le magazine du social dans l'Ain

INTER action

N° 96 . JUILLET 2018

INTERVIEW
Henri de Rohan Chabot / p. 6

TABLE RONDE
Rénovation urbaine à Oyonnax / p. 13

REPORTAGE
Baptêmes de l'air à Jasseron / p. 46

DOSSIER

La violence au travail

(p. 37 à 44)

Illustration Anne-Isabelle Ginisti

Appartements

Maisons

Chambres

Studios

meublés - non meublés conventionnés APL sans frais d'agence paiement à terme échu

Parc de 250 logements locatifs

Plus de 3000 logements meublés en résidences

Logements en résidences

- 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 logements locatifs

Disponibilités et formulaire de demande de logement sur www.alfa3a.org ou Nawal Hedi-Doghman 04 74 38 29 77

alfa3a
accueillir
associer
accompagner

N° 96 • JUILLET 2018

SOMMAIRE

Table ronde
Rénovation urbaine à Oyonnax /
→ p. 13-16

Le **trimestre en images** /
→ p. 4-5

Dossier
La violence au travail/
→ p. 37-44

Interview
Henri de Rohan Chabot
délégué général de France Répit /
→ p. 6-8

Reportage
Baptêmes de l'air à Jasseron /
Quand les différences s'envolent et copilotent
→ p. 46-47

Portrait
Lætitia Vincent
La porteuse de bon pain /
→ p. 9

Entre nous
ANMONM
Les jeunes font des choses bien /
→ p. 12

Le **Cahier partenaires**
20 pages d'actions et d'initiatives des opérateurs sociaux et médico-sociaux du département. /
→ p. 17-35

Le **magazine trimestriel de l'action sociale dans l'Ain**
Partenaires : Adapei, ADAPA, ADMR, Ain Domicile Services, Alfa3a, Bourg Habitat, Caf de l'Ain, Conseil départemental, Dynacité, MSA Ain-Rhône, Orsac, Semcoda, Udaf de l'Ain.
Directeur de la publication : Jacques Dupoyet. **Directeur de la rédaction :** Alain Gilbert. **Rédaction :** Agnès Bureau, Christophe Milazzo, Annick Puvilland, Émilie Borge Sperduti. **Réalisation :** Abscisse Communication - 27, rue des Bons-Enfants 01000 Bourg-en-Bresse - Tél. 04 74 24 44 44. **Illustrations Une et dossier :** Anne-Isabelle Ginisti - **Impression :** Estimprim. Tirage : 10 000 ex. N°ISSN : 1260-528X

www.interaction01.info

Contacts : AG : alain.gilbert@interaction01.info AP : annick.puvilland@interaction01.info
Rédaction : redaction@interaction01.inf

ILS PARTENT, ILS ARRIVENT

CAF

→ Jean-Michel Ballard assure l'intérim de la dirction de la CAF de l'Ain après le départ de Marie-Claire Laurent-Sanna pour la caisse de Haute-Savoie ●

ORSAC

→ Vincent Galaup est directeur général de l'Orsac depuis juin (à découvrir en page 26/27). Un nouvel homme pour une nouvelle fonction à l'Orsac, jusqu'alors dotée d'un secrétariat général. Marie-Gabrielle Serviant, qui aura assuré l'intérim depuis le départ d'Olivier Rochette en janvier 2017, a été nommée directrice générale adointe. ●

ITEP LES ALANIERS DE BROU

→ Suite au départ de Stéphane Montbobier en mai, Gilbert Guy a pris la direction des Alaniers à Bourg. Sa mission première est d'apaiser un climat tendu depuis plusieurs mois. Il est également directeur de l'ITEP Arc-en-ciel à Trévoux. ●

FAM LES PASSERELLES DE LA DOMBES

→ Pierre Couderc assure depuis janvier la direction du nouveau foyer d'accueil médicalisé pour adultes atteints d'épilepsie pharmaco-résistante, à Tramoyes. Il a conduit le projet de création de cet établissement depuis un an, en parallèle de ses fonctions d'adjoint au siège de l'Orsac. Les Passerelles ouvrent un nouveau chapitre de l'histoire qu'il partage avec l'Orsac depuis 2010, puisqu'il fut d'abord directeur du Mas des Champs en Isère (soins de suite et de réadaptation). ●

MFR DE BÂGÉ-LE-CHÂTEL

→ Auparavant trésorière de la MFR de Bâgé-le-Châtel, Stéphanie Ozanne a été élue présidente. Elle succède à Didier Blanc, qui préside désormais la Fédération départementale. ●

EN BREF

LOGEMENT DES ALTERNANTS

→En ligne depuis avril, la plateforme régionale www.formtoit.org permet aux personnes en formation en alternance ou stage d'accéder à de nombreuses offres de logement, de s'informer sur les aides et la mobilité, et d'être accompagnés par un conseiller dans leur recherche d'hébergement. Opérationnelle pour l'instant pour l'Ain (en partenariat avec Alfa3a), la Haute-Savoie et le Nord-Isère, elle recense plus de 2 500 lits dans diverses structures (résidences sociales et étudiantes, foyers de jeunes travailleurs, hébergements touristiques, gîtes, chambres meublées, campings avec mobil-homes, logements intergénérationnels…). Une même carte permet de visualiser à la fois les offres de logement et les centres de formation. ●

www.formtoit.org
alternance.01@formtoit.org
Tél. 06 44 24 13 63

RENTRÉE DES ASSOS

→ Évènement biennal, convivial et festif, la Rentrée des assos de Bourg-en-Bresse s'installe cette année sur le parvis de la Tannerie, le 15 septembre. Organisée en partenariat avec l'ALGCA, la Tannerie, la MJC, France Bénévolat Pays de l'Ain et l'Office municipal des sports, elle invite à découvrir et rejoindre la dynamique associative locale. Animations, concerts, démonstrations sportives, défilé de voitures anciennes américaines, ciné en plein air ponctueront l'après-midi. ●

rentree@aglca.asso.fr

PRÉVENIR LE SUICIDE

→ Les 1res Rencontres du CPA, ouvertes aux professionnels, organisées en partenariat avec Ain Psy, auront lieu le 28 septembre, de 8 h 30 à 17 heures, sur « De la détresse à l'envie d'en finir… Quel espace pour un accompagnement préventif de la personne suicidaire ? ». Après un état des lieux en région par l'ARS, elles croiseront les approches philosophiques, médicales et sociales, avec Rodolphe Adam, l'ADAG, l'équipe du dispositif CAP Fleyriat Renouée, la commission des soins, le CLIC et le CMP de Montluel. ●

Inscriptions avant le 10 septembre par mail à : formation@cpa01.fr. Participation aux frais (dont repas) : 15 €.

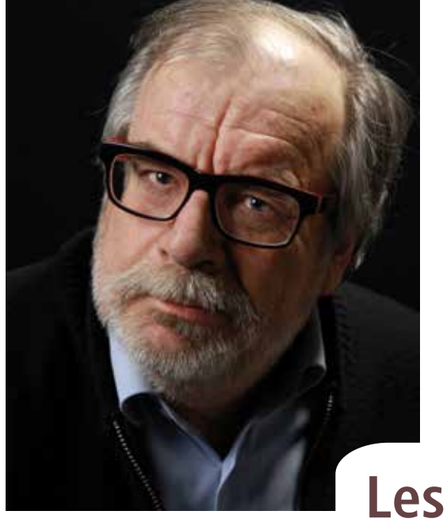
DEMANDE D'ASILE

Élus et jeunes migrants croisent leurs regards aux 3 Saules

→ Le 26 juin, Damien Abad, député, et Muriel Luga Giraud, vice-présidente du Département, chargée des affaires sociales, sont allés à la rencontre de jeunes migrants accueillis dans l'Ain dans le cadre du dispositif national MNA (mineurs non accompagnés), à la résidence des Trois Saules à Bourg-en-Bresse. *« Nous venons pour avoir un vrai échange, avoir votre regard sur ce que vous vivez, comprendre les enjeux, chercher des solutions »* soulignait d'entrée le député. L'échange avec jeunes et professionnels de terrain a pointé notamment les difficultés, pour les jeunes approchant 18 ans, à obtenir le permis de travail leur permettant de finir leur apprentissage. Nul doute que le problème sera évoqué en haut lieu.

→ *Symbolique et sympathique photo-souvenir d'un échange constructif entre jeune migrant et député.*

Dans l'Ain, 220 jeunes migrants sont actuellement pris en charge par le dispositif MNA, mis en œuvre par l'ADSEA et Alfa3a, à Bourg, Ambérieu et Miribel. Au-delà, les moyens alloués ne suffiraient plus pour continuer à offrir une prise en charge de qualité visant l'intégration. *« Dans l'Ain, aucun jeune migrant n'est laissé à la rue »* rappelle Muriel Luga Giraud.
L'intégration de Nazirou N'Diaye (sur la photo), parti du Mali en 2016, est en bonne voie : il réside aujourd'hui en autonomie dans un appartement et se forme aux métiers de la restauration. ●



Les misérables

Dans les trois volumes de ses Choses vues, *Victor Hugo tient la chronique de ses faits et gestes quotidiens de grand bourgeois élu du peuple. On y retrouve son indignation face à la peine de mort, face à la veulerie parlementaire, à la répression, mais aussi face à la pauvreté, féroce à cette époque. Il liste avec une précision épicière les oboles versées aux miséreux qu'il visite ou qu'il croise. Bien des pages dénoncent cette indigence qu'il voulait généreusement éradiquer.*

Rien n'a changé malgré l'aphorisme de Ferdinand Lop qui préconisait l'extinction du paupérisme après huit heures du soir. Allusion faite à l'ouvrage oublié de Louis-Napoléon, L'extinction du paupérisme, *publié en 1844, un manifeste ouvriériste et électoral qui finira relié plein cuir.*

Emmanuel Macron a été plus direct : sa séquence vidéo sur les minima sociaux (« On met un pognon de dingue dans les minima sociaux et les gens restent pauvres ! ») a choqué avant de finir dans les copeaux de l'actualité. À tort : son indignation et les questions qu'elle soulève sont justifiées sauf pour ceux qui se masquent les yeux face à ce puits sans fond qui continue de se creuser : plus on verse, moins on remplit. Louis Gallois, président de la Fédération des acteurs de la solidarité, rappelait récemment que sans les minima sociaux, un Français sur quatre serait en situation de pauvreté. Si on ne verse plus, on augmente.

Pourquoi le Président – que l'on accuse d'être le protecteur des riches – ne serait-il pas le défenseur des pauvres et le pourfendeur d'une fatalité qui condamne à la dépendance ad vitam æternam *? Tout est bon contre la pauvreté : les cinq sous de Victor, les fausses idées neuves de Louis-Napoléon et la vidéo youtubienne d'Emmanuel.*

Tout est bon, mais rien n'est facile. Le pari pris par les Ateliers du jeudi, nés de la seconde enquête Pauvreté/Précarité dans l'Ain, était d'apporter des réponses simples, modestes, pratiques à des problèmes dont souffraient les pauvres au quotidien. Pas facile parce qu'il faut maintenir la mobilisation militante, trouver des relais institutionnels, lever des obstacles administratifs. Il n'y a pas un euro d'utopie dans cette expérience dont nous rendons compte dans chaque numéro d'Interaction, avec l'objectif « zéro bla-bla ».

De quel droit peut-on douter de la détermination d'un Président à vouloir changer les choses avec une loi condamnée d'avance ? Cela voudrait dire qu'il est inutile d'en débattre et d'essayer ? Hugo préconisait de limiter la pauvreté sans limiter la richesse… Tout le monde n'aura pas la même lecture des misérables.

Alain Gilbert
Directeur de la Rédaction

FLASH

Le trimestre **en images**

Démolir ne veut pas dire anéantir

Un petit robot a gratté les murs pendant des mois pour éliminer les peintures amiantées. Ensuite, il a fallu peu de temps aux griffes des grosses pelles pour les abattre. La rénovation urbaine et sociale du quartier de la Forge est cette fois bouclée. Reste des gravats et des traces qui ne sont pas près de disparaître dans les souvenirs des familles qui ont habité dans l'une des trois tours démolies de la rue Flaubert, à Oyonnax.

Marpa guinguette à Viriat

C'est en présence de la présidente de la Fédération nationale des Marpa, Patricia Saget-Castex, que la Cité des seniors, à Viriat, a fêté ses dix ans, le 26 mai. Résidents, familles, bénévoles, salariés, partenaires : le joyeux anniversaire a rassemblé quelque deux cents personnes, dans une festive ambiance guinguette. Une journée qui fait assurément honneur au label Marpa +++ - niveau maximum de certification qualité – obtenu par la résidence et au slogan désormais commun aux dix-sept Marpa de l'Ain : « La résidence de nos aînés : accompagner pour bien vieillir ».*

** Maison d'accueil et de résidence pour l'autonomie*

1 500 km à vélo, avec en selle des malades psychiques, des soignants, des bénévoles et des cyclotouristes avertis : la 5e Psycyclette, audacieux défi organisé par l'Unafam afin de briser les tabous et les idées reçues sur les troubles psychiques, a traversé la France du 11 au 19 juin. Le samedi, rejoints à Villars-les-Dombes par le Cyclo club Charles Antonin, les psycyclistes ont été accueillis à Bourg-en-Bresse, pour la première fois ville-étape de l'événement. Cordial, amical et musical était l'accueil, avec en final un mini-concert des Percussions de Treffort.

En selle avec Psycyclette

La Reyssouze sur son trente et un

Non pas trente et un spectacles mais pas loin, avec huit compagnies artistiques d'ici et d'ailleurs, aux quatre coins du quartier : samedi 2 juin, Reyssouze-sur-Scène, événement festif, gratuit et ouvert à tous, concocté par Bourg Habitat et le Théâtre de Bourg pour fêter la fin du projet de rénovation urbaine, offrait des aubades nomades, de la poésie, de l'humour, du suspense, des visites surprise, des cartes postales sonores, un cabaret mobile, un concert'eau en do nageur… Soleil et public étaient au rendez-vous.

Des trophées mérités

Trouver un emploi, se réorienter, se former, se diplômer, à tout âge et de tout profil, c'est possible, avec persévérance et accompagnement. Encourageante preuve par l'exemple : les 6es Trophées de l'évolution professionnelle, organisés par la MIFE. Bravo aux 17 candidats et 6 lauréats : Arta Kacan (trophée Réussite d'un parcours PRIR) réfugiée venue d'Albanie ; Hassmya Souag (Expertise 50) qui, après 27 ans en industrie, des contrats aidés et le RSA, a retrouvé un emploi à plus de 60 ans ; Clotilde Pariente (Réussite d'un parcours) passée de la vente au métier de conseillère en insertion professionnelle ; Mickaël Michelin (Coup de cœur du jury) qui, après chômage et CHRS, a retrouvé logement, emploi et famille ; Isabelle Ronjon (Création d'activité) devenue socio-esthéticienne indépendante à 57 ans ; Côté Job (Entreprise), agence d'intérim à Montréal-la-Cluse, qui fait volontiers confiance aux candidats à l'emploi soutenus par la MIFE.*

** Programme régional pour l'intégration des réfugiés*

Henri de Rohan Chabot, délégué général de France Répit

« À la Maison du répit, l'hébergement n'est pas une fin en soi. »

LA MAISON DU RÉPIT ACCUEILLERA DES PERSONNES MALADES OU HANDICAPÉES AVEC LEUR PROCHE AIDANT. LE PROJET EST ORIGINAL, ADOSSÉ À UNE ÉQUIPE MOBILE ET UN PROGRAMME DE RECHERCHE.

On entend le bruit des machines dans le parc… La Maison du répit doit ouvrir fin septembre : tout est prêt ?
On devrait être dans les temps et – le plus important – dans le budget.

Qui est de… ?
L'opération dans son ensemble se monte à 5,5 M€, financés à 93 % par du mécénat de grands donateurs et 7 % de subventions publiques.

Quelle est la vocation de cette Maison du répit en construction à Tassin-la-Demi-Lune ?
Ce lieu s'inspire des modèles anglo-saxons et québécois. Il va accueillir des personnes fragilisées par le handicap, la maladie ou la dépendance, en même temps que leurs proches aidants. Ils viennent du domicile pour des séjours courts de répit, de repos, de ressourcement et d'accompagnement. L'hébergement n'est qu'une condition, pas une fin en soi. Le cœur du projet est bien d'accompagner au long cours des proches aidants qui souvent s'épuisent à domicile.

Des possibilités de séjour de répit existent déjà. Quelle particularité ici ?
Notre approche est profondément différente. L'accueil temporaire permet une rupture dans un quotidien éprouvant. C'est utile et c'est d'ailleurs un droit désormais reconnu. Néanmoins il ne règle rien sur le fond. Notre approche est décentrée de la personne aidée : elle s'intéresse en priorité à la relation d'aide et à l'aidant, pour que la vie devienne plus soutenable dans la durée.

Qu'attendez-vous des professionnels que vous êtes en train de recruter ? Que leur dites-vous ?
On leur dit qu'ici on accueille à la fois des enfants et des adultes, des personnes handicapées et des malades chroniques… Cette grande diversité de situations et d'âges est très rare dans un système médico-social classiquement organisé en silos. Nous n'avons pas réussi à décloisonner complètement. L'agrément de l'ARS exclut pour le moment les personnes de plus de 60 ans et celles qui ont des troubles du comportement trop sévères. Nous avons une équipe de trente salariés pour une vingtaine de chambres. Quoi qu'il en soit, on ne sait pas exactement à quoi on va être confrontés. On va avancer en marchant, avec la fondation OVE, gestionnaire médico-social et partenaire du projet.

Ce « mélange » était un choix a priori ?
Les études ont montré que l'impact sur les proches aidants est quasiment identique selon qu'ils sont parent d'un enfant polyhandicapé, conjoint d'un malade chronique ou enfant adulte d'une personne âgée dépendante. Les besoins et donc les réponses sont similaires.

L'ARS a vite adhéré à votre projet ?
Oui. Les autorités de santé ont reconnu qu'il y avait une expérimentation à mener autour de l'accueil du couple aidant-aidé et pour un travail de long terme sur l'écosystème familial fragilisé par la maladie ou le handicap. Nous avons pu passer d'un projet pensé par des soignants et des familles à une offre institutionnalisée. C'est cette bascule qui est intéressante.

Quel sera le rôle de l'équipe mobile de répit ?
Les sept personnes qui la composent sont déjà au travail : médecins, psychologues, infirmière, assistante de service social et secrétaire. L'équipe se rend au domicile des aidants pour évaluer, orienter et accompagner. Elle gardera contact avec l'aidant dans la durée. Ça n'aurait pas de sens d'ouvrir nos portes à un accueil puis de les refermer. Le cœur du projet est l'accompagnement.

> *« On va démontrer, scientifiquement, qu'investir 1 euro dans le répit permet d'économiser bien plus. »*

Comment avez-vous construit ce projet et créé la fondation France répit ?
Nous avons créé la fondation en 2013, avec l'oncologue et pédiatre Matthias Schell, que j'ai connu au centre Léon Bérard pendant les quatre ans de la maladie de ma fille Jeanne. Il avait notamment en charge l'hospitalisation à domicile et une équipe de soins palliatifs. Son expérience lui avait appris qu'apporter des soins médicaux au patient n'était pas suffisant. Que fait-on de l'épuisement physique et psychique, des interrogations intimes et profondes que se posent les personnes malades et leurs proches ? Comment les accompagne-t-on hors de l'hôpital ? Il avait en tête une maison de répit.

L'investissement dans le soutien aux aidants est-il à la hauteur de ces enjeux ?
La prise de conscience est désormais bien réelle. Le schéma régional de santé, le schéma métropolitain des solidarités ont intégré la question de l'aidance. Or ces services nouveaux auront un coût. La fondation France Répit a conçu un programme de recherche sur quatre ans, doté d'un budget de 1,2 M€. Nous allons mesurer l'impact positif du répit sur la qualité de vie des aidants, sur leurs visites médicales, la consommation de médicaments, les arrêts de travail ou ré-hospitalisations. Je suis convaincu qu'on va démontrer, scientifiquement, qu'investir 1 euro dans le répit permet d'économiser bien plus.

> *« On ne sait pas exactement à quoi on va être confrontés. »*

La loi d'adaptation de la société au vieillissement a déjà reconnu le droit au répit.
La loi ASV reconnaît le rôle des « proches aidants » et ouvre un droit nouveau. Mais il ne concerne que les aidants d'une personne âgée très dépendante, il est limité à une semaine par an et 500 euros pris sur les plans d'aide. C'est sous-dimensionné et trop restrictif mais une étape capitale est franchie.

Votre fondation a-t-elle un rôle politique ?
Oui. Nous travaillons depuis plus d'un an avec la Métropole de Lyon, l'ARS, les associations de patients et d'aidants et les acteurs locaux, pour créer un dispositif de soutien aux aidants centralisé et coordonné, avec une offre labellisée et accessible. L'offre est totalement dispersée et illisible alors que plein d'initiatives existent.

Le « baluchonnage » de Bulle d'air s'est implanté dans le Rhône comme dans l'Ain ?
C'est en cours et nous les connaissons très bien. C'est un partenaire important pour l'équipe mobile, pour prendre le relais à domicile, même si le reste à charge pour les familles est élevé. Ils ont rejoint Métropole aidante.

L'objectif est un guichet unique d'information ?
Le projet Métropole aidante prendra début 2019 la forme d'un lieu d'accueil en centre-ville de Lyon, dont l'animation et la gouvernance seront collectives. On imagine un tiers lieu accessible et ouvert, où les personnes pourront être écoutées et renseignées ; elles pourront venir pour de la pair-aidance, pour des ateliers ou simplement pour un café… Tous les services présentés seront labellisés pour qu'ils puissent être mobilisés en toute confiance. L'offre sera également accessible via un site Internet et sur une plateforme téléphonique, pour toucher les 160 000 aidants de la métropole. C'est aussi une façon de canaliser l'offre à venir pour qu'elle s'inscrive dans un cadre cohérent. Enfin, Métropole aidante sera un lieu ressources pour les professionnels.

