du web : chaque fédération du social a collecté, digéré et retranscrit les infos « venues d'en haut » et partagé les retours « du terrain » (FAS, UNIOSS et URIOPSS, FEHAP...).

de l'emploi dans les petites communes. Mais les événements où elles trouvent des ressources ont été annulés » explique **Renaud Drouy**, directeur de l'AGLCA. Jusqu'à présent beaucoup d'associations employeuses ont puisé dans leurs réserves ou bénéficié de fonds de solidarité ou des mesures de chômage partiel. Mais le manque de ressources fait craindre des problèmes de trésorerie pour relancer l'activité à la rentrée. Pour beaucoup, octobre sera déterminant. ■



... D'un maire à l'autre ...



Crise sanitaire inédite et report exceptionnel de deux mois du 2^e tour des élections municipales : le printemps 2020 aura été particulièrement compliqué pour les maires ! Les équipes sortantes ont dû rester en fonction jusqu'à fin mai, gérer un quotidien empli d'interrogations et de directives évolutives, et les 353 élus au 1^{er} tour – dont 161 nouveaux – attendre juin pour s'installer.

L'AMF O1* a apporté son précieux soutien aux communes : newsletter quotidienne relayant les multiples et nécessaires infos, commande et livraison de 450 000 masques chirurgicaux... « Les petites et moyennes communes surtout nous ont beaucoup sollicités » note **Françoise Bozon**, directrice de l'association.

La réouverture des écoles a beaucoup inquiété et questionné les maires. Quelle responsabilité en cas de problème ? Comment organiser les locaux, les effectifs, le nettoyage des sanitaires après chaque passage ? « Certains maires n'ont pas pu autoriser la reprise. »

Plus que jamais la crise a révélé le rôle, l'implication, la forte présence des élus locaux auprès des habitants. « Beaucoup ont mis en place des visites aux personnes âgées. »

Certaines communes avaient déjà préparé leur budget annuel, d'autres pas encore. Toutes devront gérer les dépenses supplémentaires liées à la crise.

La trêve estivale sera de courte durée : les nouvelles équipes municipales ont dû très vite mettre en place les commissions, les CCAS... et préparer la rentrée.

* Association départementale des maires et des présidents d'intercommunalités de France

Résidences seniors

Danger glissements

Seule à bord, **Déborah Choin** l'aura été pendant deux mois avec des « passagers » confinés dans la résidence qu'elle dirige à Ambérieu. Avec aussi une plongée immédiate dans l'inquiétude à cause du décès Covid d'un des résidents. « Les premières semaines ont été très compliquées. Pas de masques ni de gel ; il a fallu attendre que la Ville, la Région et la pharmacie nous en procurent. Pour tester tout le monde, y compris moi-même, je ne disposais que d'un thermomètre frontal. Plus de familles, plus de fournisseurs, moins d'intervenants extérieurs : une résidence doit appliquer sans personnel les mêmes contraintes de

confinement et de désinfection qu'un Ehpad. »

Seule dans ce huis clos, Déborah a dû affronter la hantise des résidents, compter sur eux pour la fabrication de masques. Ils ont fait corps pendant qu'elle portait tout sur ses épaules, y compris les courses faites pour une quinzaine d'entre eux. Les boîtes à lettres ont été le meilleur moyen d'échanger de brefs messages avec l'intérieur et l'extérieur.

Seule, Déborah l'aura été pour mesurer les effets du Covid. Avec de l'émotion dans la voix, elle dresse un bilan des effets du confinement : « Je constate combien les résidents en ont été impactés. Perte d'autonomie, perte de mémoire, perte de repères dans l'espace. J'ai vu apparaître et s'aggraver les glissements de ces personnes laissées à leur isolement. Ça peut aller très vite quand vous êtes très seul ! » Au terme du confinement, il a eu beaucoup de départs précipités vers des Ehpad. Mais pendant le confinement, personne n'a été infecté. Amère victoire... ■



Autistes : « les oubliés de la société »

Mère de quatre enfants dont un jeune autiste, Clara a apprécié l'accompagnement de l'équipe éducative de l'IME Henry Lafay, tout en soulignant les difficultés initiales : « C'était très compliqué au début, il n'y avait pas de décisions gouvernementales, l'autisme a été oublié ! »

L'IME « à la maison » via les mails avec l'éducateur et l'enseignante référents, complété par des échanges WhatsApp avec les divers intervenants, a même été un révélateur : « J'ai pris conscience de l'importance du travail fait à l'IME, des rythmes, des outils, alors que j'étais contre les pictos par

exemple mais je les ai mis en place, ça fonctionne. J'ai découvert que Logan adore les maths. J'ai vu mon fils autrement. » À la rentrée prochaine, pourquoi ne pas poursuivre ce même « IME à la maison » un jour par semaine afin de libérer une plage horaire pour une famille en attente ?

Si au final, le confinement a eu du bon pour Clara et Logan, il n'en va pas de même pour tous : « Des parents n'ont pas accepté le confinement. C'était très difficile à gérer pour ceux qui travaillaient, qui ont dû faire appel à des aides, aux plateformes de répit... Il y a des cas extrêmes qui m'ont mis les larmes aux yeux ! » ■

Assistants maternels Confinés mais mobilisés

Tenus, selon les directives gouvernementales, de continuer si possible à accueillir les enfants pour répondre aux besoins des familles, les assistants maternels ont réagi avec faculté d'adaptation et initiatives mais non sans inquiétudes et interrogations.

La pêche aux infos et équipements a trouvé réponses avec le soutien du Département et de ses services, notamment la PMI, de la Caf, des collectivités locales, du réseau des relais assistants maternels, qui ont fermé leurs portes et suspendu les temps collectifs mais sont restés fortement actifs à distance... La mise en place des mesures de chômage partiel a réduit les baisses de revenus. Sur le terrain, ces professionnels de la petite enfance ont adapté leurs pratiques, renforcé les mesures d'hygiène, repensé l'organisation de l'accueil des tout-petits et des familles. Pas toujours simple ! Les idées n'ont pas manqué. Le lavage

des mains devient vite un jeu. Mais comment éviter de prendre un tout-petit dans les bras ? Entre théorie et pratique, tout est question d'adaptation. Assistants maternels et relais ont multiplié aussi les initiatives pour préserver le lien avec les familles ayant suspendu l'accueil : envoi de propositions de jeux et activités, échange d'infos et photos, rencontres en ligne avec animations... Le déconfinement a suscité aussi de nombreuses questions. L'évolution et l'adaptation des pratiques se poursuivent. Temps collectifs en visio, formations idem, entrent dans les outils de travail et professionnalisation. ■



Un temps suspendu

Pour les personnes migrantes en cours de procédure, le confinement a signifié des délais et des angoisses supplémentaires. Le point de vue du groupe burgien de la Cimade.

Tout s'est arrêté subitement mi-mars. Guichets uniques pour l'enregistrement des demandes d'asile fermés, convocations annulées à l'OFPRA, transferts « Dublin » suspendus... toutes les démarches ont été gelées, avec cependant une prolongation automatique des droits (titres de séjour comme couverture santé). Dans l'Ain, la Cimade avait également fermé ses permanences pour les personnes migrantes, mais pas son téléphone. « Nous avons reçu quelques appels pour nous signaler des situations qui dégénéraient en violences, sinon il s'agissait essentiellement de besoins d'hébergement et d'aide alimentaire », résume **Anne-Claire Gayet**, présidente départementale. Selon la Cimade, le confinement a été particulièrement dur psychologiquement pour les jeunes migrants, réactivant des traumatismes et obscurcissant encore plus un avenir déjà incertain. Elle s'inquiète aussi des emplois au noir qui, notamment pour les migrants sans papiers, « sont encore moins payés depuis la déconfinement et encore plus précaires ». Quoi qu'il en soit, la « machine » s'est progressivement remise en route (souvent uniquement sur rendez-vous, comme au service des étrangers de la préfecture, qui ne ménage pas ses efforts pour limiter les retards).

• La Cimade ouvre à la rentrée une seconde permanence à Ambérieu-en-Bugey. Un groupe fonctionne également dans le Pays de Gex. ■

Les masques de Tremplin

Des milliers de masques ont été fabriqués grâce à des initiatives individuelles ou organisées par des CCAS, des centres sociaux ou des associations. L'atelier couture de Tremplin, structure d'insertion par l'économique, a ré-ouvert pour répondre à la sollicitation de la Ville de Bourg qui a passé commande de 70 000 masques. Un fois réglée la question des normes sanitaires des masques (beaucoup de tergiversations !), Mondial Tissus a fourni les tissus et la fabrication a été partagée entre l'atelier de lingerie 7Fashion (Bourg-en-Bresse) et Tremplin, qui a obtenu le renfort de plus de 150 bénévoles. Un partenariat exemplaire entre deux entreprises privées lucratives et une entreprise de l'économie sociale et solidaire. ■



© Cécile Cerbe

Tremplin qui poursuit la production de masques continue de les vendre à prix coûtant.



Sanitaire et/ou social

Avis d'experte

« La crise a aussi révélé du positif : la solidarité entre associations et surtout l'engagement, la créativité et la solidarité de proximité des professionnels. Les acteurs de terrain ont montré leurs capacités à s'organiser sur les territoires de leur propre initiative. » **Danièle Lebrun**, présidente de l'Orsac et de l'Uriopss



Double regard avec Danièle Lebrun pour prendre du recul : elle préside une association qui a abattu les cloisons entre sanitaire et social, l'Orsac ; elle préside une union hostile aux "silos", l'Uriopss qui solidarise les associations du secteur.