La fondation France Répit annonce déjà 12 futures Maisons du répit…

C'est un objectif. Nous avons présenté à la ministre de la Santé et à la secrétaire d'État en charge des personnes handicapées notre projet de créer un fonds d'investissement socialement responsable (ISR). Le mécénat n'est plus adapté pour un tel déploiement. Un fonds ISR par contre permettrait la construction d'une maison par région, sur un modèle local. Hors de question de dupliquer façon « Mc Do » ! La fondation ne souhaite pas nécessairement gérer ces maisons. Son rôle est de trouver les financements, de convaincre les ARS et d'impulser les dynamiques locales.

Vous êtes un homme pressé ?

Il faut agir maintenant, c'est certain. La fenêtre de tir est excellente : une prise de conscience collective sur l'aidance, un modèle expérimental lyonnais qui va être évalué et qui prouvera le bien-fondé de la démarche, sans oublier un gouvernement extrêmement à l'écoute de ces sujets et des investisseurs qui s'intéressent à des outils nouveaux, fonds ISR ou obligations à impact social. Ne manquons pas cet alignement de planètes !

Votre carrière de chef d'entreprise et vos contacts vous ont-ils aidé ? Le soutien d'un Alain Mérieux n'est pas anecdotique…

C'est un soutien majeur, c'est vrai. Mais nous ne connaissions pas tous nos soutiens avant de démarrer. Si nos projets avancent vite, c'est surtout parce qu'on allie les compétences d'un soignant et celles d'un entrepreneur, d'une équipe de soins et d'une équipe de gestion de projet. Sans assise clinique sérieuse, le meilleur entrepreneur qui soit passera à côté de quelque chose. Et inversement.

Vous avez choisi d'avoir un conseil d'administration de sept personnes, très « entrepreneurial ».

C'est en fait un comité exécutif, car nous sommes pour le moment abrités par la Fondation pour l'université de Lyon. Notre gouvernance se partage donc entre un comité exécutif resserré avec des soignants et des entrepreneurs et un conseil scientifique avec des personnalités de haut niveau. Quant au comité de soutien, ce n'est pas que de l'image. Quand on a besoin de rencontrer des personnalités politiques ou des financeurs potentiels, ça aide et ça accélère les choses de pouvoir compter sur un coup de téléphone d'Alain Mérieux, de Gérard Collomb ou de Thierry de la Tour d'Artaise*.

Vous recrutez aussi des bénévoles ?

Les bénévoles viendront en complément des salariés pour de l'aide aux repas, des ateliers d'écriture, du soutien et de l'écoute… Certains ont des compétences particulières comme des ostéopathes qui font de la réflexologie plantaire. D'autres viennent juste avec leur envie et, par exemple, un goût pour le jardinage. Nous avons recruté environ soixante-quinze personnes sur lettres de motivation et entretiens. Elles s'engagent pour un an, avec un contrat de bénévolat. En contrepartie, on espère que ce sera pour elles un enrichissement, grâce aussi aux formations et aux conférences.

Nous avons recruté dans les réunions de quartier, auprès des voisins, parce que l'enjeu est d'ouvrir la maison sur l'extérieur. J'espère que le restaurant de la Maison pourra servir quelques convives extérieurs, sur réservation. Nous allons créer un potager thérapeutique avec une association lyonnaise qui organise des jardins jumelés avec l'Inde. Cette somme de petits projets ouvrira la Maison sur l'extérieur.

Vous avez le sentiment d'avoir eu deux vies ?

Oui, comme beaucoup de gens, je suppose. Il faut se laisser bousculer par les expériences de vie. Après le décès de ma fille Jeanne, je ne me sentais plus en capacité d'apporter à l'entreprise dans laquelle je travaillais. Mes aspirations avaient changé. Je n'étais plus dans l'histoire. Il était temps de partir. J'avais dit à Matthias Schell que je consacrerais deux années à monter ce projet avec lui et qu'ensuite je retournerais à mes activités. Et je suis toujours là.

Propos recueillis par Agnès Bureau

* respectivement le fondateur et président de l'Institut Mérieux, le ministre de l'Intérieur et ex-président de la Métropole de Lyon, et le PDG du groupe SEB.

→ Henri de Rohan Chabot, l'esprit d'entreprise

Avant de tout arrêter en 2012, Henri de Rohan Chabot avait fondé et dirigé Esprit public, une agence lyonnaise de communication, intégrée en 2002 au sein du groupe GL Events. Après le décès de sa fille, atteinte d'une tumeur, il démissionne et s'engage aux côtés d'un médecin du centre Léon Bérard dans une entreprise d'un autre genre : créer en France la première maison du répit, destinée autant à l'aidant qu'à l'aidé. Cinq ans plus tard, la réussite s'affiche sous les traits d'un bâtiment neuf niché sous les frondaisons d'un magnifique parc. Henri de Rochan Chabot a convaincu les politiques, obtenu le soutien de grands patrons, mobilisé du mécénat financier et de compétences. La Maison du répit a décroché un double agrément de foyer d'accueil médicalisé et d'institut médico-éducatif en lien avec la Fondation OVE. La fondation France Répit a également créé un diplôme universitaire de répit, monté un programme de recherche scientifique et pense déjà au déploiement national des Maisons.

Le site de la fondation détaille tous les volets du projet : www.france-repit.fr

LÆTITIA VINCENT

→ *Lætitia Vincent allie dans son métier le goût de la relation humaine et l'attrait du volant.*

La porteuse de bon pain

LÆTITIA, EN LATIN *ALLÉGRESSE*, LE SENTIMENT QU'ELLE ÉPROUVE EN ALLANT CHAQUE MATIN AU TRAVAIL. ELLE SE VOIT BIEN LIVRER DES REPAS À DOMICILE TOUTE SA VIE. BEAU MÉTIER ET INÉPUISABLE FEUILLETON QUE DE PORTER DU PAIN AUX AUTRES, SURTOUT QUAND ILS SONT ÂGÉS.

Les Lætitia sont *« volontaires, efficaces, entreprenantes, actives et courageuses »*. Il faut avoir toutes ces qualités pour aller porter chaque jour cinquante plateaux au gré d'un itinéraire tout tracé et au risque de s'entendre dire le lendemain que c'était trop salé ou que ça manquait de cuisson. À 8 heures, moteur ; à 10 h 30, retour à Bon Accueil, le restaurant bien connu à Bourg-en-Bresse. Cuisine traditionnelle, produits locaux. Une institution créée en 1945, gérée par la Confédération syndicale des familles (CSF) qui entend apporter ainsi sa pierre au maintien à domicile. Jo Marguin, ancien président, est encore aux fourneaux, mais pas côté cuisine où l'on s'adapte à toutes les demandes.

Pas son truc

Lætitia Vincent se connaissait deux passions : le contact et la clé de contact. Le déclic s'est produit le jour où elle a croisé une fourgonnette de la CSF arborant sa raison d'être « Portage de repas à domicile ». Elle a tenté le coup avec un CV envoyé au 13 de la rue Gabriel-Vicaire. Treize, un numéro qui porte chance ! La lettre était pleine de motivation pour expliquer qu'on peut concilier le goût des autres et l'attrait du volant. Deux points forts que le BTS Comptabilité et le bac pro Action commerciale n'étaient pas parvenus à réunir. *« C'était pas mon truc ! »* En revanche, les premiers kilomètres et les premières livraisons, *« c'était exactement ça ! »*. La voici embauchée.

Mine de rien, les deux passions de Lætitia ne sont pas faites pour s'entendre : d'un côté, *« il ne faut pas traîner »* parce qu'on est attendue à l'arrivée ; de l'autre, on ne peut pas se contenter de passer en coup de vent parce qu'on est attendue au tournant. *« Certaines personnes nous font remarquer que nous avons cinq minutes de retard. »* Les travaux, les bouchons, les pannes ne tiennent pas la route. Le casse-croûte livré à neuf heures pour le repas de midi, ça ne tolère aucun retard ! *« D'autres vous tiennent rigueur si vous n'acceptez pas un petit biscuit ou une tasse de café. »* Pas de blanc sec, c'est réservé au facteur…

Un vrai plaisir

Lætitia a un GPS et un chronomètre dans la tête. Cinquante kilomètres chaque jour, permutation d'itinéraire toutes les deux semaines et quatre tournées quotidiennes gérées par la CSF sur l'agglomération burgienne.

Dans la chaîne fragile de l'aide à domicile, elle occupe une petite place, délicate mais indispensable, où il faut savoir tenir son rôle : *« Certains entrebâillent à peine leur porte, prennent le plateau et la referment ; d'autres nous laissent ouvrir le réfrigérateur. »* Au fil des jours, des relations se nouent avec les clients, voire avec l'entourage, la famille. Toujours avec le sourire ? *« J'essaie, mais il y a des fois où je n'ai pas le moral. Ça disparaît au bout de quelques kilomètres. Ce métier-là, j'adore, c'est un vrai plaisir. »*

Lætita repère les défaillances, les premiers signes de déclin, les chagrins aussi quand un des deux conjoints est parti. Parfois elle trouve porte close. Elle s'inquiète et prévient, en attendant qu'on lui dise que désormais, il faudra passer son chemin. *« Parfois, je suis la seule personne qui vient frapper à la porte. »*

À l'occasion d'un remplacement, Lætitia s'est vu confier d'autres responsabilités au restaurant, une fois sa tournée terminée. Une autre motivation. Mais pas question de devenir sédentaire : *« Je leur ai bien dit : pas de service en salle ! »* Elle préférera toujours le service à domicile, sur un plateau. ●

A.G.

UN sur DIX PAUVRETÉ & PRÉCARITÉ DANS L'AIN

ATELIER DU JEUDI DU 14 JUIN 2018

Lutter contre le non-recours aux droits

ENVIRON UN TIERS DES PERSONNES ÉLIGIBLES AU RSA NE LE PERÇOIVENT PAS. COMBIEN NE BÉNÉFICIENT PAS D'UNE AIDE AU LOGEMENT, DU CHÈQUE ÉNERGIE, DES ALLOCATIONS FAMILIALES, D'UNE COMPLÉMENTAIRE MALADIE, D'UN TARIF RÉDUIT POUR LES TRANSPORTS… ALORS MÊME QUE LEUR SITUATION LEUR EN OUVRE LE DROIT ? LE 3E ATELIER DU JEUDI ÉTAIT CONSACRÉ AU « NON-RECOURS AUX DROITS ».

Le chiffre des prestations ou des aides légitimes mais non dépensées dépasse largement celui des montants indûment perçus et des fraudes. Le non-recours est au cœur de la question de l'efficacité des politiques publiques. Il est connu et les organismes sociaux s'efforcent d'y remédier. L'Assurance maladie a présenté en ouverture de l'atelier le dispositif qui démarre tout juste dans l'Ain pour repérer les assurés qui renoncent aux soins. La plateforme d'intervention pour l'accès aux soins et à la santé (voir encadré) ne se contente pas d'informer et de lever d'éventuels blocages administratifs : elle accompagne les personnes jusqu'à la réalisation des soins, reconnaissant ainsi que le non-recours n'est pas qu'une affaire de connaissance des droits et de dossier en règle. La petite trentaine de participants à cet atelier du jeudi a levé bien d'autres causes et esquissé des pistes d'action. Elles seront proposées au comité de pilotage de septembre.

Plusieurs propositions portaient sur tout ce qui entrave les démarches administratives : un rendez-vous fixé dans une permanence éloignée quand on n'a pas de moyen de transport, des appels téléphoniques surtaxés, la complexité des informations demandées… L'Odenore (Observatoire des non-recours aux droits et services) résume les quatre raisons habituellement avancées pour expliquer le non-recours : le manque d'information, la complexité des démarches, la peur de la stigmatisation sociale ou encore l'inadéquation de l'aide proposée aux besoins de la personne.

Deux exemples illustrent ce qui se fait déjà d'exemplaire et ce qui devrait se mettre en place dans l'Ain. Depuis une vingtaine d'années, le centre communal d'action sociale de Bourg-en-Bresse anime une action menée en partenariat avec la CAF et le Département. Associant des habitants et des centres sociaux, elle permet de mieux comprendre les difficultés d'accès aux droits pour les personnes précaires et de trouver des solutions ; elle permet aussi de repérer et d'alerter sur des situations et d'y remédier.

« L'accueil inconditionnel » prévu par la loi Notre doit se mettre en place sous la houlette des Départements. Assuré par des intervenants sociaux *« de première ligne »,* il doit garantir que chaque personne sera reçue, quelle que soit sa demande ou sa situation, pour une écoute attentive, une information et une première intervention ou une orientation. Déjà expérimental dans certains départements, sa mise en œuvre dans l'Ain est, pour l'heure, encore *« en chantier ».*

→ **À la suite d'un rendez-vous des droits** *(proposé par les CAF), 63 % des personnes pouvant bénéficier d'une prestation sociale y accèdent. Mais une sur cinq n'a pas souhaité entamer une démarche évoquée ou l'a abandonnée en cours. Étude sur les effets des rendez-vous des droits proposés par les CAF dans Études et résultats de la DREES, n° d'avril 2018. www.data.drees.sante.gouv.fr*

→ **Environ 31 % des ménages français** *ou étrangers en règle (reçus aux permanences du Secours catholique), avec au moins 2 enfants à charge, ne touchent pas d'allocations familiales (Source : Rapport du Secours catholique 2017).*

→ **Le taux de non-recours** *au dispositif du « chèque énergie » (généralisé au 1/01/2018 et anciennement « tarifs sociaux ») reste supérieur à 20 %. En cause : la non-réception du chèque, une perte ou un oubli, l'incompréhension et le refus des fournisseurs, souvent les plus petits. (source : Odenore)*

→ **Enquête du Défenseur des droits** *sur « l'accès aux droits », mars 2017 : 12 % d'abandon de démarches, 14 % de démarches infructueuses. Les raisons des abandons sont : pour 51 % des personnes, « ça ne sert à rien », 45 % « les démarches sont trop compliquées », 18 % ignorent les recours possibles. (Source : Odenore)*

→ **Pour en savoir plus**

- Agenda des actions, comptes rendus des Ateliers, ressources documentaires et actualités thématiques sont en ligne sur Internet, à partir de l'accueil du site du magazine Interaction. **www.interaction.info/unsurdix**
- L'enquête Pauvreté & précarité dans l'Ain État des lieux 2016 est disponible sur commande, en version papier (98 p., 15 €) ou numérique (10 €). Demande à envoyer par mail à **josepha.bouget@alfa3a.org**

Les prochains Ateliers du Jeudi

En octobre se tiendra le 4e Atelier du jeudi. Le comité de pilotage fera le bilan de l'année avant de s'engager à poursuivre, sous cette forme ou sous une autre.

Jeudi 18 octobre : budget, banque et finances
Lieu d'accueil : Espace Kennedy du Crédit agricole Centre Est, à Bourg-en-Bresse.
Inscriptions à partir de septembre.

→ Le centre social Terre des Fleurs avait ouvert ses portes à notre Atelier du jeudi, en poussant un peu des décors et une fresque en construction. Merci pour son hospitalité !

EXTENSION DANS L'AIN D'UN DISPOSITIF DE LA SÉCURITÉ SOCIALE

Un coup de pouce pour retrouver l'accès aux soins

Un quart des personnes interrogées dans les accueils de la Sécurité sociale disent avoir renoncé à se faire soigner au cours des douze derniers mois. Peur du coût, impossibilité d'avancer les frais, difficultés à trouver un médecin, peur du diagnostic, démarches compliquées... Les raisons sont multiples.

Afin d'éviter ce renoncement, la Caisse nationale d'assurance maladie a mis en place des plateformes locales visant à aller au-devant des personnes qui méconnaissent leurs droits, pour identifier les difficultés d'accès aux soins et proposer un accompagnement personnalisé global. Expérimentée par la CPAM du Gard en 2014, puis dans 21 départements en 2016, la plateforme est à l'œuvre depuis mai dans l'Ain. Deux conseillères ont été recrutées et formées.

Les situations sont repérées par les agents d'accueil de la Caisse primaire. Si les personnes sont d'accord, elles sont orientées vers les conseillères de la PFIDASS (plateforme d'intervention départementale pour l'accès aux soins et à la santé). *« Tout se joue dès le premier accueil. Les conseillères travaillent beaucoup par téléphone. Les personnes ne sont pas toutes en grande difficulté, beaucoup renoncent à leurs droits en raison des complexités administratives. Elles sont parfois dans des situations ubuesques »*, indique Christine Rat, responsable de l'accès aux soins à la CPAM de l'Ain. L'accompagnement passe par une aide administrative, financière si besoin, en partenariat avec les services sociaux et autres. Et surtout, il se poursuit jusqu'à la réalisation des soins. *« Il ne s'agit pas de faire à la place de la personne : le but est bien toujours qu'elle fasse elle-même les démarches »* souligne Léa Boggio, animatrice de la PFIDASS. La personne peut joindre directement sa conseillère PFIDASS par téléphone et mail.

Les retours d'expérimentation des autres caisses montrent que la moitié des accompagnements réalisés tiennent leurs objectifs et aboutissent à une amélioration des soins.

ILS ONT DIT

→ « Un groupe ressource de bénéficiaires du RSA a proposé que les attestations RSA demandées pour un obtenir un titre de transport ne mentionnent pas le montant du RSA. »

→ « À Grenoble, un site Internet rassemble toutes les infos pratiques sur les démarches et les lieux où s'adresser (www.solidarites-grenoble.fr/). Il est coordonné par le CCAS. Il est simple, avec des pictos par thème (accès aux droits, accueil de jour, isolement-écoute, logement...). On a besoin d'un outil de ce genre pour l'Ain. »

→ « L'idéal serait une permanence où plusieurs organismes seraient présents. J'aime bien l'idée d'un "minibus des droits" qui se rendrait au pied des immeubles. »

→ « Il faut améliorer le transfert des dossiers d'un département à l'autre quand on déménage (de Saône-et-Loire dans l'Ain par exemple !). Ça peut mettre des semaines ou des mois avant de retrouver le versement d'une allocation. Comment on vit en attendant ? »

→ « Quand il y a une petite erreur dans un document administratif, ça peut entraîner des problèmes en cascade. Comment réagir rapidement ? »

→ *Daniel Pobel, président de la section départementale de l'ANMONM, Josette Mutin, secrétaire, et Patrick Subreville, membre particulièrement impliqué dans l'action auprès des jeunes à mobilité réduite.*

ANMONM (ASSOCIATION NATIONALE DES MEMBRES DE L'ORDRE NATIONAL DU MÉRITE) - SECTION DE L'AIN

« Les jeunes font **des choses bien »**

RÉUNISSANT DEUX CENT VINGT DÉCORÉS DE L'ORDRE NATIONAL DU MÉRITE DANS L'AIN, LA SECTION DÉPARTEMENTALE DE L'ANMONM MÈNE DES ACTIONS EN FAVEUR DE LA JEUNESSE.

Qu'est-ce que l'Ordre national du Mérite ?
L'un des deux ordres nationaux, avec la Légion d'honneur, récompensant des citoyens méritants. Depuis sa création en 1963 par le général De Gaulle, il a été remis à 305 000 personnes. Aujourd'hui, 180 000 l'ont en France, dont environ 400 dans l'Ain. 220, de tous horizons socioprofessionnels et âges, sont membres de l'association départementale.

Pourquoi se regrouper en association ?
Déclarée d'utilité publique, l'ANMONM permet d'œuvrer pour que les valeurs de citoyenneté, civisme et civilité perdurent dans notre société. Elle mène des actions de solidarité entre ses membres et vers l'extérieur, et favorise le devoir de mémoire. Dans l'Ain, nous orientons nos actions en direction des jeunes. Notre souhait est d'en récompenser un maximum, de mettre en exergue que les jeunes font des choses bien.

Quelles sont ces actions ?
Nous remettons des prix à des jeunes méritants, dont trois existent au niveau national : le prix de l'éducation citoyenne, pour des collégiens ou lycéens, le prix de l'engagement citoyen, pour des jeunes sapeurs-pompiers, et le prix du civisme, récompensant un acte de bravoure. Cette année, nous proposerons au prix national de l'éducation citoyenne les deux classes des collèges de Bâgé et Oyonnax qui ont travaillé ensemble sur un projet, à qui nous avons remis le prix départemental. Le prix 2016 de l'engagement citoyen, remis aux JSP de Montrevel qui avaient accompagné de jeunes handicapés pour une semaine en kayak, était marquant aussi.

D'autres actions existent uniquement au niveau départemental ?
Oui : le concours « Les petits artistes de la mémoire » qui récompense des écoliers pour un travail sur 1914-1918, le prix du mérite remis à un jeune stagiaire de la préparation militaire marine, pour sa volonté et ses efforts pour réussir. En 2018, il sera remis aussi à un jeune du service militaire volontaire. Une action pour l'ouverture des jeunes au monde est menée avec le consul du Japon, qui intervient tous les ans dans des collèges et lycées et cette année auprès également des jeunes du service militaire volontaire.
Il y a aussi des actions uniques comme en 2013, où nous avons emmené 130 jeunes au mémorial de Colombey-les-deux-Églises et, en 2016, une quinzaine de jeunes « ambassadeurs de la mémoire » à Verdun.
Nous avons souhaité agir aussi pour des jeunes à mobilité réduite : une action forte a été lancée avec le centre Romans Ferrari de Miribel.

Comment se concrétise-t-elle ?
En 2017, nous avons organisé une rencontre avec une quinzaine de jeunes, autour de « Jean Moulin, un héros moderne », avec un dialogue ouvert sur la résistance : résister face à la guerre, à la maladie, à la souffrance, à leurs problèmes… En septembre, avec les équipes éducatives et de soins, nous les avons emmenés à Nantua, visiter le musée d'histoire de la Résistance et de la Déportation puis déjeuner au restaurant. Ils nous ont vraiment remerciés.
L'action se poursuit cette année, autour de Saint-Exupéry et de la notion de motivation : le 5 juin, une vingtaine de jeunes ont visité la base aérienne d'Ambérieu, où ils ont été reçus par le colonel et ont déjeuné au mess. L'après-midi, à Saint-Maurice-de-Rémens, l'association Souvenir de Saint-Exupéry et la mairie leur ont ouvert le parc et la chapelle du château, avec une superbe exposition sur l'écrivain et pilote.

Quels moyens pour mettre en œuvre ces actions ?
Les partenaires (l'État, la Région, le Département, l'Éducation nationale, l'ONAC, la gendarmerie, les sapeurs-pompiers, la DDCS, le détachement aérien d'Ambérieu, la RDTA…) nous apportent un soutien moral et financier. Nous avons bien sûr aussi les cotisations des membres et les dons. ●

Propos recueillis par Annick Puvilland

→ **www.anmonm.com**

Rénovation urbaine à Oyonnax
Après la Forge, la Plaine

→ **Mi-Temps**
La rénovation urbaine de la Forge a réellement commencé en 2008. Elle vient de s'achever avec la démolition des trois tours amiantées qui ont coûté (au propre comme au figuré) à Dynacité.
Depuis deux ans, réunions, études et démarches nationales s'intéressent à la Plaine et au quartier des Saules, à Bellignat (lire page 14). Le Préfet va pouvoir aller défendre le dossier à Paris avec les élus. La rénovation urbaine est devenue l'affaire de l'Agglomération du Haut-Bugey qui fait confiance au savoir-faire d'Oyonnax pour la seconde mi-temps.

Tout le monde est un peu dans ses petits souliers face aux micros de RCF. Paul Morandat à la console recommande de leur parler comme on houspille un morveux. Conseil de pédago en retraite ! Pour la première fois, la table ronde d'*Interaction* va être enregistrée dans les conditions du direct et diffusée sur RCF Radio Pays de l'Ain à destination de tous les Aindinois et Aindinoises. Cinquante-cinq minutes, chrono en main. La Forge aux murs neufs essuie les plâtres.

Une fois dans le vif du sujet, les appréhensions s'envolent. Jean-Pierre Goulard, le patron des services à la population en mairie, cadre le sujet. Nous avons prévu de tirer le bilan de la rénovation urbaine de la Forge (une réussite), de faire un tour dans le grand quartier voisin de la Plaine (la prochaine étape de l'ANRU), de mesurer l'impact sur la ville d'Oyonnax et ses habitants (une vraie transformation, défend son maire, Michel Perraud).

Autour de la table, tout le monde se connaît à force de travailler ensemble depuis presque dix ans. Priorité aux habitants. Najet El Mokadem, mère d'une belle famille, membre du Conseil citoyen, témoigne d'entrée : la rénovation urbaine a métamorphosé le quartier où elle vit depuis son enfance. La Forge a su trouver une démarche modèle : une alliance forte entre les techniciens et les citoyens. Rien ne se fait sans l'un ni l'autre. L'État et l'Agence nationale de rénovation urbaine poussent à la roue et tout le monde s'accorde pour reconnaître à Dynacité une expertise tant technique que sociale. Nous avons souvent écrit ici que la Forge était une vitrine.

Ce matin-là, les allées du quartier et les boutiques de son petit centre commercial étaient presque désertes. Pas de jeunes désœuvrés pour vous interpeller à votre arrivée. Le soleil réchauffait les espaces arborés. Aux fenêtres, couvre-lits et traversins prenaient l'air. On se sent bien à la Forge, même si tout n'est pas parfait.

Pour ceux qui arrivent à Oyonnax par l'autoroute, c'est un quartier neuf ; pour les Haut-Bugistes qui le traversent, c'est un quartier rénové. Preuves que les regards ont changé. ● A.G.

→ L'animation de l'émission était partagée avec Isabelle Berger, directrice d'antenne de RCF Radio Pays de l'Ain, et la réalisation technique par Paul Morandat. On peut réécouter cette table ronde en podcast sur RCF (Bourg-en-Bresse : 93.9, Bellegarde : 100.9, Belley : 92,8, Hauteville : 97.9, Oyonnax : 88.1).

La convention coup d'envoi pour la Forge a été signée en 2009, il y a presque dix ans. *« Il faudra encore plus de temps pour la Plaine, de quinze à vingt ans »* estime Jean-Pierre Goulard. Ses vingt années de présence à la mairie d'Oyonnax lui donnent du recul. Il a vu débuter la rénovation urbaine à la Forge ; il ne sera plus à son poste de directeur des services à la population quand celle de la Plaine battra son plein. Entre-temps, la ville aura profondément changé, esthétiquement et socialement.

Les diagnostics en marchant

La Forge qui était en grande souffrance ne s'est pas métamorphosée d'un coup de baguette magique qu'auraient pu lui appliquer les cabinets d'études et les services techniques de Dynacité. Les premières minutes de notre table ronde ont décortiqué une démarche qui a servi de modèle : les diagnostics en marchant, c'est-à-dire la déambulation dans tous les coins et recoins du quartier des habitants, des élus, des techniciens. Objectif : signaler ce qui ne va pas. Les habitants ont fini par avoir une réelle expertise mûrie chemin faisant, mais les techniciens aussi qui ont appris à écouter, à questionner, à intégrer.

Tout le monde s'accorde à reconnaître les bienfaits de cette méthode qui a soudé tous les acteurs. *« Au départ, nous voulions faire avec les habitants*, explique Nadia Bouguettaya, *mais nous ne savions pas comment. Les diagnostics ont été pérennisés, une fois par mois. Ils ont aiguisé l'œil des habitants. »* Confirmation de Julien Le Glou, responsable de la rénovation urbaine : *« Les diagnostics sont vraiment ancrés dans les habitudes. Il se font de manière constructive. »* Najet El Mokadem acquiesce : *« Les habitants participent parce qu'ils se sentent vraiment écoutés. »*

Des passeurs

Ali Bensalem, directeur de l'agence Dynacité Oyonnax Haut-Bugey, est bien sûr de ceux qui se retrouvent régulièrement autour de la table. C'est lui qui représente sur le quartier le service dédié à la rénovation urbaine et animé par Isabelle Bignon. C'est lui aussi qui répond à la question sur le bâti par un cri du cœur : *« Notre volonté ? Faire beau, contribuer au bonheur des habitants. »* La Forge était un quartier stigmatisé. *« L'arrivée des grues et des engins de chantier a bousculé les habitants »* se souvient Jean-Pierre Goulard. Des habitants pourtant informés de tout ce qui les attendait, en particulier grâce à la vitrine du chantier, une salle ouverte à tous où Nadia Bouguettaya proposait des informations, du café, du thé et sa force de conviction *« pour déconstruire les rumeurs »*. Ils sont prêts maintenant à s'investir dans le quartier voisin pour témoigner de leur expertise, ce qu'Ali Bensalem appelle des *« passerelles »*.

Effet miroir

La Forge est accrochée à une pente ; la Plaine s'étale de Bellignat au centre-ville d'Oyonnax avec des points de repère emblématiques : le stade Mathon, le centre culturel Aragon. Un centre social, une esplanade pour le marché, une église fermée. Des tours, des plots et des barres : l'habitat est diversifié, marqué par son âge, mais le quartier a encore de la tenue. L'Opac d'alors et la SEMCODA étaient à la manœuvre dans les années 60 pour mener à bien ce vaste chantier. Ali Bensalem confirme : *« La Plaine, c'est une autre dimension : 1 350 logements pour 4 000 habitants alors qu'il y en a 348, uniquement Dynacité, pour 690 locataires à la Forge. » « La Plaine loge 20 % des Oyonnaxiens »* ajoute Julien le Glou. Entre les deux quartiers, il a désormais un effet miroir : la Plaine veut sa rénovation. Il faudra plus de temps et plus d'argent (probablement 80 millions d'euros contre 30) pour rénover 1 200 logements, c'est-à-dire *« dédensifier »*, autant dire démolir une centaine de logements, ce qui ne réjouit pas les bailleurs sociaux qui mettent la main à la poche tout en perdant du revenu. Il faudra aussi revoir l'accessibilité de ce quartier tiré au cordeau façon ville moderne.

Un gros morceau

Jean-Pierre Goulard expliquait que le conseil citoyen mis en place pour gérer les relations avec les habitants de la Forge était *« un supplément d'âme »*. Il ira donc comme un gant à la Plaine, quartier certes difficile, mais *« qui a gardé son âme »*. Certains de ses îlots ont su rester attractifs, malgré un clivage est/ouest.

« Les projets de rénovation urbaine engendrent des craintes : une augmentation des loyers, des problèmes de relogement. D'où l'intérêt de faire tomber les incompréhensions en ouvrant une maison du projet » explique Michel Santoro. Celle de la Plaine est déjà accessible rue Courteline. Le projet sera ainsi co-construit et non subi. C'est d'autant plus important que la Plaine sera un gros morceau à avaler pour toute la ville. Sa rénovation engendre d'autres urgences : les liens avec le centre-ville, les espaces sportifs et le centre culturel Aragon qui a besoin d'un coup de neuf, pas seulement pour faire joli mais aussi pour attirer les deux quartiers qui le bordent. *« La Plaine va se nourrir de ce qui a marché à la Forge. C'est le travail avec les habitants qui a changé la donne »* estime Jean-Pierre Goulard. Et c'est ce qui changera la ville, à l'image de Nadia Bouguettaya qui ne s'est pas contentée de rester dans la vitrine du chantier mais qui a su la faire visiter et l'animer. ● **A.G.**

À l'issue de la table ronde, il nous a été offert (comme à tous les locataires) un petit sac contenant des pierres précieuses et un porte-clés confectionnés à partir des gravats des trois tours démolies récemment, une « boule de neige » (fabriquée à Oyonnax) renfermant une représentation d'un immeuble de la Forge et une photo représentant un papillon, sculpture réalisée par douze jeunes filles du quartier et constituée d'éléments récupérés sur le chantier de démolition. Une véritable œuvre d'art qui sera présentée lors de la fête de quartier le 7 juillet.

→ **Jean-Pierre GOULARD,** *directeur général adjoint en charge des services à la population à la ville d'Oyonnax : « Au départ, nous n'avons pas eu la chance de disposer d'un conseil citoyen. Il a été installé en 2013. Les habitants nous ont bousculés dans nos pratiques. Nadia nous interpellait : il faut faire un retour aux habitants ! »*

→ **Nadia BOUGUETTAYA,** *agent de développement politique de la ville et co-animatrice du Conseil citoyen : « Après la démolition des tours, les habitants voulaient garder quelque chose du quartier. Avec l'AGLCR nous avons été dans les gravats récupérer ces pierres précieuses en veillant bien à ne pas mélanger les trois tas. »*

→ **Najet EL MOKADEM,** *membre du Conseil citoyen : « La vie a changé, le quartier est désormais sécurisé ; pourquoi partir ? Nous avons tout sur Oyonnax. Je souhaite que mes enfants grandissent ici. »*

LE DOSSIER ANRU DE LA PLAINE EST PRÊT

Dix ans pour la Forge, vingt pour la Plaine

L'ENTHOUSIASME ENGENDRÉ PAR LA TRANSFORMATION DE LA FORGE EST CONTAGIEUX : LA PLAINE ATTEND SON TOUR QUI NE SAURAIT TARDER. LA RÉNOVATION URBAINE EST UNE LONGUE PATIENCE QUI DOIT LAISSER DU TEMPS… AUX GENS. RÉNOVER DURE SOUVENT PLUS LONGTEMPS QUE CONSTRUIRE.

→ **Ali BENSALEM,** *directeur de l'Agence Dynacité d'Oyonnax : « Au début, on s'est demandé avec qui nous allions travailler. Ce qui se présentait comme une opération technique est devenu une aventure humaine. 348 logements ont été réhabilités. L'opération est un succès partagé. »*

→ **Julien LE GLOU,** *directeur de la politique de la ville d'Oyonnax : « Quand je suis arrivé à Oyonnax, on me parlait de la ZUP, je ne comprenais pas. Maintenant la Forge a retrouvé son nom. La rénovation urbaine a permis d'implanter un nouvel équipement, l'Atelier de la Forge, ouvert à tous les habitants de la ville. »*

→ **Michel SANTORO,** *délégué aux quartiers auprès du Préfet de l'Ain et co-animateur du Conseil citoyen de la Forge : « Pour l'État, la rénovation urbaine est une priorité qui mobilise mes collègues de la DDCS et de la DDT (direction départementale des territoires). Les engagements seront respectés en 2019/2020, avec un doublement des crédits. »*

Table ronde (suite)

La rénovation urbaine, mode d'emploi*

Deux pilotes pour un contrat de ville

LE PROJET DE RENOUVELLEMENT URBAIN S'INTÈGRE DANS LE DISPOSITIF «CONTRAT DE VILLE» : LE DOSSIER DE PRÉSENTATION EST MONTÉ PAR L'INTERCOMMUNALITÉ (HAUT-BUGEY AGGLOMÉRATION) ET LA MAIRIE D'OYONNAX. IL RÉPOND AUX OBJECTIFS STRATÉGIQUES DU CONTRAT DE VILLE ET EST FINANCÉ PAR L'AGENCE NATIONALE DE RÉNOVATION URBAINE.

Les six objectifs

– Augmenter la diversité de l'habitat et des espaces paysagers.
– Adapter la densité du quartier à son environnement et aux fonctions urbaines visées.
– Favoriser la mixité fonctionnelle et consolider le potentiel de développement économique.
– Renforcer l'ouverture du quartier et la mobilité des habitants.
– Viser l'efficacité énergétique et contribuer à la transition écologique des quartiers.
– Réaliser des aménagements urbains et des programmes immobiliers de qualité prenant en compte les usages, les enjeux de gestion et de sûreté et anticipant les évolutions et mutations futures.

Le volet social, le fil conducteur du projet

Les travaux doivent transformer le quartier et améliorer les conditions de vie des habitants avec :
– une offre nouvelle de logement et de réhabilitation de logements anciens ;
– la diversification de l'offre de logement et l'accession sociale à la propriété ;
– les équipements de proximité ;
– l'offre de services (services publics, commerces, transports) ;
– l'offre culturelle ;
– le développement économique (dont les clauses d'insertion) ;
– la co-construction (participation/implication des habitants).

La méthode de concertation

1 – Les supports

– Ouverture d'une maison du projet rue Courteline, pour récolter la parole des habitants et répondre à leurs questionnements.
– Mise en place d'ateliers thématiques fin mai et d'une mission d'appui de l'ANRU, en juin, pour renforcer le projet et donner des pistes de solution.
– Échanges cabinet d'études Interland/BriCc.

2 – La méthode

C'est l'élément clé d'un dispositif construit à travers deux démarches :
– la méthode en séance : réflexion sur un temps long avec un même public ;
– la méthode à la volée : interpellations et rencontre de différents publics sur les quartiers.

• Partenaires rencontrés : centres sociaux, associations Amuse, Vivre ensemble, maison de quartier Berthelot, ADSEA, conseil citoyen, centre culturel, collèges médiateurs, police municipale, PRA, Alfa3a.
• Nombre de personnes rencontrées : Oyonnax : 185 ; Bellignat : 135.
• Les outils mis en œuvre : une maquette du quartier, un plan du quartier, des cubes pour représenter le quartier tel que les habitants le ressentent ou le souhaitent.
• Des entretiens. Les thématiques abordées à Oyonnax : nuisances sonores (41%) ; manque d'activités, d'équipements de loisirs (38%) et d'espaces de convivialité (24 %) ; sentiment d'insécurité (34 %) et dégradations extérieures (24%).

Gestion des déchets (présence d'insectes et de rats) ; places de stationnement (parkings) : jours de matches et de marché ; éclairage public vieillissant et énergivore.

Les programmes ANRU dans l'Ain

Le nouveau programme de l'ANRU a retenu en 2015 les quartiers du Pont-des-Chèvres à Bourg, de la Gare à Ambérieu, de la Plaine-La Forge à Oyonnax, du Pré-des-Saules à Bellignat.

Où en est-on ?

Pour le projet de la Plaine-La Forge/Pré des Saules, la phase protocole (études de définition du projet) arrive à son terme. Une réunion de concertation avec les habitants a eu lieu fin juin.
Suivront une validation technique du projet par l'ANRU sur la base d'un dossier de présentation du programme de travaux et une validation de la convention pluriannuelle de travaux par le comité d'engagement de l'ANRU.
Les travaux pourront démarrer après les études opérationnelles.

Le rôle de l'État

Le préfet est le délégué territorial de l'ANR.
Le Directeur de la DDT est le délégué territorial adjoint. Ses services sont à disposition de l'ANRU pour accompagner le porteur de projet.
L'État est associé aux différents comités techniques et de pilotage des projets. Il mobilise et fédère les partenaires et les acteurs locaux.

*** La note de synthèse préparée par la DDCS nous a été très précieuse pour formaliser cette page.**

le magazine du social dans l'Ain
INTER action
N° 96 . JUILLET 2018

LES SSIAD DE L'ADMR

Des professionnels aux petits soins pour les personnes âgées

Le Cahier partenaires

Bouteilles à la mer

Il est parti sans laisser d'adresse, lui l'éminent philatéliste qui a parcouru le monde entier pour entretenir ses flammes postales.

François Bergez est parti à la retraite en postant un mail intitulé « Clap de fin ». Un message auquel on ne peut répondre car son adresse professionnelle *@cafbourg-en-b.cnafmail.fr* est désormais lettre morte.

Pas d'autre solution donc pour répondre à ce salut amical adressé à l'équipe d'Interaction que de squatter cette rubrique réservée aux organismes et associations, partenaires ou non. François en faisait partie depuis belle lurette.

Il a passé 35 ans à la Caisse de l'Ain, dont 30 à la tête du service Communication qu'il a contribué à développer. Il a aussi été des nôtres pendant plus de 20 ans, au sein du comité de rédaction où il a défendu, en très bon pro, sa « boutique », une institution où l'on ne fait pas n'importe quoi.

François adhérait aux valeurs du magazine, sauf quand il n'était pas d'accord. Il le disait sans détour. Entre nous, ce ne fut pas toujours tendre, mais on se quittait bons amis.

Comme beaucoup de ses collègues, il a créé des organes au service de la fonction. La « com » était balbutiante, objet de méfiance et en même temps d'attirance. Elle était un mal nécessaire, elle est devenue un bien indispensable pour des organismes – la CAF, la MSA, la CPAM, la Mutualité, les bailleurs sociaux – puis de « grosses » associations, désireux de s'assurer le lien entre l'interne et l'externe, de se rapprocher du bénéficiaire, de l'allocataire, du locataire, du cotisant, de l'assuré qui sont tous devenus des clients.

Mission ingrate que d'ouvrir des forteresses qui ont fini par comprendre qu'il y avait un enjeu d'image et de reconnaissance.

Cette vraie génération de communicants n'était pas là pour faire carrière mais pour servir la cause commune. Ils apprenaient en marchant et ils se la jouaient modeste. Ils n'étaient pas encore formatés façon « sup' de com ».

Faute d'adresse, nous ne pourons envoyer à François *Interaction* chaque trimestre. Il figure désormais dans la liste des abonnés absents. Il va nous manquer !

Alain Gilbert

SOMMAIRE

→ **Alfa3a :**
3A Conseils vend ses services aux entreprises. / p. 20-22

→ **Conseil départemental :**
Assistants et accueillants familiaux : une profession à part entière. / p. 24-25

→ **Orsac :**
Une gouvernance clarifiée. / p. 26-27

→ **ADMR :**
Les SSIAD aux petits soins avec les personnes âgées. / p. 28-29

→ **ADAPEI :**
Le Pennessuy ouvre une fenêtre sur l'avenir. / p. 30-31

→ **UDAF :**
Un numéro cristal pour accompagner les tuteurs familiaux. / p. 32-33

→ **SEMCODA :**
Bons résultats pour l'enquête de satisfaction des locataires. / p. 34-35

→ **Fiche action :**
L'ancienne usine de la Shappe devient une résidence moderne. / p. 36

EN BREF

L'AGCR FAIT ÉCLORE DES STATIONS LIVRE-SERVICE À GEX

→ La première s'est posée dans un centre commercial, la suivante prend place dans une école maternelle, d'autres sont en projet dans divers lieux : les boîtes à livres fleurissent à Gex. L'initiative est a été lancée par l'AGCR* et le centre socioculturel Les Libellules, qui ont réalisé ces stations livre-service 100 % récup' à base de bidons alimentaires, et la Ville. Le conseil municipal des jeunes a mis la main à la pâte de la déco. La bibliothèque, l'Accueil Gessien, l'association Chers Voisins Pays de Gex apportent leur soutien. Un bar à livres a aussi éclos au festival Tôt ou T'arts organisé par les Libellules en juin. ●

→ La première boîte à livres a été inaugurée le 25 avril, au centre commercial des Vertes Campagnes.

* Atelier gessien de collecte et de recyclage, chantier d'insertion géré par Alfa3a.