INTERVIEW AGNÈS BUREAU

Dans quel état associations et structures sortent-elles de cette crise aiguë ?

Les professionnels sont fatigués. Ils accusent le coup de la tension de ces mois de crise. Les discussions – tardives – sur les primes Covid ont créé du mécontentement voire de l'amertume. L'appréhension persiste sur la circulation du virus, surtout en Ehpad. Les professionnels sont partagés entre la nécessité de rouvrir pour rompre l'isolement des résidents et la crainte de l'épidémie.

L'expérience de la crise a-t-elle été très différente dans le sanitaire et le social ?

La prise en compte par l'État et les institutions a été très différente selon les secteurs. C'est une remontée forte du terrain, partagée par toutes les fédérations. Une fois de plus, nous avons très mal vécu le cloisonnement entre le sanitaire, le social et le médico-social. Nous déplorons que l'organisation en silo de notre système de santé et le partage des compétences entre ARS et Départements aient mené à une gestion de la crise cloisonnée. D'un département à l'autre, le soutien aux structures a varié, fort ici et inexistant ailleurs.

Ce fut un révélateur de nos dysfonctionnements ?

Le cloisonnement a été très compliqué à gérer. Rien que pour les masques, des circuits différents et parallèles se mettaient en place selon les publics. À l'Uriopss, nous avons plaidé pour une cellule de crise départementale unique, comme cela s'est fait dans l'Ain. Plusieurs plateformes de mise à disposition de personnels ont été ouvertes (pour le médico-social, pour le sanitaire). La lecture n'était ni simple

ni cohérente. Beaucoup d'informations, de consignes et de protocoles circulaient, avec parfois des contradictions. J'ajoute que la vision de la santé était réduite au curatif, centrée sur l'hôpital.

Quels sont les enjeux pour les mois à venir ?

L'attente est très forte sur les revalorisations salariales, qui ne doivent pas se limiter aux infirmiers, et sur les réorganisations. Le second enjeu est celui de l'épuisement des professionnels. Nous devons déployer des outils d'appui, de l'analyse de la pratique, de l'écoute... et des retours d'expériences.

Les chantiers immédiats... ?

Nous devons retravailler la coordination des acteurs, sans empiler les dispositifs, et le management de proximité. À l'Orsac, la situation a été maîtrisée grâce aux circuits courts de décision et à la proximité entre les équipes de direction et les professionnels dans les services. C'est, dans les associations, un gage d'efficacité et de réponse rapide. Nous devons améliorer l'attractivité des métiers du soin et du « care ». Des informations inquiétantes nous remontent de l'aide à domicile, avec des démissions de professionnels. À plus long terme, nous devons repenser les modèles de tarification, notamment dans les Ehpad. Le Président de la République souhaite aller plus avant dans la décentralisation, c'est une bonne chose. Faisons confiance aux acteurs de terrain et évitons les injonctions contradictoires inévitables quand on a des interlocuteurs différents. Pendant cette crise, les associations ont fait preuve de créativité et d'initiatives. Beaucoup de choses sont possibles. ■

L'événement éditorial de la rentrée



Dominique Saint-Pierre, historien, spécialiste du Bugey, revisite de fond en comble la vie de Brillat-Savarin et propose une version annotée et commentée de ses œuvres.

Une approche critique qui rétablit bien des vérités et permet de redécouvrir l'auteur de *La Physiologie du goût* sous un autre jour.

Deux tomes – 940 pages
Prix de vente : 30 €
Prix de souscription : 25 €
Parution fin septembre 2020



www.cleyrianeeditions.com
cleyriane.editions@gmail.com

LE BÉNÉVOLAT

UNE RICHESSE POUR
L'ADMR DE L'AIN

26 associations locales
Plus de 900 salariés
Plus de 300 bénévoles



ENFANCE
ET
PARENTALITÉ

ACCOMPAGNEMENT
DU
HANDICAP



SERVICES
ET SOINS
AUX
SÉNIORS



ENTRETIEN
DE LA
MAISON

PARTICIPER
À DES PROJETS
SOLIDAIRES,
C'EST :



Être utile,

Être au service des personnes
fragilisées et isolées,

Participer au développement de
la vie locale,

Acquérir de nouvelles compétences,

Appartenir à une communauté,

Étendre son réseau de
connaissances...

**PROXIMITÉ. SOLIDARITÉ.
UNIVERSALITÉ. RESPECT.
RÉCIPROCITÉ.**

EN SAVOIR
PLUS



SUIVEZ-NOUS SUR
Facebook

FÉDÉRATION ADMR DE L'AIN

801 rue de la Source CS 70014

01442 Viriat Cedex

Téléphone : 04 74 23 21 35

Email : info.fede01@admr.org

www.fede01.admr.org



 **ADMR**

**pour tous,
toute la vie,
partout**