L'ACTION D'INSERTION « AGENT DE SANTÉ » LABELLISÉE

→ La problématique santé représente 30 % en 2017 des freins majeurs pour le retour à l'emploi des bénéficiaires du RSA. Depuis 2011, dans le cadre du programme départemental d'insertion, un agent de santé les accompagne vers la reprise de droits ou l'engagement dans une démarche de soin, avec pour objectif de les rendre autonomes. Lancée à titre expérimental, l'action s'est déployée sur tous les territoires des Maisons de la solidarité. La Conférence régionale de santé et de l'autonomie (CRSA) lui a décerné le label « Accès aux droits des usagers ». Prochaine étape : obtenir un cofinancement par l'ARS de nouveaux infirmiers agents de santé afin d'accompagner un public plus large.
En 2017, les agents de santé ont accompagné 436 nouvelles personnes, ont effectué 1 186 déplacements avec les bénéficiaires, 618 visites à domicile, 1 622 entretiens hors du domicile.
Sur 277 bénéficiaires sortis, 61,73 % sont autonomes dans leur parcours de soins, 16,97 % ont pris un emploi, 175 qui n'avaient pas de suivi médical en ont aujourd'hui, 116 dossiers MDPH ont été constitués. ●

AIN DOMICILE SERVICES FÊTE SES 30 ANS

Le ton était à l'humour pour le 30e anniversaire d'Ain Domicile Services, le 7 juin, à Chalamont, qui a réuni cent cinquante personnes, après l'assemblée générale de l'association. Les comédiens de la Lily (Ligue d'improvisation professionnelle lyonnaise) ont mis en scène avec brio la diversité des situations rencontrées par les professionnels de l'aide à domicile et leur cœur de métier : la relation humaine. Humain et proximité vont de pair. L'association intervient sur huit secteurs de l'Ain : Bourg, Ambérieu, Marboz, Belley, Oyonnax, Meximieux, Châtillon-sur-Chalaronne et Chalamont. Après l'ouverture en juin de la huitième antenne, à Chalamont, l'association ouvrira une permanence bihebdomadaire à Montréal-la-Cluse.

→ À la rentrée, l'équipe de l'agence d'Oyonnax se répartira entre l'agence oyonnaxienne et la nouvelle permanence bihebdomaire de Montréal-la-Cluse.

UN CHÈQUE ANTI-PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

→ Expérimenté en 2017 dans quatre départements, le chèque énergie est généralisé en 2018. Remplaçant les tarifs sociaux, il aide les ménages aux revenus modestes à payer leurs factures d'énergie et travaux de rénovation énergétique, pour un montant moyen annuel de 150 €. Il a été envoyé automatiquement aux 22 707 ménages éligibles dans l'Ain, au printemps. ●

RSA : ACTIF AUJOURD'HUI - UN EMPLOI DEMAIN

→ Mobiliser des bénéficiaires du RSA est un axe prioritaire de la politique départementale d'insertion. Le dispositif de droits et devoirs engage chaque bénéficiaire de l'allocation à effectuer des démarches concrètes d'insertion, sociales ou professionnelles. Depuis la création du RSA en 2009, le bénévolat est inscrit comme une action à part entière dans le contrat d'engagement réciproque (CER). En 2016, le Département a fait le pari de miser dessus comme moyen d'insertion pour permettre à des bénéficiaires éloignés de l'emploi de reprendre une activité, de valoriser leur démarche citoyenne et de développer leurs compétences afin de se remettre sur le chemin du marché du travail. Menée avec France Bénévolat 01, l'action « Actif aujourd'hui pour un emploi demain » a permis d'accroître le nombre de bénévoles, passé de 196 en 2016 à 242 en 2017 grâce aux bénéficiaires du RSA. Quatre personnes ont accédé à un emploi et une est entrée en formation. ●

LES HESPÉRIDES : DES PLANS BIEN INSPIRÉS

→ *« Les lieux aident ou entravent l'accompagnement éducatif »,* assure la directrice des Marmousets, la maison d'enfants de l'Orsac éclatée entre Ferney, Divonne, Oyonnax et les Neyrolles. La reconstruction des Hespérides, aux Neyrolles, a associé à la réflexion professionnels et enfants. Le bâtiment administratif a été dissocié de l'internat, un lieu a été créé pour accueillir les parents en visite. Les ouvertures, les circulations, la taille des pièces tiennent compte des difficultés des enfants à percevoir leur environnement physique et à interagir avec les autres. Le groupe (10 enfants en internat et 4 ados en semi-autonomie) a pris possession des nouveaux lieux en juin. ●

ALFA3A FAIT DE SES EXPERTS MÉTIER DES CONSULTANTS

3a Conseils vend ses services aux entreprises

UNE FOIS N'EST PAS COUTUME ! C'EST L'ASSOCIATIF QUI APPORTE SON EXPERTISE À L'ENTREPRISE. DERNIER-NÉ D'ALFA3A, CRÉÉ FIN 2017, 3A CONSEILS PROPOSE DES SERVICES INNOVANTS AUX ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS, AVEC UNE CONVICTION FORTE : « LE COLLABORATEUR, PREMIÈRE VALEUR DE L'ENTREPRISE ».

3a Conseils est né d'une réflexion partagée avec le pôle Actions sociales d'Alfa3a, dirigé par Bertrand de Foucauld, et le service Orientation formation insertion emploi, piloté par Emmanuel Maquet et adossé aux équipes de la Maison d'information sur la formation et l'emploi (MIFE), du Bureau information jeunesse (BIJ) et de la Maison des étudiants.
3a Conseils apporte de la visibilité à des actions développées en interne depuis plusieurs années, comme la prévention des risques psychosociaux.
« Nous avons créé 3a Conseils pour venir en appui à la performance des entreprises, en prenant pour première valeur les talents de leurs collaborateurs » explique Bertrand de Foucauld. Objectif : proposer des services innovants, adaptés et personnalisés aux TPE-PME : appui aux ressources humaines, aide à la gestion et à la prévention des risques psychosociaux... Par là même, 3a Conseils contribue à mettre en valeur la responsabilité sociale des entreprises (RSE).

Le constat : l'entreprise, un partenaire inexploité

En 2016, le travail des équipes était tourné exclusivement sur des réponses à des appels à projets subventionnés. Cela permettait de s'inscrire dans le paysage avec des fonds locaux dédiés, provenant majoritairement de la Région. La disparition de ces fonds a nécessité de revisiter les besoins non couverts et ainsi se donner de nouvelles perspectives d'avenir. D'autant que les compétences acquises dans le champ social sont transférables dans l'entreprise. *« On a convenu qu'il y avait un marché que l'on n'exploitait pas : l'entreprise »* souligne Emmanuel Marquet. *« Nous avons des compétences à vendre en entreprise ! »* confirme Bertrand de Foucauld. ● **E.B.**

De l'expertise métier... au métier de consultant

L'équipe est pluridisciplinaire et les compétences sont variées : psychologue du travail, responsable ressources humaines, travailleurs sociaux (assistante sociale et conseiller en économie sociale et familiale), spécialiste de la création d'entreprises, ce qui représente plus de trente collaborateurs mobilisables, auxquels s'ajoutent des prestataires externes, selon les thématiques. Au-delà de leur expertise métier, ils interviennent désormais en tant que consultants au titre de 3a Conseils ! ●

→ Action « Un jour, un emploi » (comme ici dans l'entreprise Sindra), Alfa3a a toujours tissé des liens avec le monde de l'entreprise dont sont issus plusieurs membres de son CA. Olivier de Vesvrotte, son directeur général, estime que le marché de l'emploi est favorable pour les seniors, les salariés de l'insertion, les réfugiés qu'Alfa3a accompagne dans des parcours personnalisés : « Comme pour les élus, nous apportons aux entreprises des réponses adaptées. Nous avons toujours été opérationnels avec des résultats concrets. Il n'y a pas de temps à perdre : le contexte économique change, notre manière de travailler, d'évoluer aussi. »

Appui ressources humaines

Le service d'appui ressources humaines conseille en recrutement, gestion et optimisation du plan de formation, ainsi que sur l'accompagnement des salariés (évolution, bilan de compétences, reclassement, out-placement, accueil-intégration). Cible prioritaire : les TPE/PME, artisans et collectivités. ●

Service social en entreprise

Un Service social en entreprise accompagne les étapes de la vie professionnelle, suit et oriente les évolutions de la vie privée. Une quinzaine de travailleurs sociaux peuvent intervenir. De nombreux dirigeants ou responsables se retrouvent à gérer les difficultés personnelles de leurs salariés et méconnaissent les organismes compétents et démarches à mener. 3a Conseils intervient en interne par des permanences, en externe pour rencontrer les salariés sur le lieu de leur choix, ou encore en intermédiation. ●

Qualité de vie au travail

3a Conseils développe la prévention des risques psychosociaux, plus largement l'amélioration de la qualité de vie au travail. L'intervention peut conduire à faire évoluer l'organisation, les procédures, voire à travailler sur les politiques managériales, organisationnelles et stratégiques des collectivités. 3a Conseils peut collecter les informations sur les risques psychosociaux et accompagner l'entreprise dans la rédaction de son Document unique d'évaluation des risques. ●

Services aux familles

Parce que les parents bien souvent peuvent être déroutés pour aider leurs enfants à trouver leur voie, 3a Conseils apporte également un appui aux familles, en mettant en oeuvre des services d'accompagnement au bilan de compétences, bilan jeunes, entretien d'orientation. Grâce à son réseau d'entreprises partenaires, 3a Conseils peut également faciliter la mise en relation entre les élèves de 3e cherchant un stage et les employeurs. ●

Une entreprise comme les autres
« Nous étions en plein marasme pour trouver du personnel. Quand j'ai reçu un mail pour parler d'aides au recrutement, j'ai répondu favorablement. Deux rendez-vous avec 3a Conseils ont permis d'expliquer nos attentes pour trouver la bonne recrue. Pour moi, c'était une entreprise comme une autre. » ●
José Retamal, *chef d'entreprise, Confort et fermetures à Montréal-la-Cluse*

→ 3a Conseils a intégré le club affaires de la JL Bourg qui fédère 260 entreprises autour d'un intérêt commun : sport, recherche de talents et business.

Une mission adaptée
« J'ai connu 3a Conseils à un petit déjeuner de BB+. Face à un handicap récent d'une salariée, nous ne savions pas ce qui existait. Depuis avril, 3a Conseils a démarré un bilan de compétences. Une fois que la personne aura accepté son handicap et aura connaissance de ses capacités, nous construirons une mission adaptée avec elle. J'ai vraiment apprécié la réactivité, la souplesse et la grande sensibilité humaine de 3a Conseils. » ●
Vianney Eschbach, *gérant de 3A assurances, Châtillon-sur-Chalaronne*

Si la situation est grave...
Les interventions ont lieu dans toutes les collectivités territoriales. 3a Conseils agit sur le curatif, la prévention secondaire ou tertiaire suite à des signalements de souffrance au travail. Ils entendent les parties prenantes et proposent une médiation ou, si la situation est plus grave, un audit organisationnel. Nous n'avions pas les ressources internes et on apprécie ce partenariat : il y a une vraie proximité, disponibilité et souplesse. ●
Lionel Sonnery, *responsable service prévention au pôle de santé sécurité au travail, centre de gestion de la fonction publique territoriale de l'Ain.*

Dans le détail
« Les bilans s'adressent aux parents pour des jeunes, scolarisés ou non, qui ont besoin d'aide sur leur parcours. Certains n'ont pas d'idée, d'autres ne savent pas s'ils sont sur la bonne voie. En dix heures, nous faisons le point sur le modèle des bilans de compétences de salariés pour trouver des pistes et qu'ils repartent avec une méthodologie. J'écoute leurs attentes, ils passent des tests pour les aiguiller puis on leur apporte des informations sur les formations et les métiers. On ne se limite pas aux capacités. On va dans le détail de leur personnalité. » ●
Madja Belghazi, *conseillère emploi*

Les valeurs d'Alfa3a et les points forts de 3a Conseils

Quels services mettre en place ? Pour qui ? Comment ? Quels sont les leviers, les freins ? Comment se démarquer ? Quelle communication développer ? Autant de questions qui ont fait émerger les points forts comme l'expertise et les savoir-faire dans les domaines de l'accompagnement et de l'action sociale – la force de frappe de l'association – et la maîtrise des dispositifs sociaux existants. 2016 et surtout 2017 ont été consacrées à développer la stratégie avec l'équipe. En février 2017, les éléments de contexte étaient formalisés pour dégager les axes forts *« révélateurs des talents de la personne »*. Les équipes ont ensuite été associées par des travaux en groupe pour être force de proposition.
Pas question d'omettre les points de vigilance, comme la représentation négative que peuvent avoir les entreprises du secteur associatif, les craintes de voir une association agir dans le champ du *« lucratif »* ou la méconnaissance de certains *« codes »* de l'entreprise.
La finalité d'un tel projet, c'est de s'inscrire pleinement dans les valeurs d'Alfa3a, tout en les déclinant dans un autre environnement qu'est l'entreprise. *« Toutes les actions engagées restent dans l'intérêt premier des bénéficiaires, des personnes qu'on accompagne »* poursuit Emmanuel Maquet. Il a fallu convaincre la direction générale et les représentants de l'association. Le feu vert a été donné, 3a Conseils s'est mis en place début 2018.

Tirer parti de l'attractivité du tissu économique

Certains services proposés par 3a Conseils existent via des cabinets spécialisés ou des réseaux associatifs. *« Notre volonté est d'engager une démarche entrepreneuriale novatrice »* précise Bertrand de Foucauld, en misant sur les interactions avec le monde économique. D'autant que le tissu économique est attractif et que les employeurs sont soucieux du bien-être de leurs salariés. L'adhésion à BB+ de la JL de Bourg permet de s'associer à un collectif d'employeurs. Avec des valeurs communes et l'opportunité de rencontrer de nombreuses entreprises de l'Ain. 3a Conseils a identifié une dizaine d'interlocuteurs incontournables pour les convaincre de l'intérêt de ce dispositif. Toujours dans l'esprit de son slogan : *« Tous partenaires » !*

→ *Chaque année, les Trophées de l'évolution professionnelle illustrent les liens créés avec le monde de la formation et de l'emploi, grâce, en particulier, au travail de la MIFE.*

UNE ENTITÉ À PART… OU À PART ENTIÈRE D'ALFA3A ?

3a Conseils représente une complémentarité d'offre avec les autres activités d'Alfa3a. *« On valorise ce que l'on sait faire »* insiste Bertrand de Foucauld. *« L'équipe se professionnalise et capitalise les expériences. »*
Le chiffre d'affaires reste modeste d'autant que le marché est très concurrentiel, mais ce qui compte c'est de s'inscrire dans la durée et d'intégrer des réseaux jusque-là peu ou pas sollicités. Pour Emmanuel Maquet, *« notre ambition, c'est de se faire connaître et reconnaître en tant que cabinet alternatif. Nous recherchons non pas un chiffre d'affaires mais un équilibre dans les activités. Ces recettes nouvelles servant à financer de l'innovation dans nos actions »* souligne Bertrand de Foucauld. Les salariés mobilisés y trouvent leur compte aussi, car ils sont reconnus dans ces nouvelles missions par une gratification.
D'ici septembre, les outils de communication et de travail seront prêts. Les projets ne manquent pas, d'autres sont en déploiement comme la création d'un site Internet pour recruter autrement et changer le regard des employeurs sur les demandeurs d'emploi avec la mise en avant de candidats en vidéo. Avec la même volonté de *« valoriser tout collaborateur comme première valeur de l'entreprise »*.

Le Conseil départemental fait le point sur ses plans

AUX SCHÉMAS LES PRINCIPES, AUX PLANS LES ACTIONS. MURIEL LUGA GIRAUD A RAPPELÉ CETTE ARTICULATION QUI VAUT POUR LES PERSONNES ÂGÉES ET LES PERSONNES HANDICAPÉES QUE LE DÉPARTEMENT A MISSION DE PRENDRE EN CHARGE. COMMENT OPÈRENT LES DEUX PLANS QUI LEUR SONT DÉDIÉS ?

Agir pour vieillir ensemble

Lancé en 2016, le Plan seniors 01 sera doté chaque année de 10 M€ (50 millions au total sur cinq ans). Un axe illustre particulièrement le double objectif de la démarche : le déploiement des résidences Haissor qui favorisent l'autonomie dans des logements adaptés en « lien social »avec les autres résidents et le village. Le concept imaginé par l'Adapa essaime, porté par les communes et les bailleurs sociaux pour le bâti, les associations gestionnaires pour le vécu. Le Département a déjà dispensé presque deux millions d'aides au titre de l'aide à la pierre.
La résidence Haissor de Cormaranche-en-Bugey a été prise en exemple dans le cadre d'une double programmation qui verra Saint-André-de-Corcy livrée avant 2018, Ambérieu, Villars et Tossiat en 2020 et Saint-Cyr-sur-Menthon en 2021 ; quatre résidences sont à l'étude : Chaveyriat, Leyment, Ceyzériat, Saint-Genis-Pouilly.
Les MARPA/Petites unité de vie, concept plus ancien adossé à la MSA et fédéré en association, continuent de tracer leur sillon avec l'appui du Conseil départemental : cinq créations (Belley, Saint-Didier-sur-Chalaronne, Évosges, Ferney-Voltaire, Saint-Martin-du-Frène) et une innovation avec une Marpa Alzheimer qui ouvrira à Montréal-la-Cluse.
On notera l'intérêt que porte l'assemblée départementale au Pays de Gex et au Bassin bellegardien qui figure dans ces programmations : 75 000 € seront attribués chaque année au réseau Mnémosis. Son accueil de jour thérapeutique itinérant détecte, combat et évalue la maladie d'Alzheimer. Le même dispositif fonctionne depuis un an dans la Plaine de l'Ain.

Inclusion et transversalité

Plus récent, plus transversal, plus diversifié, le plan Handicap courra lui jusqu'en 2022. Il est en phase opérationnelle pour la partie « en dur » avec l'ouverture d'appartements proposés à des cérébro-lésés à Oyonnax, expérimentation dont tout le monde se félicite car elle montre la voie de l'inclusion, principe fondamental de ce plan.
Le Département a pris sa part dans trois réalisations tout aussi emblématiques :
– l'ouverture du foyer d'accueil médicalisé Les Passerelles de la Dombes en février dernier,
– la construction en cours d'un foyer de vie pour personnes âgées vieillissantes à Oyonnax,
– la reconstruction de l'EHPAD de la Croix-Rouge à Bellegarde.
La mise en place de réponses inclusives ciblées se précise avec un souci de transversalité : le Département a demandé à ses services culture, tourisme, loisirs de se rendre plus accessibles aux personnes handicapées. C'est bien parti pour le sport équestre et le canoë-kayak. **A.G.**

→ D'habitude, ce sont les élus qui coupent le ruban d'inauguration.
À la résidence Haissor de Saint-Étienne-du-Bois, ce sont les résidents qui ont pris les ciseaux en main, en présence de leur famille et de tous ceux qui ont permis de mener à bien ce beau projet. Honneur à la doyenne qui a ouvert la voie. Installés à partir de novembre dernier dans un bâtiment construit par la Semcoda et géré par l'ADMR locale, les six occupants ont appris à se connaître et à vivre ensemble avec bonheur, comme ils ont pu le dire dans leurs témoignages. C'est l'essence même du concept Haissor qui continue d'essaimer dans l'Ain.

LE CONSEIL DÉPARTEMENTAL RECRUTE ET FORME DES ASSISTANTS ET DES ACCUEILLANTS FAMILIAUX

Les familles, un lieu d'accueil épanouissant

PLUS DE TROIS CENTS FAMILLES DE L'AIN ACCUEILLENT DES ENFANTS EN DIFFICULTÉ, DES ADULTES HANDICAPÉS OU DES PERSONNES ÂGÉES EN PERTE D'AUTONOMIE. ILS VIVENT DANS UN CADRE FAMILIAL SÉCURISANT. UNE PROFESSION À PART ENTIÈRE QUI A LA CONFIANCE DU DÉPARTEMENT.

Offrir à l'enfant en danger, confié au Département par les parents ou le juge, un cadre de vie familial, stabilisant, sécurisant, l'aider à grandir : c'est la mission de l'assistant familial. *« Un métier complexe, épanouissant, qui demande un grand engagement personnel »*, souligne Agnès Gardon-Mollard, responsable du domaine Enfance-Adoption à la Direction générale adjointe solidarité (DGAS). Il implique l'adhésion de toute la famille : l'enfant placé vit au domicile, partage le quotidien, les sorties, les vacances, les disputes et les éclats de rire… Qualités requises : être patient, bienveillant, s'adapter, ne pas avoir d'a priori, ne pas juger l'enfant et ses parents, accepter la différence, savoir prendre du recul, travailler en équipe avec la MDS (Maison départementale de la Solidarité), les éducateurs, les soignants... Nombreux sont les déplacements : suivis spécifiques de l'enfant, accompagnement pour les visites ou retours en week-end chez ses parents…

Un vrai métier, de vrais déficits

Une majorité d'accueils concernent des pré-ados avec des troubles du comportement, parfois des fratries, placées dans la même famille. Le métier a évolué ces dernières décennies – formation, statut, mise en place de groupes de parole… – est porteur d'emplois, afin de répondre aux besoins de placement.

« Il y a un vrai déficit dans le Pays de Gex, le Haut-Bugey, le secteur de Bourg et la Plaine de l'Ain. » Il peut s'exercer aussi de manière temporaire, en relais, pour des week-ends ou vacances *« ou en complément d'activité »*.

Autre métier recherché : accueillant familial. On peut accueillir un adulte handicapé ou une personne âgée ne pouvant vivre seul, pour une solution intermédiaire entre le domicile et l'établissement. Là aussi, le métier est complexe mais épanouissant.

Le besoin est fort : *« Les familles d'accueil reçoivent chaque semaine un ou deux appels pour de nouvelles demandes ! »* La plupart concernent des personnes âgées et des adultes pris en charge en psychiatrie. **A.P.**

« On ne s'improvise pas famille d'accueil »

« Accueillir des jeunes qui ont manqué d'affection, complètement anéantis, les accompagner pour construire un projet de vie, est très difficile. On ne s'improvise pas famille d'accueil ! Il y a une part de dangerosité avec certains jeunes ou adultes » prévient-il. *« L'accueil peut marcher ou pas, on se remet toujours en question,* ajoute Sylvie. *C'est passionnant. On ne s'ennuie jamais ! »*

Aide-soignant en milieu hospitalier, Marc Martel s'est orienté vers le métier d'accueillant familial en 2007, en accord avec son épouse et leurs cinq enfants. Ses débuts l'ont amené à accueillir des adultes handicapés suivis en psychiatrie puis des mineurs, avec l'agrément assistant familial, complété en 2015 par le diplôme d'État.

Poser le cadre

La grande maison à Replonges est de plain-pied. Y vivent deux garçons de 15 ans, une fille de 16 ans et une femme de 49 ans. Johann* est parti en janvier dernier. *« Il était arrivé à 14 ans, il en a 21 ; il s'est resociabilisé. »* Les règles de vie sont communes. La bienveillance passe d'abord par poser un cadre strict : quitter ses chaussures en entrant, respecter les heures de repas, les tours de douche… *« Il y a beaucoup de tendresse avec les jeunes malgré les difficultés : pouvoir leur donner de l'affection est important. »* Vivre dans un cadre familial avec Marc et Sylvie, c'est aussi être en contact avec l'extérieur, aller pêcher en bateau avec lui, passer des week-ends nature… Marc accueille aussi volontiers des jeunes, des adultes ou des personnes âgées en relais, *« pour dépanner les collègues »*.

→ Marc et Sylvie accueillent depuis quelques mois Violaine*.

* Prénom d'emprunt

Un métier qu'on fait avec son cœur

→ Séverine et José Fernandez ont trois grands fils, dont l'un n'habite plus la vaste maison à Saint-Bénigne. *« Chaque enfant a sa chambre et nous avons réaménagé une salle de bains. »* Comment s'organise le quotidien ? *« Au naturel. C'est un métier qu'on fait avec son cœur avant tout. Si on dialogue, si on se respecte chacun, tout se fait tout seul. Même s'il y a des moments de colère... Les enfants accueillis ont subi tellement de choses ! Ils ont beaucoup à offrir aussi. »* Séverine a apprécié la formation *« qui apporte sur la psychologie de l'enfant et permet de mieux connaître les collègues »* et souligne le lien étroit avec la Maison départementale de la Solidarité *« qui a toujours une réponse à mes questions »*. Mais attention, *« même si c'est un métier du social, on se désocialise ! »*. Pas simple de débarquer à sept chez des amis ou de la famille ! *« Je suis heureuse d'avoir créé un lieu de vie où les enfants se sentent bien. »* Le placement de Laure* a été renouvelé pour un an. *« On avance au fil des décisions judiciaires. Le but, c'est qu'elle retourne chez ses parents. »*.

→ « C'est un métier où il faut aimer le relationnel » souligne Séverine Fernandez.

Donner des racines et des ailes

→ Angélique et Jérôme Prat à Saint-Sorlin-en-Bugey sont tous deux agréés assistant familial, elle depuis quatre ans, lui depuis un an. *« J'étais déjà impliqué au quotidien. C'est un métier très concret, authentique, où je me sens plus utile que dans le travail que je fais depuis dix-sept ans, que j'arrête progressivement »*, explique Jérôme. *« Ce sont des valeurs partagées sur la façon d'aimer, d'accompagner, d'aider les enfants. »*

Ils sont sept à la maison : les trois du couple, de 7 à 14 ans, et quatre, de 11 mois à 17 ans. *« Chacun arrive avec son caractère, son passé »* souligne Angélique. *« Le vivre ensemble s'apprend avec eux, en posant des curseurs pour les limites,* rappelle Jérôme. *Principe de base : garder un œil très vigilant sur nos enfants, être sûr que notre métier ne les impacte pas trop, qu'ils en tirent plus une richesse qu'une contrainte. Tout le monde s'est toujours très bien entendu. On ne peut pas rester aidant si on ne garde pas ce socle familial. »* Mot-clé : bienveillance. *« Les enfants accueillis ont besoin de repères, c'est capital. Le but, c'est de leur donner des racines et des ailes. Quand un enfant repart vivre avec ses parents, c'est un succès, pas un échec. »*

→ « C'est un métier où il faut rester humble » affirment Jérôme et Angélique Prat.

Aider à couler des jours paisibles

→ Longtemps éducatrice en MECS*, Séverine Chalon a eu le déclic en stage dans un foyer pour personnes handicapées, en voyant que rien n'existait pour les résidents en couple. L'idée de créer un lieu cosy dans sa maison de Saint-Nizier-le-Bouchoux, a cheminé. Agréée accueillante et assistante familiale depuis un an, elle veille sur Jean*, 7 ans, qui avait besoin d'un cadre stabilisant, Maud*, 18 ans, qui prépare son entrée en foyer et ESAT, et Gyslaine, 61 ans, qui coule des jours paisibles après une hospitalisation au Centre psychothérapique de l'Ain. *« C'est un projet construit ensemble, avec mon mari et les trois enfants. C'est un travail 24 h/24. Il n'y a jamais de coupure dans l'accompagnement. »* Reste une précieuse liberté d'organisation, alliée à un tout aussi précieux travail en réseau avec l'éducatrice, les médecins, psychologues, psychiatres, l'ATMP (Association tutélaire des majeurs protégés)... *« On peut très vite se sentir isolée. Il faut utiliser les outils à notre disposition »*. Épanouie dans sa nouvelle profession, Séverine l'est amplement : *« Si c'était à refaire, je le referais plus tôt. »*

* Maison d'enfants à caractère social

→ « Gyslaine est toujours partie prenante à une sortie, une activité » souligne Séverine.

→ Emploi

• 334 assistants familiaux agréés dans l'Ain, 309 actuellement en exercice, 583 enfants accueillis. 30 accueillants familiaux agréés, 40 personnes accueillies.

→ En pratique

• **Assistant familial :** il est recruté par le Département pour accueillir à son domicile des enfants de 0/21 ans, dans le cadre de la protection de l'enfance. Après obtention de l'agrément national, valable cinq ans, il suit une formation de 60 h, préalable à l'accueil, puis de 240 h en cours d'emploi durant les trois premières années d'exercice. Il peut alors, s'il le souhaite, passer le diplôme d'État permettant d'obtenir l'agrément définitif. Il reçoit un salaire et des indemnités selon le nombre d'enfants accueillis.

Accueillant familial : il accueille à son domicile un adulte handicapé ou une personne âgée, qui le salarie. L'agrément est délivré par le Département, à une personne seule ou un couple, pour cinq ans renouvelables.

Réunions d'information : le Département organise tous les deux mois des réunions d'information pour les candidats à ces deux métiers.

L'ORSAC A RECRUTÉ UN DIRECTEUR GÉNÉRAL

Une gouvernance clarifiée

LONGUEMENT MÛRIE DEPUIS UN AN, LA DÉCISION DE PASSER D'UN SECRÉTARIAT GÉNÉRAL À UNE DIRECTION GÉNÉRALE SIGNE LA VOLONTÉ DE CLARIFIER ET DE CONSOLIDER LA GOUVERNANCE DE L'ORSAC.

L'association a toujours revendiqué une gouvernance singulière et hybride, instaurée à l'époque où elle gérait à peine une poignée d'établissements. Aujourd'hui, son fonctionnement repose toujours sur un investissement très fort des président et vice-présidents, au rôle à la fois stratégique, managérial et hiérarchique. L'organisation met en avant la subsidiarité et une indéniable autonomie des établissements. Le secrétariat général « central » a pourtant vu ses compétences et ses interventions croître fortement depuis une dizaine d'années. Fin d'une époque. Olivier Rochette aura été le dernier secrétaire général de l'association : après son départ tout début 2017, l'Orsac a pris le temps d'une remise en question aux allures de mise à nu.

Le mode de gouvernance était-il taillé pour durer quand on « pèse » 181 millions d'euros de budget global, avec des établissements et services gérés par une quinzaine de directeurs ? *« Le choix fait début 2018 par le conseil d'administration a été de clarifier le rôle et les responsabilités de chacun et de recruter un directeur général qui assurera désormais la mise en œuvre opérationnelle de la stratégie associative,* commente le président Jean-Claude Michelon. *Nous préservons le rôle spécifique des administrateurs de l'Orsac, impliqués dans l'appui et le conseil auprès des directeurs d'établissements. »*

Un virage pour l'Orsac

Tout n'est pas fixé dans la nouvelle organisation. Vincent Galaup hérite d'une « pâte » encore malléable qui prendra sa forme définitive au fil des mois, *« par l'écoute et en recherchant le consensus »*, dixit le nouveau directeur général. L'ex-patron de clinique (du secteur privé non lucratif) est conscient d'incarner un virage important pour l'Orsac. À 49 ans, Vincent Galaup déclare s'y engager avec *« une énorme envie »*.

Pour le président Jean-Claude Michelon, cette gouvernance rénovée aura la charge de mettre en œuvre trois objectifs majeurs : renforcer les mutualisations et les coopérations (en interne et en externe) ; diffuser et optimiser les bonnes pratiques ; assurer la qualité de l'accompagnement auprès des patients et des usagers – avec une attention égale portée à ses 3 000 salariés. ● **A.B.**

→ Chaque assemblée générale est préparée avec un établissement «hôte». Cette année, Hestia accueillait les membres de l'Orsac. Cet établissement lyonnais propose des appartements de coordination thérapeutique, des lits halte soins santé et des lits d'accueil médicalisés, trois dispositifs dédiés à des patients en grande précarité souvent sans domicile.

SUR L'AGENDA

→ **En février 2018**, les premiers résidents emménageaient au foyer d'accueil médicalisé Les Passerelles de la Dombes, à Tramoyes, second établissement de la région destiné aux adultes atteints d'épilepsie sévère.

→ **L'Orsac est engagée** dans la construction d'un nouvel établissement pour personnes âgées dépendantes, à Gières en Isère.

→ **L'Orsac a engagé** une réflexion autour de ses quatre établissements pour personnes âgées (EHPAD). Une journée de séminaire a commencé à dessiner des perspectives autour du logement intermédiaire, de services complémentaires au sein des EHPAD ou au domicile de personnes âgées moins dépendantes.

→ **Première année** pleine de fonctionnement pour l'équipe mobile de rééducation à Orcet-Mangini (soins de suite et de réadaptation) à Hauteville, pour les consultations post-AVC et pour la Villa Renaissance.

→ **Le pôle de compétences** et de prestations externalisé de l'ITEP Arc-en-ciel (Trévoux) démarre en 2018, pour des jeunes en situation critique (appel à projet de l'ARS).

UNE ANNÉE DE TRANSITION

Pour Jean-Claude Michelon, président de l'Orsac depuis huit ans, 2017 aura été une année chahutée. Un bel anniversaire certes – l'Orsac avait 80 ans –, mais aussi une année de remise en question et de transition pour une association bousculée par les événements, aux premiers rangs desquels le départ de son secrétaire général et la crise au CPA. *« Nous avons fait appel à un cabinet conseil pour questionner notre mode de gouvernance et notre manière de susciter un esprit commun de management qui favorise l'engagement et l'innovation. »*

Autour de la table, administrateurs et directeurs ainsi que Marie-Gabrielle Serviant, secrétaire générale par intérim jusqu'en juin 2018. Le président résume la direction prise par l'Orsac : *« La meilleure méthode pour répondre aux problèmes du terrain et pour assurer l'avenir de l'association, c'est l'intelligence collective. Les difficultés ont révélé notre capacité à penser ensemble et à construire ensemble des solutions. »* ●

3 questions à… Vincent Galaup, directeur général de l'Orsac

« Je suis un homme de terrain. »

→ **Vous avez quitté votre poste de directeur général du groupe hospitalier mutualiste Les Portes du Sud pour devenir directeur général de l'Orsac au 1er juin. Quelles ont été vos motivations ?**

La proposition de l'Orsac a répondu à une aspiration à me ressourcer et à me mobiliser sur un projet avec une double dimension économique et humaine. Je reste dans le secteur non lucratif, par choix de carrière. À l'Orsac, j'ai bien conscience que c'est un challenge : je serai directeur général, avec des administrateurs dont l'implication et les compétences m'ont impressionné.

→ **Comment allez-vous contribuer à construire ce nouvel édifice ?**

Je n'arrive pas avec une vision pré-établie et je suis un homme de terrain plutôt que de bureau. Nous allons affiner la compréhension et l'analyse des besoins pour construire ensemble une charte de fonctionnement. Chacun doit trouver sa place et pouvoir y exprimer tout son potentiel, en respectant les prérogatives des autres. J'ai un rôle de pilotage et de contrôle, mais aussi d'aide et d'appui aux directeurs d'établissements.

→ **Votre état d'esprit quelques semaines après cette prise de fonction ?**

Un appétit énorme pour ce poste, qui fait écho à une attente forte de la part de l'Orsac. L'accueil a été chaleureux, constructif, avec une attention portée à la transmission de ce qu'est et ce que fait l'Orsac qui me touche. Je continue de découvrir l'Orsac à la faveur des commissions associatives locales.. Ses champs d'intervention sont vastes ! En s'appuyant intelligemment sur les forces de chacun, notre efficacité sera encore renforcée. ●

→ Vincent Galaup (ici aux côtés du président Jean-Claude Michelon) est nîmois d'origine mais lyonnais depuis vingt-cinq ans. Sa source d'équilibre en dehors du travail : le cyclisme. Il a quitté les pelouses de rugby pour la route où il avale les longues distances à vélo.

SOINS INFIRMIERS ET AIDE À DOMICILE : LES SERVICES COORDONNENT LEUR ACTION.

Des professionnels aux petits soins avec les personnes âgées

ACTEURS DE LA FILIÈRE GÉRONTOLOGIQUE LOCALE, LES SERVICES DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE CONTRIBUENT À LA PRÉVENTION DE LA PERTE D'AUTONOMIE.

Qu'est-ce qu'un SSIAD ?

→ Intervenant sur prescription médicale, auprès des personnes de plus de 60 ans, malades ou en perte d'autonomie (GIR de 1 à 4), les services de soins infirmiers à domicile (SSIAD) facilitent leur maintien ou retour dans leur lieu de vie, xcoordonnent et contribuent à la coordination des actions avec les autres intervenants (médecin, kiné, service d'aide à domicile...). Vingt-deux couvrent les communes de l'Ain, dont deux fédérés à l'ADMR, certifiés AFNOR Services aux personnes à domicile depuis 2013.

« *Les SSIAD font partie de la filière gérontologique locale* », rappelle Anne Roux, infirmière coordinatrice du SSIAD Bresse Dombes à Châtillon-sur-Chalaronne avec Mireille Bonne. *« Les aides-soignantes ont une réunion d'équipe deux fois par mois et elles se voient tous les matins : toutes les tournées partent d'ici. Elles s'entraident, elles s'appellent : si l'une a une difficulté, une collègue la rejoint avec l'accord de l'Infirmière coordinatrice. »*

Un service qui correspond bien aux besoins

La prise en charge s'effectue toujours dans une approche globale de la personne, avec établissement par une infirmière coordinatrice d'un projet personnalisé. Sur le terrain, les professionnels sont aux petits soins avec les patients : *« Les aides-soignantes font tous les actes de nursing (toilette, habillage, aide à la prise de traitement…), surveillent l'état de la personne, apportent un soutien moral pour elle et l'entourage. Le service correspond bien aux besoins : elles peuvent prendre du temps auprès des malades, d'au moins vingt minutes jusqu'à plus d'une heure. Les familles apprécient ce côté relationnel »* souligne Anne Roux. *« Ils ont beaucoup de liens avec elles, pour organiser la prise en charge, proposer du matériel adapté… »* précise Amandine Saint-Sulpice, infirmière coordinatrice du SSIAD Bugey Ain Veyle Revermont.

Des actions collectives de proximité complètent l'accompagnement individuel. Le SSIAD Bresse Dombes propose des séances de gym douce avec l'association Siel Bleu à Châtillon, de conviviales rencontres autour d'un repas avec animation musicale à la Marpa de Neuville… *« Des personnes ont retrouvé des amis d'enfance, d'école. »* À Ceyzériat, l'équipe d'animation du SSIAD Bugey Ain Veyle Revermont composée de cinq aides-soignantes concocte une sortie chaque mois : jeux, barbecue, balade en calèche, visite… Sont vivement appréciés également les soins du corps et soins des mains proposés par une aide-soignante formée à la socio-esthétique. Des petits « plus » qui contribuent au bien-être de la personne et à la lutte contre l'isolement. ● **A.P.**

→ « La prise en charge globale du patient permet de retarder l'entrée en Ehpad, lutter contre l'isolement qui est très malmenant pour une personne âgée », soulignent Anne Roux et Mireille Bonne, infirmières coordinatrices du SSIAD Bresse Dombes. Les services à domicile ont toute leur place dans le virage ambulatoire de la politique nationale de santé.

→ « Les aides-soignants travaillent en autonomie, avec des temps de coordination chaque semaine et des réunions d'équipe mensuelles », expliquent Nadège Marguin et Amandine Saint-Sulpice, infirmières coordinatrices du SSIAD Bugey Ain Veyle Revermont.

→ L'équipe d'aides-soignants du SSIAD Bugey Ain Veyle Revermont, lors d'un repas de service, preuve d'un solide esprit d'équipe.

SPASAD : AGIR ENSEMBLE POUR PRÉVENIR LE VIEILLISSEMENT

Des savoir-faire conjugués au service du patient

Le SSIAD et le service d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) ADMR Bresse-Dombes sont voisins et interviennent parfois auprès des mêmes personnes. Au-delà de la coordination informelle déjà à l'œuvre, les deux services avec aussi le SAAD de Neuville-les-Dames vont plus loin : ils se sont engagés à expérimenter, de juillet 2017 à décembre 2019, un SPASAD* (service polyvalent d'aide et de soins à domicile). Objectif : *« Associer les compétences des services, pour mettre en place un accompagnement dans la globalité des besoins de la personne, avec des actions de prévention »* explique Anne Roux.

En mai, dix-sept patients étaient ainsi pris en charge. Les responsables des services respectifs d'aide et de soins se rendent ensemble chez le patient pour établir le projet d'accompagnement personnalisé et se réunissent chaque mois.

Les activités propres à chaque service restent gérées par celui-ci. Mais la coordination très étroite entre les deux facilite notamment la remontée d'informations par les professionnels de terrain, permettant d'adapter au mieux l'accompagnement. *« Une aide à domicile, par exemple, a prévenu l'aide-soignante qui passait chez un patient le matin que, dans la journée, il urinait sur le sol, ce qui a permis de réadapter l'accompagnement, lui proposer une action pour améliorer son hygiène. »* À l'inverse, l'aide-soignante qui perçoit des signes de dénutrition va remonter l'information pour qu'un réajustement du projet personnalisé par le service d'aide et d'accompagnement ADMR puisse avoir lieu (avec, par exemple, la mise en place du service de livraison de repas ou de courses à domicile).

« Ce partage de l'information par les personnels de terrain valorise leur travail, les responsabilise : toutes ces remontées sont très importantes pour évaluer les situations à risques, prévenir l'isolement, mettre en place des activités physiques et cognitives adaptées. » Des outils communs ont été développés, tels que les fiches d'action préventive personnalisée, ainsi que des formations thématiques pour les aides à domicile : partage de l'information et secret professionnel, dénutrition/déshydratation, prévention des chutes, addictions, santé des aidants…

À mi-parcours de l'expérimentation du SPASAD, le premier bilan s'avère positif. Un service à poursuivre donc *« mais avec les moyens humains et financiers qui vont avec »*.

À Ceyzériat, le SSIAD est installé dans le même bâtiment que le service d'aide à domicile. *« Nous travaillons ensemble mais les outils communs n'ont pas encore été déployés. Un SPASAD pourrait apporter des temps de coordination entre les salariés de terrain »* note Amandine Saint-Sulpice. ●

*Prévue dans la loi ASV (adaptation de la société au vieillissement) de 2015, l'expérimentation des SPASAD, cofinancés par l'ARS et le Département, a été lancée par le ministère de la santé.

REPÈRES

→ **Tarification**
Les soins sont pris en charge à 100 % par la caisse d'assurance maladie du patient. L'Agence régionale de santé (ARS) octroie un budget annuel de fonctionnement au SSIAD. *« La prise en charge des honoraires des infirmiers libéraux intervenant auprès du patient entre dans ce forfait global. C'est une problématique majeure : tous les SSIAD ont des difficultés à équilibrer leur budget »* explique Anne Roux. *« C'est la plus grosse partie de notre budget »*, confirme Amandine Saint-Sulpice. Une partie non maîtrisable car très variable. La réforme de la tarification prévue en 2020 est fortement attendue. Le SSIAD de Ceyzériat est l'un des 216 participant à l'étude nationale de mesure des coûts en SSIAD/SPASAD, visant à préparer cette réforme.

→ **Deux SSIAD fédérés à l'ADMR**
À Ceyzériat, le SSIAD Bugey Ain Veyle Revermont intervient auprès de 52 patients, dont 3 places pour des majeurs handicapés. L'équipe de 15 aides-soignants – dont 2 hommes – se répartit sur 9 tournées le matin (3 le week-end) et 2 le soir, sur 32 communes. En 2017, ils ont accompagné 77 personnes. *« Nous travaillons en lien avec les professionnels de santé libéraux et les services d'aide à domicile de l'ADMR des Deux Vallées, de l'ADAPA et d'Ain Domicile Services »*, explique Amandine Saint-Sulpice, infirmière coordinatrice en duo avec Nadège Marguin.
À Châtillon, l'équipe de 12 aides-soignantes ou aides médico-psychologiques (AMP) du SSIAD Bresse Dombes intervient auprès de 47 personnes – 68 patients en file active en 2017 –, sur 36 communes. Les tournées du matin peuvent dépasser les cent kilomètres.

Le Pennessuy ouvre une fenêtre sur l'avenir

OUBLIÉS LES PRÉJUGÉS TENACES SUR LES ANCIENS CAT (CENTRE D'AIDE PAR LE TRAVAIL). AUJOURD'HUI, LES ESAT SONT CAPABLES DE SE POSITIONNER SUR DES PRODUCTIONS DE QUALITÉ ET DE MISER SUR L'INNOVATION. ILLUSTRATION AU PENNESSUY.

Il y a un an, le Pennessuy était démarché par K-Line, leader français des fenêtres en aluminium. L'entreprise vendéenne préparait la construction d'une usine à Saint-Vulbas et souhaitait développer un partenariat avec un ESAT. *« Lors de sa première visite, l'acheteuse a trouvé que l'on était très industriels et a été surprise de la manière dont la production est informatisée »* se souvient Cécile Ducolomb, directrice adjointe. *« Ils venaient pour dupliquer ce qu'ils faisaient en Vendée, mais nous leur avons proposé un schéma beaucoup plus avancé qu'ils peuvent utiliser avec d'autres fournisseurs »* ajoute Pascal Cuny, un directeur.

Plus rapide, plus fiable

La production a débuté en mars, en synergie avec le donneur d'ordre. Le Pennessuy gère les stocks et les commandes du client en EDI (Échanges de données informatisées), une technologie que l'ESAT utilisait déjà avec l'industrie du poids lourd. Concrètement, K-Line envoie des commandes par informatique que le progiciel de l'ESAT reçoit et intègre. Fini le temps perdu et les éventuelles erreurs dues aux saisies manuelles. *« À terme, nous devrions livrer 200 commandes par jour, chacune allant de 10 à 40 unités »* précise Pascal Cuny. *« Nous aurions eu besoin d'embaucher pour ce travail de saisie qui a peu d'intérêt. »* L'intégration ne s'arrête pas là : l'envoi des bons de livraison est informatisé et le Pennessuy gère pour son client les réservations sur le site du transporteur. L'ESAT attend le feu vert de son client pour l'envoi de factures dématérialisées.

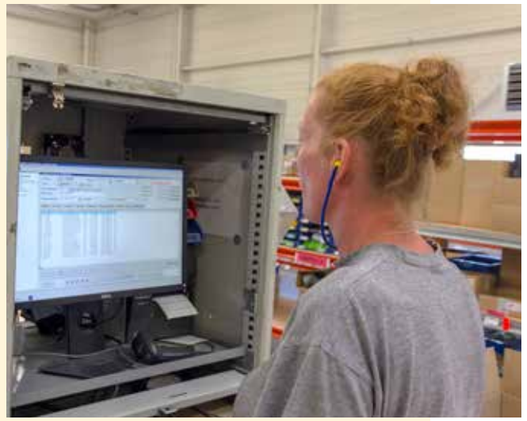
Une relation privilégiée

« Nous progressons ensemble » précise Cécile Ducolomb. *« Si on remarque des anomalies, on les informe pour les corriger. »* En quelques mois, le climat est devenu très productif. *« Nous sommes plus dans une relation de partenariat que de sous-traitant pur »* conclut Pascal Cuny. Preuve de cette réussite : la montée en puissance devrait intervenir rapidement. L'ESAT peut assurer une cinquantaine de commandes par jour. Pour quadrupler ce chiffre, il sera nécessaire d'étoffer les moyens. Deux machines automatiseront la fermeture des cartons tandis que l'équipe, actuellement composée de six personnes, devrait tripler. Une fois le rythme de croisière atteint, le travail pour K-Line devrait occuper 400 m² et représenter 15 % de l'activité. **Ch.M.**

→ En misant sur ces activités, l'ESAT souhaite gagner en compétences et proposer ces services à d'autres clients. « Nous voulons nous prémunir de la baisse d'activité sur des secteurs plus classiques tels que le conditionnement simple » explique Pascal Cuny. « Nous sommes sur des besoins en augmentation avec de la valeur ajoutée. Cela permet de se préparer pour continuer à donner de l'activité aux salariés. Les opérations simples sont facilement transférables mais l'intégration permet de devenir indispensable. Nous créons une sorte de dépendance, ce qui est sécurisant alors que l'on est trop souvent dans le sens contraire. »

Un processus industriel bien rôdé

→ *Le rôle de l'ESAT se concentre autour du conditionnement de cartons d'accessoires. Pour chaque châssis de fenêtre, il en fournit deux : l'un contient les accessoires de fixation, l'autre rassemble les éléments de finition tels que les poignées. À partir des pièces détachées, le Pennessuy prépare des cartons d'accessoires correspondant à ces commandes personnalisées. Ils sont ensuite livrés à K-Line qui les associe au châssis complet.*
Les commandes étant unitaires, pas question de produire en série. Une réalité qui, avec 1 100 références gérées dont 400 fréquentes, implique de ne pas perdre le fil. Grâce à l'outil informatique, des étiquettes limitent les erreurs et les oublis.
Un système d'adressage permet de stocker les références à des emplacements précis. Enfin, les données informatisées offrent la possibilité de réfléchir à une meilleure ergonomie des postes de travail en limitant le nombre de déplacements ou en plaçant les pièces les plus utilisées à hauteur d'homme.



→ Le soin porté à l'identification, à l'organisation et à la qualité de la production a pesé dans le choix du Pennessuy. Proposer l'EDI était « la cerise sur le gâteau ».

UN ÉTUDIANT EN STAGE, UN INGÉNIEUR EN RETRAITE

Le tour du Pennessuy en tandem

Yohan Bouchet, étudiant en deuxième année de génie mécanique et productique, et Michel Berthier, ingénieur à la retraite, réfléchissent ensemble à l'amélioration du processus de production. Pour le premier, dont l'objectif est d'intégrer un bureau d'études, ces huit semaines de stage sont l'occasion de se confronter à la réalité du terrain, tandis que le second apporte son expérience. Il intervient dans le cadre de l'association ECTI qui apporte en France l'aide et le soutien de « professionnels seniors » aux entreprises.

Un processus complet

L'objectif est d'améliorer la qualité du travail tout en maintenant les niveaux de prix et en prenant en compte l'ergonomie des postes de travail. Tout a commencé par une synthèse des améliorations possibles avant l'examen de différentes solutions d'évolution. Une fois l'étude théorique achevée, place à l'avant-projet pratique avant la réalisation d'une étude complète.

Yohan Bouchet est présent tous les jours ; Michel Berthier intervient une fois par semaine. *« Quand on fait le tour des ateliers, on sent une fierté de travailler, on ne sent plus le handicap. C'est une entreprise comme une autre qui fait un travail utile. »*

Comme avec K-Line, l'objectif de ce projet est d'améliorer les postes de travail pour garantir la pérennité de la clientèle. Dans ce cas, il se focalise sur une production manuelle pour le compte des camions frigorifiques Lamberet. *« Le travail consiste à coller des protections sur les rails »* explique Michel Berthier. *« Il n'est pas complexe mais demande un certain savoir-faire. »*

Une dimension humaine

Pour autant, pas question de mécaniser à outrance, ce qui mettrait en péril l'avenir des ouvriers et l'intérêt du travail. *« J'ai créé des machines toute ma vie. J'oubliais de dire au client que les personnes remplacées de basse qualification devaient l'être par un technicien de qualification supérieure ! » « Cette démarche intergénérationnelle permet d'avoir des gens qui parlent de nous, de briser l'image qu'ils pourraient avoir des ESAT »* résume Pascal Cuny. *« Elle rejoint la volonté de pérenniser nos activités. »*

→ Michel Berthier et Yohan Bouchet sont en lien avec les usagers et, surtout, les moniteurs pour développer des idées innovantes.

Une salle blanche pour 2019

→ Depuis 2017, le Pennessuy dispose de deux salles propres. Mais, face à la forte demande, l'idée d'une salle blanche à l'horizon 2020 avait germé dans l'esprit de Pascal Cuny : *« C'est beaucoup plus poussé techniquement et ça permet d'accéder à des marchés plus conséquents. »* À la faveur d'une aide de la Région pour l'innovation dans les ESAT, le calendrier s'est accéléré. La salle blanche sera subventionnée à moitié par la Région, soit 145 000 €. Construction prévue en 2019. Elle marquera une étape supplémentaire dans la diversification des activités.

L'UDAF DE L'AIN CONTRIBUE AU SERVICE D'INFORMATION MIS EN PLACE DEPUIS FÉVRIER

Un numéro cristal pour accompagner les tuteurs familiaux

L'UDAF DE L'AIN N'AVAIT PAS ATTENDU LA DIRECTIVE NATIONALE POUR INSCRIRE DANS SA CONVENTION D'OBJECTIFS L'AIDE AUX TUTEURS FAMILIAUX. ELLE FAIT PARTIE DES TROIS ASSOCIATIONS MANDATAIRES QUI GÈRENT, À LA DEMANDE DE L'ÉTAT, UN DISPOSITIF D'INFORMATION FIABLE.

Catherine Michon, directrice de l'UDAF de l'Ain, sait que le sujet est sensible : dans le cadre de cette réforme, les tuteurs et curateurs familiaux prennent toutes leurs dimensions. Ils ont besoin d'une information de confiance pour accepter l'exercice de cette mission. Le service de protection des majeurs qui s'est fortement développé ces dernières années avait donc déjà une expérience : *« Chez nous, tous les mandataires sont en mesure de contribuer au numéro d'appel et d'assurer une permanence. »*

« Cette augmentation des tuteurs familiaux se justifie par la volonté de l'État de diversifier l'offre et de réduire les coûts des mesures de protection. Dans le cadre du service ISTF (information et soutien aux tuteurs familiaux), *les demandes sont du conseil, de l'orientation ou une demande de soutien aux démarches à entreprendre. Le juge aura à décider s'il confie la tutelle à la famille, à une association tutélaire ou à un mandataire privé. »*

Au passage, Catherine Michon rappelle que son service respecte des exigences fortes : protéger la personne et ses biens, assurer la confidentialité, respecter le choix de la personne. *« Nous sommes au carrefour de multiples attentes et exigences, à un moment critique de la vie de la personne où tout va à vau-l'eau. On nous demande de réussir là où certains dispositifs ont échoué. C'est passionnant, mais ça demande beaucoup de rigueur et un fort engagement partenarial. »*

L'encadrement législatif de la tutelle et de la curatelle est en mouvement depuis la réforme de 2007. La ministre de la Justice a promis lors des Assises de la protection juridique de remettre à plat les régimes de protection pour mieux garantir l'autonomie et la volonté des personnes protégées. Le développement de l'habilitation familiale et la mesure unique feraient partie des pistes proposées au législateur.

Samia Hamitouche, cheffe d'unité soutien aux publics pôle solidarité et accès aux droits à la DDCS

« En six mois, le service a réalisé les objectifs prévus pour un an. »

→ Pour vous, ce numéro d'appel est aussi un outil destiné aux professionnels.

L'État soutient le dispositif car les mesures de protection juridique doivent être confiées prioritairement aux familles. Nous voulons aussi qu'il soit connu des éducateurs et des cadres car il constitue un premier niveau d'information vers lequel orienter. Ils ont donc été eux aussi ciblés lors de la diffusion de la plaquette.

→ Vous venez de dresser un premier bilan avec vos partenaires de la Justice et des associations mandataires. Satisfaite ?

Les juges des tutelles étaient moins bien représentés que les associations. Le nombre de dossiers les rend moins disponibles. Le greffe de Nantua, par exemple, apprécie ce dispositif parce qu'il a été moins sollicité sur l'ouverture d'une mesure. C'était bien l'objectif. Nous tirons un bilan positif : en six mois, le service a réalisé les objectifs prévus pour un an. Nous devons veiller à freiner nos ambitions.

→ Parce que ?

Parce que la DDCS de l'Ain a engagé 32 000 € en 2017 (pour la mise en place, l'information, la rémunération d'un temps partiel...). Nous reconduisons en 2018. Un financement au-delà et plus substantiel n'a pas été écarté.

→ Quelles sont les pistes d'amélioration du service rendu ?

Le contenu du site www.tuteursfamiliaux01.org est perfectible ; nous voulons élargir encore plus l'information à destination des professionnels ; nous devons éviter le "parasitage" et mieux déterminer ce qui relève des trois associations gestionnaires du service d'information et des greffes. Nous attachons beaucoup d'importance à la protection juridique des majeurs parce que c'est un des publics les plus vulnérables. Grâce à de nouvelles procédures encore plus strictes, nous venons d'agréer cinq mandataires privés pour diversifier l'offre. Et nous tenions aussi à ce que les professionnels le sachent.

IL RÉPOND AU 0 806 70 20 60

« Il faut d'abord sécuriser »

Il n'a rien d'un répondeur, ni d'un serveur vocal. Il ne lit pas dans le numéro cristal. Pas besoin de taper 2 ni de rappeler plus tard. Avec lui, l'appel est rassurant et assuré. Khalid Hajjami fait partie des personnes qui prennent leur tour pour répondre au numéro gratuit d'information. Bien dans sa peau de mandataire arrivé au service des tutelles de l'UDAF en 2006 avec une maîtrise en Droit et un mouchoir de Cholet, sa ville d'origine. Bien aussi dans ce service qui est passé du second au rez-de-chaussée à force de forcir. Bien dans sa tête quand il parle de son expérience professionnelle. Elle lui est précieuse pour répondre aux appels. Il doit rassurer une voix, renseigner précisément des questions imprécises posées par des parents ou des enfants, ou des personnes qui se renseignent sur une mesure qui va les concerner. *« Aller au greffe du tribunal, ça leur paraît une montagne. Au téléphone, il faut d'abord sécuriser, être ensuite le plus pratique possible. À nous de les rassurer. »*

L'appel téléphonique permet de garder l'anonymat mais il n'épargne pas d'entrer en partie dans l'intime de la situation personnelle. Il faut du tact pour l'apprécier et beaucoup de conscience professionnelle pour ramener la protection à sa juste mesure.

Khalid Hajjani répond avec scrupule : oui, on peut suspendre une mesure de protection ; non, les choses ne sont pas imposées par le mandataire ; oui, la personne conserve encore des droits… Il ne pratique pas autrement, à visages découverts, durant ses permanences ou lors de ses rendez-vous. Chaque entretien lui donne l'occasion d'être à l'écoute. Il sait à qui et de quoi il parle : des personnes vieillissantes, des jeunes qui ont un peu tendance à ruer dans les brancards de la mesure, des personnes de plus en plus en plus connectées qui se renseignent en ligne, mais comme ça ne fait pas tout…

« Il faut jongler avec tout cela. Aucun cas ne se ressemble. Quand je reçois des personnes, je ne sais pas si elles ont appelé et c'est peut-être un de mes collègues qui lui a répondu. »

Priorité à l'information

→ Le Service de soutien aux tuteurs familiaux répond à une directive de l'État. Pour l'appliquer dans l'Ain, la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) a réuni autour d'une même table les trois associations mandataires de l'Ain (l'ATMP, l'UDAF 01 et l'ATPA) pour leur confier trois missions :

- la mise en place du service gratuit d'information en octobre 2017 ;
- l'ouverture d'un numéro cristal d'appel en février 2018 : 0 806 70 20 60 ; cette permanence téléphonique fonctionne du lundi au vendredi, de 9 à 12 heures et de 14 à 16 heures ;
- la possibilité d'entretiens sur rendez-vous.

Un site a été mis en place : www.tuteursfamiliaux01.org

Une plaquette a été diffusée dans les tribunaux, les CCAS, les associations importantes comme l'Adapei. Elle a aussi été adressée en format numérique aux mandataires.

Avec soixante-dix appels depuis sa création – soit une forte augmentation –, le service correspond bien à une attente.

→ Associations mandataires, État et Justice se sont retrouvés fin juin pour un premier bilan.

LA SEMCODA VEILLE À LA QUALITÉ DE SERVICE

Bons résultats pour l'enquête de satisfaction des locataires

AU-DELÀ DES CHIFFRES, DE NOUVELLES ACTIONS METTENT L'ACCENT SUR LA QUALITÉ DES DÉPANNAGES ET INTERVENTIONS TECHNIQUES.

Menée à l'automne 2017, la dernière enquête dévoile un solide taux de satisfaction globale des locataires : 82,4 %, *« dont 30 % de très satisfaits »*, précise Nadia Diaf, directrice des agences. Mieux encore, 84,4 % sont prêts à recommander la SEMCODA, soit un fort *« capital confiance »* et, là aussi, un taux supérieur à la moyenne nationale du référentiel métiers du cabinet d'études Aviso qui a mené l'enquête. Pas question pour autant de s'endormir sur ses lauriers ! Si l'enquête prend au plus fin le pouls des attentes de ses locataires, dans une volonté de transparence, à la fois sur le logement, son environnement, les parties communes, les loyers et charges, et leur relation avec la SEMCODA, c'est bien pour ensuite toujours améliorer la qualité du service rendu. Plus affinée que la précédente, avec l'ajout de nouvelles questions, elle pointe les éléments sur lesquels agir.

« Suite aux résultats, nous avons pris des mesures, en lien avec Aviso, sur deux axes : des audits du processus des démarches de dépannage et une évaluation permanente des fournisseurs de services » indique Christophe Grand, responsable du service gestion du patrimoine. ● **A. P.**

→ Christophe Grand, responsable du service gestion du patrimoine, Nadia Diaf, responsable des agences, et Eddy Romdan, responsable de la communication.

EN BREF

→ Échantillon représentatif

Confiée au cabinet spécialisé Aviso, l'enquête porte sur un échantillon représentatif de l'ensemble des 32 800 locataires (prenant en compte 34 critères : type d'habitat, ancienneté de construction, âge du locataire, composition familiale...) « sur les territoires des neuf agences, y compris aujourd'hui ceux en politique de la ville », souligne Nadia Diaf. Au total, 3 000 locataires ont été interrogés, par téléphone, sur des plages horaires définies (du lundi au vendredi, 12-14 heures et 16 h 30 - 20 h 30, samedi 10-15 heures), le questionnaire durant environ 10 minutes. Le fort taux de participation, 83 %, confirme « l'adhésion des locataires à cette démarche d'études ».

→ Signature olfactive

La propreté des parties communes reste un point-clé de la satisfaction des locataires. « Il faut que ce soit propre et que ça sente bon. Nous faisons des essais de signature olfactive » confie Christophe Grand.
La senteur choisie sera révélée ultérieurement. ●

DÉPANNAGES ET INTERVENTIONS TECHNIQUES

Haute qualité exigée, en interne et externe

Au chapitre dépannages, l'enquête préconise de poursuivre les efforts afin d'améliorer encore la qualité de la prise en charge. D'où la mise en place d'actions avec, en premier lieu, des audits de tous les postes concernés dans les agences (accueil, responsable technique...) afin de définir des axes de travail pour répondre au mieux et au plus vite. *« Nous allons travailler aussi sur la formation du personnel, pour apporter un même niveau de réponse, partager les bonnes pratiques entre agences »* souligne Christophe Grand.
Les rencontres entre professionnels de même métier, qui existaient déjà de manière informelle et entre territoires voisins, passent à l'échelle supérieure dès la rentrée : elles réuniront les spécialistes des neuf agences. Objectif : partager les expériences et multiplier les forces de propositions.

L'exigence de qualité vaut aussi pour les fournisseurs de services. Première étape : évaluer les interventions réalisées, *« environ trente mille par an, soit un montant annuel de 13 M€ »*. Des enquêtes semestrielles seront menées : *« La SEMCODA interrogera 10 % des locataires ayant subi un dépannage et Aviso l'ensemble des fournisseurs. »* Les axes d'amélioration qui en découleront, par exemple pour diminuer le temps d'attente, se retrouveront au final dans les exigences des appels d'offres : *« La qualité compte pour 70 %, le prix pour 30 %. Tous les fournisseurs, même les petites entreprises, doivent être à la hauteur. »* En interne, nul doute que les résultats des enquêtes sont vivement attendus par les neuf agences, dans une saine émulation déjà à l'œuvre. *« Ils donnent des indicateurs, pour faire des propositions d'amélioration. »* ●

→ L'enquête porte sur un échantillon représentatif de l'ensemble de l'ensemble des locataires (toutes agences, tous types d'habitat).

Les cinq parties de l'enquête

→ Logement et équipements

• 87,9 % des locataires s'affirment satisfaits, dont 51 % très satisfaits, à l'entrée dans le logement. *« Les résultats sont semblables selon les agences, ce qui montre une belle homogénéisation des pratiques, un savoir-faire identique, une culture SEMCODA »* indique Nadia Diaf.

• 83,6 % : le taux de satisfaction concernant les équipements, notamment fenêtres et robinetterie, affiche une nette progression. Le renouvellement des installations (sanitaires, chauffage...) pour environ 4 000 logements chaque année, les efforts de maintenance de l'ensemble, portent leurs fruits.

→ Immeuble / résidence - Quartier

• 78,4 % sont satisfaits des espaces et services publics et 79,3 % de la vie dans leur quartier.

→ Interventions dans les parties communes

• 74,3 % : le taux de locataires satisfaits de la propreté des parties communes dépasse la moyenne nationale (68 %). *« Là où nos employés d'immeuble interviennent, il est très satisfaisant. Notre volonté est d'avoir le moins possible recours à des entreprises extérieures. »* Au 31 décembre, la SEMCODA emploie 237 employés d'immeuble.

• 75,4 % se déclarent satisfaits des interventions dans les parties communes (moyenne nationale : 66 %) et 57,7 % de leur rapidité. Pas de comparatif national pour ce dernier point, rarement abordé dans les enquêtes. *« Nous sommes allés plus loin qu'en 2012. À la question nouvelle "Au cours des six derniers mois, avez-vous constaté des dégradations ou des pannes ?", sur les 45,9 % ayant répondu oui, 58,5 % ont dit que la Semcoda était intervenue et 35,6 % que l'entreprise n'avait pas été réactive. C'est important de mesurer ces indicateurs, l'objectif étant de faire mieux dans quatre ans. »*

→ Loyers / charges

• 76,3 % s'affirment satisfaits du coût du loyer, dont 24,4 % très satisfaits. Un taux en légère hausse par rapport à 2012 (75,9 %) et un peu en deçà de la moyenne nationale (80 %).

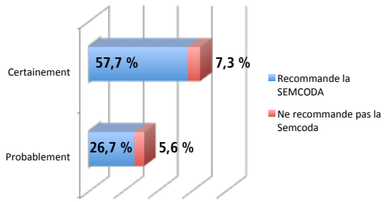
• 61,5 % le sont des charges (moyenne nationale : 63 %).

→ Relation avec les locataires

• 44,1 % ont effectué une demande durant les six derniers mois (51 % en 2012) : 79,4 % pour une question technique, 9,2 % pour un changement de logement, 6,4 % concernant la gestion locative, 4,2 % pour un problème de voisinage.

• 62,1 % l'ont fait par téléphone, 18,2 % en se rendant à l'agence, 9,8 % par courrier, 6,1 % par mail, 2,6 % via l'employé d'immeuble, 0,2 % via le site Internet.

• 67,8 % sont satisfaits de l'échange.



→ 84,4 % des locataires sont prêts à recommander la Semcoda.

→ FICHE ACTION

→ « Tout a été conçu pour répondre aux besoins des personnes et de leur entourage, apporter un maximum de confort aux résidents et une qualité de vie au travail pour le personnel » souligne Stéphanie Barbe, directrice.

→ Avec ses lignes contemporaines et ses tons pierre/bois, la future résidence s'intègrera harmonieusement dans l'environnement.

L'ancienne usine de la Schappe devient une résidence moderne

À SAINT-RAMBERT-EN-BUGEY, L'EHPAD LE CORNILLON QUITTERA AU PRINTEMPS 2019 SES LOCAUX VIEILLISSANTS POUR DEVENIR LA RÉSIDENCE LE PETIT CHÊNE, ACTUELLEMENT EN COURS DE CONSTRUCTION.

EN PRATIQUE

→ **Déménagement :** des réunions organisées par l'animateur de vie sociale et la psychologue invitent les résidents à « s'approprier » leur futur lieu de vie et préparer au mieux leur installation. Le déménagement s'étalera sur trois jours.

→ **Identité** : le nom du futur établissement a été choisi par les résidents, en clin d'œil au lieu de promenade voisin dit le Petit Chêne.

→ **Mémoire vive :** élément fort du patrimoine industriel historique local, la Schappe est au cœur d'un projet mémoire lancé par l'EHPAD, avec des témoignages de résidents et d'habitants. Les interviews ont débuté en janvier.

→ **Tarifs :** la direction et le Département veillent à limiter le reste-à-charge du futur prix de journée pour les résidents. L'établissement devenant locataire de la Semcoda, les résidents pourront bénéficier de l'allocation logement.

→ **Dynamique d'animations :** avec leurs vastes espaces communs et leurs jardins à partager, les futurs locaux contribueront à renforcer la dynamique d'animations.
Un nouveau partenariat a débuté cette année avec le Théâtre de Bourg, le Centre culturel d'Ambronay, L'Arbre Canapas et les écoles, pour des rencontres intergénérationnelles. D'autres sont en projet.
https://hopcornillon.wixsite.com/mr-st-rambert-bugey

→ La dynamique

Créé en 1932, à l'étroit au centre-ville, l'EHPAD Le Cornillon n'était plus adapté aux besoins actuels. Lancé par l'ancienne directrice, le projet de reconstruction s'est concrétisé, en partenariat avec la Ville et la Semcoda.
La « résidence du Petit Chêne » s'étendra sur 4 990 m², sur le site de l'usine de la Schappe démolie en 2017, entièrement réaménagé par la commune, avec parking, locaux associatifs et espace intergénérationnel.

→ Le projet architectural

Suite à l'appel d'offres, le projet de l'agence Chabanne a été retenu *« pour sa proposition de disposition des pièces pour les résidents et les familles, et les circuits de circulation entre les différents espaces »*, indique Stéphanie Barbe, directrice.
Le futur établissement aux lignes contemporaines est entièrement conçu pour favoriser le bien-être des résidents, apporter un maximum de confort et renforcer la qualité de l'accompagnement. Réparties sur les trois niveaux, toutes les chambres seront individuelles, avec salle d'eau, douche adaptée, rail de transfert, wifi. L'ensemble comprendra divers espaces communs : vaste salle de restauration et salons cosy pour les rencontres en famille, salle polyvalente, salon de coiffure, jardin d'hiver à chaque étage, jardins adaptés au PASA et à l'unité pour les malades de Parkinson… Les grandes ouvertures offriront une luminosité naturelle.
Le tout favorisera la qualité de vie au travail de l'ensemble du personnel. Une salle de détente sera créée. Côté logistique, l'établissement comprend une cuisine – tous les repas sont faits maison – et une blanchisserie.
La capacité d'accueil reste inchangée : 81 lits, dont 4 d'hébergement temporaire et 12 en PASA (pôle d'activités et de soins adaptés, pour les malades d'Alzheimer). La moyenne d'âge des résidents avoisine 85 ans. L'effectif de personnel est de 59,4 ETP.

→ Les moyens

La Ville met à disposition le terrain. La Semcoda réalise le bâtiment, qui sera loué à l'EHPAD via un bail emphytéotique. Coût total des travaux : 9 984 800 € TTC. Subventions : Ville 300 000 €, Département 1 478 198 €, CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) 766 344 €.

→ Le calendrier

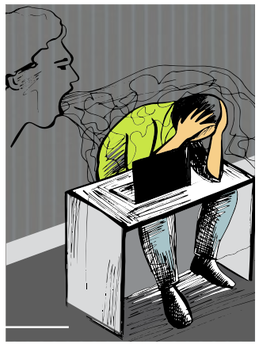
Première pierre posée le 2 mars 2918. Ouverture prévue premier semestre 2019.

→ Les salons permettront aux résidents de recevoir confortablement leur famille.

→ De nombreuses animations invitent les résidents à partager des moments de convivialité et maintenir du lien social avec l'extérieur.

Les violences au travail

Un monde travaillé par la violence



→ 61 % des salariés du secteur social sont exposés, même occasionnellement, à des contacts tendus avec le public. Un chiffre qui cache des violences multi facettes, parfois quotidiennes et à l'intensité très variable. Souvent verbales, rarement physiques, ces violences dites externes pèsent sur le quotidien des professionnels, les usent physiquement et psychiquement de manière insidieuse.

Les violences au travail sont-elles en train d'effilocher le lien social ? Ceux qui doivent le tisser sont les premiers à les subir. Comment définir ces violences : de petites incivilités ou de grandes tensions sociétales ?

Sujet sensible par excellence, elles sont l'affaire de tous. Les comprendre, c'est écouter ceux qui les vivent et qui luttent contre elles. À travers le témoignage de professionnels du champ social et médico-social, ce dossier essaie de comprendre les mécanismes de la violence et des incivilités au travail, leur origine, leurs manifestations, leurs impacts mais aussi les stratégies de lutte et de prévention en place et à venir.

Parce qu'il n'y a pas de petite incivilité, le seuil de tolérance s'est abaissé. La fermeté s'impose comme la norme. Les réponses sont plurielles, prenant la forme d'outils et aménagements techniques, de stratégies de réponse graduée, de partenariats, de formations, de travail et de soutien d'équipe. Plus question de tolérer la violence à l'encontre des professionnels ou de les abandonner à leur sort.

Au travers de ces réflexions émerge aussi une dimension plus positive du travail, pas seulement sous le prisme de la souffrance et des risques : relever ce qui est ressource plutôt que contrainte, ce qui fait la qualité de vie au travail, parce qu'il n'y a « pas de bien-être sans bien faire ».

DOSSIER RÉALISÉ PAR CHRISTOPHE MILAZZO
ET ÉMILIE BORGE.
ILLUSTRATIONS : ANNE-ISABELLE GINISTI.

Arrêts de travail et maladies professionnelles

Les services à la personne devant le BTP !

« Les accidents du travail et maladies professionnelles dans les services à la personne ont dépassé ceux du BTP. C'est désormais un secteur prioritaire » résume Claude Vadeboin, psychologue du travail au service prévention de la CARSAT Rhône-Alpes. Le secteur médico-social concentre à lui seul près de 20 % des affections psychiques reconnues au titre des accidents du travail ou maladie professionnelle (AT/MP) alors qu'il emploie 10 % des salariés. Mais les violences n'étant pas souvent déclarées en AT/MP, les statistiques sous-évaluent le phénomène…

Trois facteurs de risque

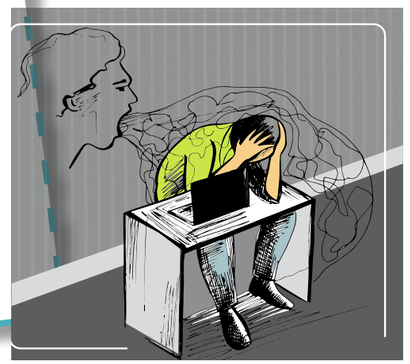
Pour Claude Vadeboin, trois facteurs de risque sont prégnants dans le secteur.
– Le premier, la « qualité empêchée », se pose lorsque le professionnel est dans un « dilemme de devoir faire sa production au détriment de l'éthique ».
– Viennent ensuite la « carence de considération sociale et la reconnaissance de l'effort que le salarié fait pour fournir le travail demandé ».
– Le troisième facteur, c'est le « manque de marge de manœuvre ». Les organisations sont tendues et on doit faire face à une grande variabilité de travail. Du coup, « c'est un cocktail explosif et cumulatif car les facteurs s'amplifient les uns aux autres, avec des conséquences très délétères sur la santé ! ».

Éric Prioul, de la DIRECCTE de l'Ain, identifie un autre facteur de risque : « une problématique de gouvernance associative, les interférences entre les instances de décision ont des conséquences néfastes sur les relations de travail et génèrent de la violence ».

Agir sur ces facteurs de risque est une question d'organisation du travail et il ne faut surtout pas tomber dans une approche centrée sur les individus. La prévention des risques psychosociaux devient un enjeu d'attractivité et de performance tout autant qu'un enjeu de santé et de promotion de la bientraitance.

« Je me suis sentie en échec. »

Isabelle, aide à domicile, n'est pas près d'oublier le mois vécu chez une bénéficiaire : « Elle était verbalement agressive, nous poussait à bout : rien n'allait jamais. Une collègue a craqué. La veille, j'avais la boule au ventre car je ne savais pas comment elle allait réagir. J'avais essayé de m'intéresser à elle mais rien, aucune accroche. Ce vendredi-là, elle était très énervée. Après les courses, elle m'a agrippée et est partie dans une colère. Je ne l'ai pas vue arriver. Je m'en suis libérée au bout de 25 minutes. Elle disait que les autres lui volaient son argent, ses affaires. J'ai fait une main courante et nous n'allons plus chez elle. Ça fait huit ans que je fais ce métier, c'est la première fois que je me suis sentie en échec. Je ne savais pas quoi apporter. »
Ce sentiment d'impuissance est manifeste avec les personnes souffrant de troubles psychiatriques, de plus en plus nombreuses. « Elles sont dans un complexe et veulent être au centre de l'attention. Elles sont isolées et se sentent persécutées : l'attaque est un système de défense » confie sa responsable de secteur.



Points de repère

Faute de texte juridique, on peut définir les incivilités comme des actes et comportements manquant aux convenances et aux règles de vie sociales, soit tout ce qui va à l'encontre du « vivre ensemble ».

Nouveaux publics, nouveaux enjeux
Comment intégrer les troubles psychiatriques ?

Depuis trois ans, Frédéric Fezelot, coordinateur des résidences sociales et tout public à Alfa3a, constate une mutation des publics. Les anciens migrants laissent la place à des arrivants en grande précarité, avec des problèmes psychiatriques. « Nous n'avons pas de personnel adapté tel que des éducateurs » explique-t-il. « On ressent le manque de places en psychiatrie.
Certains peuvent se retrouver en crise dans les résidences. » Des situations délicates auxquelles il a été confronté lorsqu'un patient échappé du CPA l'a menacé avec deux couteaux. « Dans ce cas, on essaye de tempérer et on appelle la police » se souvient-il. Alors, tout le monde se mobilise pour trouver des solutions. Les responsables de site réfléchissent aux améliorations pour sécuriser les lieux. Au pôle immobilier d'Alfa3a, un psychologue peut contacter les résidents à la dérive pour les inciter à rejoindre un CMP (Centre médico-psychologique). Au quotidien, des mesures concrètes s'imposent. Le débriefing est devenu systématique et les personnes dangereuses sont toujours rencontrées à plusieurs.

Accompagnement RSA à Alfa3a
La violence par procuration

« On reçoit le mécontentement mais la violence est rarement dirigée contre nous » décrit Marie Puvilland, chargée de l'accompagnement des bénéficiaires du RSA à Alfa3a. « Les gens nous connaissent, ont conscience que l'on n'est pas décisionnaire, ce qui est plus facile à gérer. Il y a des échelons et, avec des personnes connues, on sait que tout n'est pas de l'agressivité. »
En bas de l'immeuble, un interphone empêche les visites à l'improviste. Mais intuition et ressenti sont indispensables pour analyser la colère des bénéficiaires. Sans oublier la prévention. « Certains ont des antécédents. J'ai reçu une personne qui avait frappé son ancien référent. J'ai prévenu mes collègues et fait preuve de prudence » détaille Marie Puvilland. Entre partenaires, la bienveillance est de mise. « Un jour, la MDS nous a appelé pour informer d'une personne en crise qui les avait menacés et allait venir ici. Ma collègue a fermé le service et son bureau où se trouvait une bénéficiaire avant d'appeler la police pour vérifier que la personne en crise n'était pas là. Pour arrêter le suivi, il faut qu'il y ait dépôt de plainte. Mais ça ne doit arriver qu'une fois par an. »

Repères en chiffres

- → 31 % des salariés affirmaient vivre souvent ou toujours des tensions avec le public.
- → 46 % des salariés côtoient des personnes en situation de détresse et 54 % doivent calmer du public.
- → 127 000 personnes déclarent avoir subi des violences physiques au travail ou pendant leurs études en 2016. 480 000 personnes ont subi des menaces.
- → 61 % des salariés et 62 % des dirigeants affectés par les discours agressifs des bénéficiaires.
- → 86 % des personnes concernées par un comportement hostile le sont à l'intérieur de l'entreprise (12 % par des clients, usagers).
- → Les hommes sont plus souvent concernés par un déni de reconnaissance, les femmes par des comportements méprisants.
- → Parmi les travailleurs sociaux : 44 % des hommes et 36 % des femmes se déclarent victimes d'une agression de la part du public.
- → Entre 2010 et 2016, le nombre de femmes victimes de violences physiques au travail est passé de 25 000 à 48 000. Pour les menaces, l'augmentation est de 167 000 à 238 000.
- → 22 % des salariés en contact avec le public déclarent avoir subi dans l'année une agression verbale et 1,8 % une agression physique.
- → Santé/action sociale est le secteur où les salariés sont le plus exposés aux risques de violence (46 %).
- → 61,6 % des salariés du secteur social exposés à un contact tendu avec le public, même occasionnellement (50,1 % pour l'ensemble des salariés).

Sources : baromètre national qualité de vie au travail dans l'économie sociale et solidaire de 2017, enquête SUMER de 2010, enquête conditions de travail de 2013 et 2016, ONDRP (Observatoire national de la délinquance et de la répression pénale).

Quartiers

Dynacité mise sur l'ultra-proximité

Première victime des incivilités, le locataire subit les dégradations et le regard des autres. Alors, pour Dynacité, le bien-être passera par l'ultra-proximité. Les agences disposent de métiers ad hoc, en fonction des territoires tel que le référent sécurité-tranquillité de Rilleux-la-Pape. À Oyonnax, un médiateur social assure une veille, tisse des liens avec les associations et intervient pour apaiser les troubles de voisinage.
Il n'y aurait pas d'ultra-proximité sans partenariat. Des liens existent avec la police nationale et municipale, la Sauvegarde, les centres sociaux, les associations de quartier et la PJJ (Protection judiciaire de la jeunesse). « Récemment, il y a eu une réunion pied d'immeuble avec la police nationale cours Verdun car il y avait beaucoup d'incivilités » explique Ali Bensalem, directeur de l'agence d'Oyonnax. « Ça crée du dialogue et renoue les liens. »
Il y a six mois, Dynacité a mis en place un observatoire de la tranquillité résidentielle. Unique à Oyonnax, il est appelé à se déployer sur d'autres agences. À chaque incident, une fiche recense les détails et les réponses. « L'objectif est de déstigmatiser nos locataires et de capitaliser l'information pour déterminer des plans d'action » ajoute Ali Bensalem. « Pour la première fois, on a objectivé la notion d'incivilités sur un territoire. »
Déjà, Dynacité revendique une vraie stratégie de réactivité pour les réparations. « Nous sommes convaincus que la dégradation attire la dégradation » précise Ali Bensalem. « Nous intervenons en 24 heures pour un tag, 4 s'il est injurieux. » Grâce aux données recueillies, des secteurs où concentrer les moyens pourront être identifiés. À terme, l'objectif est que tous les partenaires alimentent un observatoire compilé pour définir un plan d'actions commun.

Chiffres clefs au premier trimestre

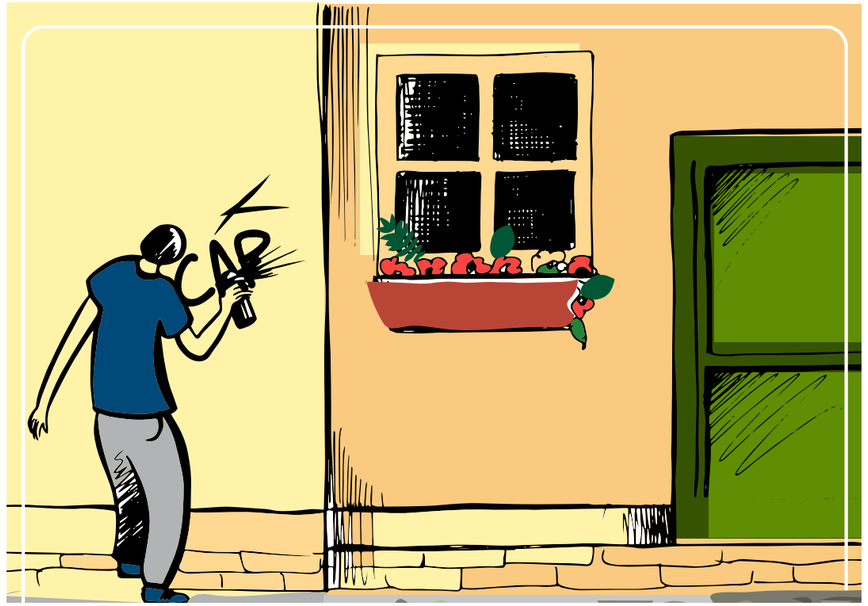
- 142 fiches incident
- 80 % à la Plaine, la Forge et Nierme
- Incidents les plus fréquents :
  - 29 % dégradations de locaux
  - 23 % occupations des parties communes
  - 18 % urine
  - 18 % dégradations de hall d'immeuble
  - 12 % tags
- Coût pour Dynacité : 23 500 €
- 22 plaintes déposées.

▶ Des mots qui blessent

Pour Ain domicile services, la violence peut se cacher dans des mots tels que femme de ménage ou aide ménagère contre lesquels l'association lutte au quotidien. « Nous insistons sur aide à domicile qui correspond à un métier, une convention » précise Grégory Bornuat, directeur adjoint. Une réalité qui rappelle la douce violence utilisée dans la petite enfance pour qualifier ces termes utilisés devant l'enfant en pensant qu'il ne comprendra pas. « Certains ne le disent pas avec une volonté de blesser ou le disent à un tiers » ajoute Geneviève Gaudin, directrice générale. « Mais valoriser une profession, c'est déjà la nommer correctement. »

Points d'impact

« La violence au travail se produit lorsqu'un ou plusieurs salariés sont agressés dans des circonstances liées au travail. Elle va du manque de respect à la manifestation de la volonté de nuire, de détruire, de l'incivilité à l'agression physique. La violence au travail peut prendre la forme d'agression verbale, d'agression comportementale, notamment sexiste, d'agression physique… » (Accord national interprofessionnel du 26 mars 2010).



▶ CPA

« Plus vous êtes humain, moins vous avez de risques de subir l'agressivité. »

Le CPA n'est pas étranger à la violence, identifiée comme principal risque professionnel. « Nous avons des contrats locaux d'amélioration des conditions de travail avec l'ARS, des formations, des outils techniques et des équipes expérimentées » explique Sophie Ressouche, directrice des ressources humaines. Pourtant, Brigitte Alban, directrice des soins, questionne cette vision négative. « Il faut déstigmatiser la psychiatrie comme le lieu de toutes les violences. La plupart des gens ont un comportement bienveillant. Il faut distinguer les sujets violents par nature, peu nombreux, et la violence générée par le système. Savoir gérer ces violences fait partie de l'expertise de la psychiatrie. » Hormis quelques situations lourdes et traumatisantes, l'impact psychologique est moindre qu'ailleurs et les violences sont perçues différemment puisqu'expliquées par des pathologies. Les professionnels savent que la violence ressurgit toujours sur les patients. L'accent est mis sur l'accueil, la disponibilité, l'attention et la compréhension. « Plus vous êtes humain, moins vous avez de risques de subir l'agressivité » estime Brigitte Alban. « La violence est à double sens et interroge sur les interactions avec les usagers. »

▶ L'Adapei s'outille pour l'avenir

L'ouverture aux troubles psychiatriques, psychiques et neuro-développementaux et l'inclusion ont bouleversé le fonctionnement de tous les secteurs. « Avons-nous accompagné nos professionnels et nos organisations pour l'accueil de ces personnes ? » questionne Franck Delale, directeur général adjoint. La réponse, graduée et impulsée depuis les IME (instituts médico-éducatifs), prendra deux formes. Tous les professionnels suivront des formations sur la compréhension des troubles avec un accent particulier mis sur l'éducation structurée. « Il faut adopter les modèles qui marchent, surtout avec l'autisme, pour apaiser le public et aller vers le bien-être. » Plus largement, la nature des établissements sera questionnée. « Nos métiers et compétences permettent-ils une prise en charge correcte ? » Les organisations historiques seront remises en question. « La prospective permet de retrouver de l'agilité. Ces changements posent la question de la remédicalisation. Ce ne sera peut-être pas la réponse mais nous devons réfléchir pour savoir si la formule actuelle est la meilleure et nous autoriser à expérimenter. »

▶ Logement social

une violence à deux visages

Face aux agressions, Bourg Habitat a déjà mis en place une palette de réponses allant de la plainte ou main courante au courrier envoyé au locataire, en passant par du soutien. Depuis mai, un badge peut lancer une alerte géolocalisée. « C'était une demande du personnel d'accueil et de proximité pour ne pas se sentir isolé » résume Thierry Merat, directeur général adjoint. Les incivilités rendent la tâche plus ardue. La dégradation peut être subite, inexpliquée ou longue. « C'est un jeu du chat et de la souris » souligne Séverine Chauchefoin, directrice de la clientèle et de la proximité. La vidéosurveillance répond aux gros soucis mais n'est pas mobilisable pour les incivilités du quotidien, dont l'impact n'est pas mesurable. « Pour le professionnel, c'est la double peine. Il a bien travaillé mais le résultat n'est pas à la hauteur pour lui et les locataires ». Alors, comment ne pas perdre sa motivation ?

▶ Maisons relais

« Noël est la période la plus violente. »

Face à des parcours chaotiques, les professionnels de maisons relais qui apportent un cadre s'exposent aux violences. « Il y a des cycles » explique Ahmed Latrèche, coordinateur des maisons relais à Alfa3a. « L'été,les résidents sortent. L'hiver, ils sont plus en dépression. Noël est la période la plus violente. Les résidents sont seuls. Certains ont des problèmes psy et ne sont pas hospitalisés ou ressortent toujours en crise. Dans un quartier résidentiel, ça peut mettre en insécurité. » Mais, au sein d'une équipe soudée, pas question de se plaindre. Pour éviter l'isolement, le coordinateur peut intervenir en soutien sur des situations compliquées et permettre une médiation tripartite. « On s'habitue à ces comportements. Mais, le plus dangereux serait de les banaliser. »

▶ Aide à domicile

Le dialogue, un ingrédient essentiel

« Une part des arrêts de travail est physique mais une autre partie est arrêtée par usure » explique François Birraux, directeur adjoint de l'ADMR. La hausse des pathologies psychiatriques s'ajoute à ces difficultés : « Une salariée intervenait depuis des années chez une personne qui, un jour, crevait les yeux de toutes les femmes sur un catalogue » raconte Myriam Lyonnet, chef de service personnes âgées et handicapées. « Elle n'a pas senti le danger et est restée. » La communication est incontournable pour définir des limites entre la volonté du bénéficiaire et le cadre de l'intervention. En cas de dérapage, la coordination est cruciale pour éviter les tensions. « S'il y a une faille, certains bénéficiaires vont jouer des jeux psychologiques, ce qui peut créer des tensions entre collègues. Quand la famille entend les choses, on peut mettre en place des interventions adaptées. »

Les urgences, zone de tensions

L'hôpital de Fleyriat se mobilise

L'hôpital est un lieu de tension. « Les urgences sont traumatisantes, elles induisent une certaine forme d'agressivité. Avec 160 passages par jour, il faut à la fois aller vite et prendre du temps avec chacun », souligne le Dr Roux, médecin chef de service. La gestion des temps d'attente est une priorité : un bilan anticipé dès l'accueil pour prendre en charge la douleur, c'est moins d'insatisfaction. Avec le nouveau pôle médico-technique, ce sont quatre salles d'attente, des zones de soins isolées et des espaces de confidentialité pour mieux gérer les flux. Il y a aussi une chambre d'apaisement, des systèmes d'appel d'urgence et bientôt des écrans d'informations sur les temps d'attente. Une aide-soignante dédiée fait le tour des salles et peut alerter si besoin. « Le service est en perpétuelle évaluation, les pratiques sont continuellement revues autour de la satisfaction des patients » insiste Aude Maréchal, cadre de santé.

Environ douze agressions verbales et une agression physique sont déclarées par an. C'est peu au regard des incivilités quotidiennes, mais le Centre hospitalier estime être épargné. « On déclare dès que ça devient intolérable pour nous » précise Aysé, infirmière. En cas de déclaration, un courrier d'avertissement part à l'agresseur. « Les peines encourues sont portées à sa connaissance. On peut penser que ça fait son effet ! » indique Lilian Brosse, directeur adjoint des Affaires générales, des Relations avec les usagers et de la Qualité / Gestion des risques. « Il y a une vraie évolution institutionnelle, avec une prise de conscience que tout n'est pas acceptable », estime le Dr Roux.

Une procédure détaille les conduites à tenir : le soignant peut compter sur l'équipe mais peut aussi faire appel à la sécurité, voire la police via une ligne directe. Pour mieux organiser le suivi des affaires et plaintes déposées, une nouvelle convention avec la police et la Justice est en cours de signature.

Obligation et prévention

« Face à un salarié en souffrance qui sollicite l'Inspection du travail, évaluer les risques est le levier d'action principal envers l'employeur », rappelle Éric Prioul, responsable d'unité de contrôle à la DIRECCTE.
La démarche est retranscrite dans un Document unique d'évaluation des risques enrichi régulièrement. Pour aider à mener cette analyse, des outils adaptés au secteur social et médico-social existent. « L'inspecteur du travail vérifiera que l'employeur a engagé ce type d'action, ce qui ne veut pas dire que c'est suffisant pour traduire une réflexion et une culture de la prévention. L'évaluation des risques devrait être un outil de pilotage de la structure. » Au-delà de l'outil coercitif, l'enjeu est bien de faire vivre une démarche active de prévention.

Points d'appui

Imposée par le Code du Travail depuis 2001, l'évaluation des risques professionnels constitue une obligation pour l'employeur qui doit assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés. Il doit repérer les situations de travail à risque, les personnes exposées et les facteurs de risque. Des mesures pour prévenir les situations de violence ou en réduire l'impact sont recherchées avec les personnels.

Les violences devant la caméra

Tout le monde est acteur !

Des services à domicile ont participé à une action de l'Agence régionale d'amélioration des conditions de travail (ARACT) avec une approche singulière : filmer la parole des proches aidants et des intervenants professionnels. Parce que les malentendus et la méconnaissance des missions et contraintes de chacun peuvent générer des comportements plus extrêmes des aidants, souvent au bord de l'épuisement, dans un domicile devenu « un vrai moulin ».
Chaque partie prenante s'est exprimée devant la caméra et un film synthèse a compilé leurs paroles qui ont servi de support de discussion. Ces échanges ont produit des effets positifs pour comprendre leurs difficultés respectives mais aussi dépasser la problématique des violences pour aller sur les questions d'organisation. Des leviers d'action ont été proposés :

- co-construire et évaluer le projet de vie en s'assurant de la présence de l'aidant ;
- organiser les interventions en tenant compte de la diversité des intervenants ;
- nommer un coordonnateur chargé du lien entre tous les professionnels (internes et externes au service) ;
- proposer du répit aux aidants dès le démarrage ;
- former les intervenants sur la place des aidants, leur connaissance des pathologies ;
- reconnaître et soutenir les compétences de chacun…

CAF de l'Ain

Plus de qualité de service, moins d'incivilités

Avec plus de 80 000 personnes reçues en 2017, la CAF n'est pas immune aux violences. Pour y remédier, elle insiste sur le besoin de traiter chaque situation juste, vite et bien. « Plus le service est de qualité, plus on réduit le risque d'incivilités » rappelle Benoît Amarger, sous-directeur en charge des services supports.
Cette ambition se traduit par une grande attention portée à la qualité de l'accompagnement. Depuis quatre ans, l'accueil sur rendez-vous a réduit l'attente et la frustration. Le réaménagement des locaux et la logique de zonage ont rendu le premier contact plus serein. D'autres actions de protection sont en cours de déploiement. Les travailleurs isolés bénéficient d'un système de télésurveillance, la vidéosurveillance a été installée à Oyonnax et dans certains centres sociaux. À Bourg, la réflexion est en cours. En cas de violence, un outil de recueil des incivilités fait remonter les incidents au niveau national qui peut ensuite apporter des réponses globales : communication vers les allocataires, cellule d'écoute et de soutien… Un accompagnement poussé de l'agent se met en place, pouvant aller jusqu'à une reprise progressive de relations avec les usagers.

CHRS Le Regain à Bellegarde

L'accueil pour désamorcer

Au CHRS le Regain, les violences sont verbales mais rarement physiques. Elles sont irrégulières. Avec un fort turnover du public, des périodes calmes et plus intensives se succèdent. Souvent, ces violences révèlent le mal-être d'un public en grande précarité. « Ils sont agressifs vis-à-vis d'eux-mêmes » explique Sonia Germain, directrice. « Ils ont besoin d'être entendus mais ne savent pas comment demander. » Les professionnels doivent observer chaque situation pour identifier le déclencheur de la violence tel qu'un coup de fil de la famille, une convocation au tribunal ou au commissariat. « Il faut désamorcer les situations, casser les stigmatisations. »
Pour prévenir, l'adaptation de l'accueil est indispensable. « On priorise l'accueil de jour : l'équipe est au complet, on prend le temps de faire visiter, de rassurer. L'accueil permet de commencer à construire les liens. Il définit un cadre mais montre que la personne est attendue. Il désamorce certaines situations. »

Département de l'Ain

Tolérance zéro, protection maximale

Pour soutenir les agents, la position du Conseil départemental est claire : toute agression fera l'objet d'un dépôt de plainte. Des fiches de déclaration recensent les interactions négatives. 30 ont été remplies en 2017 contre 29 en 2016. Premier constat : le domaine de l'enfance concentre le plus de violences. Mais la constance des chiffres masque la réalité avec 80 jours d'arrêt en 2016 contre 2 en 2017, majoritairement liés aux conséquences psychologiques.
Ce constat place la lutte contre les violences au cœur de la réorganisation des services sociaux. « Un des objectifs est la protection des personnels isolés dans des Points accueil solidarité » explique Fabien Colart, directeur adjoint RH. Dorénavant, la sécurité est prise en compte à chaque recherche de locaux, déplacement ou réorganisation. « On réfléchit à l'organisation, au placement des bureaux » détaille Arnaud Monnet, conseiller prévention. Tout l'environnement est concerné : tablettes de retour laissant une distance avec les usagers, isolation, choix de couleurs… « Il faut trouver le compromis optimal entre ergonomie et qualité d'accueil. Le plus important est que l'agent soit bien. S'il est en sécurité mais mal à l'aise, ce n'est pas bénéfique. »

Docteure en psychologie du travail et des organisations, Annie Debard intervient depuis 1998 dans le champ des risques psychosociaux, notamment dans le secteur hospitalier et médico-social dans l'Ain. Elle a collaboré à la rédaction de plusieurs ouvrages.

ANNIE DEBARD, PSYCHOLOGUE DU TRAVAIL

« Les situations de violence viennent toucher notre humanité et notre identité professionnelle. »

• Cette problématique des violences au travail semble assez récente. Pourquoi en a-t-on parlé si tard ?

La prise de conscience dans le champ du travail date des années 90. Avant 2001, l'obligation de l'employeur concernait uniquement la santé physique des salariés. Mais dans certains secteurs d'activité comme le secteur bancaire, on constate alors que d'autres formes de violence que l'agression physique peuvent avoir des répercussions émotionnelles et psychiques tout aussi douloureuses.

• De quelle manière ces violences externes impactent le salarié ?

Suite à des violences externes, les salariés peuvent développer un sentiment de honte et de culpabilité, et une perte de confiance en soi et dans les autres. Un salarié victime d'une agression est susceptible de développer un épuisement professionnel qui se caractérise par un retrait professionnel, des propos cyniques, un mécontentement permanent, avec la vision que l'entreprise a toujours une dette envers lui. Ces situations vont générer des tensions autour du collectif de travail. Parfois, plusieurs mois après, on constate des dysfonctionnements, des tensions, voire des violences internes…

Or, c'est un secteur où la charge émotionnelle est très importante, ces situations de violence viennent toucher notre humanité et notre identité professionnelle. Si l'on sous-estime les conséquences de ces situations ou si on les banalise, on va renforcer le sentiment d'isolement et de souffrance au travail.

• Quelles sont les bonnes pratiques face à ces violences ?

Il y a plusieurs niveaux de réponses, mais chaque démarche est singulière de par sa problématique, son contexte, son histoire, sa culture…D'abord il y a des actions de prévention tertiaire, c'est-à-dire gérer un événement psychologiquement éprouvant, par l'accompagnement individuel et collectif. C'est primordial, car il importe que la structure reconnaisse que ce n'est pas rien.

Il y a ensuite la prévention secondaire, consistant à développer les habiletés et compétences pour donner aux salariés les moyens de faire face aux situations qu'ils peuvent rencontrer : formation et sensibilisation, analyses des pratiques. Cela suppose aussi de se doter de protocoles d'intervention différents selon le classement des situations, d'une fiche d'évènement indésirable, support de la déclaration.

Il y a enfin la prévention primaire, consistant à réduire les facteurs de risques en agissant sur l'environnement et l'organisation, grâce à l'analyse des situations, le partage d'un diagnostic et la mise en place d'un dispositif de veille et de prévention des situations à risque. Il concerne l'ensemble des risques psychosociaux que peuvent rencontrer un établissement et dépend de la capacité des acteurs à débattre du travail et de ses contradictions.

La réponse est donc avant tout managériale et organisationnelle : comment l'organisation est-elle capable d'aider les personnels à gérer, réguler les situations de violence ? Comment l'encadrement est-il en proximité et en soutien ? Face à des exigences fortes des directions, l'encadrement est l'acteur clé mais il est parfois malmené. C'est là une occasion pour lui de maintenir le lien d'humanité avec ses équipes, en étant à l'écoute et en soutien des professionnels. ●

Propos recueillis par Émilie Borge

Un rapport puis une loi

Michel Debout, membre du Conseil économique et social, est l'auteur d'un rapport « Travail, violences et environnement » publié en novembre 1999. Il évoque le concept « d'incivilité ». Plusieurs préconisations étaient déjà mises en avant comme le dépôt de plainte du salarié et de l'entreprise, la déclaration d'accident du travail pour faire reconnaître la situation de violence ainsi que la proposition de soutien psychologique au salarié. Ce n'est qu'en 2002, grâce à la loi de modernisation sociale, que l'obligation de l'employeur va s'étendre à la protection de la santé mentale des travailleurs.

EN BREF

LA PALETTE DE SOLUTIONS POUR LES RÉFUGIÉS SE DIVERSIFIE

→ Préfecture, DDCS, Mission locale, Éducation Nationale, CCAS et Ville de Bourg : tous étaient présents le 13 juin pour visiter le centre de transit des réfugiés. Gérée par Alfa3a, la structure a connu plusieurs mutations ces derniers mois. D'abord un CAO (Centre d'accueil et d'orientation) pour mineurs isolés, elle a évolué vers les majeurs avant de devenir, en avril, un centre de transit pour soixante réfugiés. Âgés de quelques mois à une soixantaine d'années, tous viennent d'Afrique subsaharienne et sont passés par des camps de réfugiés au Niger ou au Tchad avant de rejoindre Niamey. Là, les autorités françaises ont repéré ceux ayant de protection et les ont dirigés vers Bourg ou l'un des deux autres centres de ce type en France. Pour tous, le fil conducteur est le même : les préparer à la vie hors du centre en se focalisant sur la recherche d'un travail et d'un logement. Durant quatre à six mois, ils recevront des bases de français langue étrangère et une formation aux présupposés professionnels et comportementaux pour leur donner les meilleures chances d'intégration. Ensuite, l'accompagnement se poursuivra hors les murs, pour la même durée. Une attention toute particulière sera portée aux jeunes, un tiers des réfugiés ayant moins de 25 ans. Onze enfants ont déjà rejoint l'école et les plus de 16 ans bénéficieront, avec la garantie jeune, d'un accompagnement intensif d'un an pour déboucher sur un emploi stable. ●

→ Un des réfugiés a déjà entrepris une formation en médecine dans son pays d'origine.

LE RALLYE EDUCAPCITY PASSE PAR BOURG HABITAT

→ Chaque année, Bourg Habitat accueille des participants au rallye Educapcity, qui vise à faire découvrir aux élèves de CM et 6e les institutions de la ville, leurs rôles et missions. À chaque étape, les équipes doivent répondre à une série de questions, là en l'occurrence sur le sens de l'abréviation HLM, les missions du bailleur social et quelques chiffres-clés de l'organisme. ●

→ Sur le terrain du rallye Educapcity 2018, à Bourg Habitat, le 24 mai.

19 NOUVEAUX PAVILLONS À BÂGÉ-DOMMARTIN

→ Le Hameau du Colombier a été inauguré le 25 mai.

→ Les premiers locataires du Hameau du Colombier, à Bâgé-Dommartin, ont emménagé en mars. Réalisés par Bourg Habitat, les 19 pavillons T4 de 85 m², labellisés Habitat et Environnement, favorisent les économies d'énergie : chauffage gaz + solaire, robinets équipés de mitigeur, mousseur et cran de limitation d'ouverture, ventilation mécanique hygroréglable. ●

TERRE DES FLEURS À L'HONNEUR

→ Candidate au concours L'Europe agit dans la région, la classe de 1re professionnelle exploitation transport logistique du lycée Gabriel Voisin à Bourg-en-Bresse a choisi de réaliser un reportage sur la réhabilitation énergétique des 168 logements du quartier Terre des Fleurs menée par Bourg Habitat. Son film de 26 minutes a remporté le 1er prix. ●

Pour le visionner :

https://www.youtube.com/ watch ?v=aHDwRwY6SSg

→ Après un passage à la Maison de l'Europe, les lycéens ont visité le chantier et rencontré la directrice de Bourg Habitat et l'entreprise en charge des travaux.

AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ

Philippe Guétat ne laisse que des regrets

Beaucoup de ses interlocuteurs redoutaient le départ de Philippe Guétat, délégué de l'Agence régionale de Santé dans l'Ain depuis 2012.

C'est fait : il part diriger celle du Rhône. Belle promotion pour ce fonctionnaire de haute volée. C'est une Belleysanne, Catherine Malbos, qui le remplace.

C'est peu dire qu'il aura marqué de son empreinte le paysage médico-social, sanitaire et hospitalier de l'Ain. Il y avait d'abord la méthode Guétat faite d'écoute et de confiance, de bon sens et de courage pour se lancer sur des solutions innovantes. Il y avait aussi son charisme, son respect du donnant-donnant et de la parole donnée qui obligeaient tout le monde à sortir des clous.

Pendant six ans, le délégué de l'ARS a eu de quoi s'occuper, avec des dossiers chauds comme en 2012 la sortie de crise au sein de l'Adapei, de manière récurrente les difficultés budgétaires du centre hospitalier du Haut-Bugey ou le devenir de quelques établissements sanitaires et sociaux qui avaient besoin de se remettre en cause et d'évoluer. Il a surtout défendu des dossiers importants pour notre département à commencer par la reconversion du Plateau d'Hauteville qui semblait une cause perdue. Dans le même esprit, il a poussé à la reconversion ou à la création d'établissements, pour répondre à des besoins criants ou pour satisfaire à l'évolution des pratiques, particulièrement dans le Pays de Gex ou le Bassin bellegardien. À chaque fois, le partenariat et l'innovation ont payé.

Bref, Philippe Guétat a été un grand serviteur de l'État... et du département de l'Ain au point d'être obligé parfois d'invoquer un *moderato cantabile* pour ne pas trop froisser ses autres collègues de la Région. Son directeur, le docteur Jean-Yves Grall, est venu récemment rencontrer l'assemblée départementale pour répondre à ses nombreuses questions sur l'accès aux soins, l'hébergement des personnes âgées, la carte hospitalière, etc. Certains redoutent maintenant que la promotion de Philippe Guétat (qui se double d'ailleurs du départ de son adjoint, Éric Prost, qui lui aussi monte en garde au niveau régional) ne fasse de l'Ain une annexe de Lyon. ● **A.G.**

BAPTÊMES DE L'AIR À JASSERON

Quand les différences s'envolent et copilotent !

LE 11 MAI, 130 ENFANTS « ORDINAIRES » ET « EXTRAORDINAIRES » SE SONT ENVOLÉS DE L'AÉRODROME DE BOURG-JASSERON POUR UN BAPTÊME DE L'AIR. UNE DERNIÈRE ÉTAPE MÉMORABLE MARQUANT LE POINT D'ORGUE D'UNE ANNÉE DE PRÉPARATION ET D'ÉCHANGES POUR ACCEPTER LES DIFFÉRENCES ET APPRENDRE À VIVRE ENSEMBLE.

→ Pour certains jeunes, c'est aussi l'occasion de découvrir le monde de l'aviation.

Peut-être fallait-il y voir un signe. Ou, en tout cas, une belle allégorie du chemin parcouru par les 130 enfants qui ont participé à ces vols en avion organisés dans le cadre de la démarche « Rêves de gosse ». En ce vendredi 11 mai, l'épaisse brume matinale enveloppant la Bresse avait laissé place à un radieux soleil, juste à temps pour les premiers décollages.

Comme le ciel, ces enfants issus d'univers différents ont progressivement dissipé la brume et le flou en apprenant progressivement à connaître et à comprendre l'autre. Depuis septembre, tous ont participé à un projet pédagogique qui, à force de rencontres et d'activités communes, a permis d'éclaircir l'horizon, de faire tomber les barrières et d'accepter les différences.

Mêler handicap et milieu ordinaire

Dans le jargon de Rêves de gosse, on parle d'enfants « ordinaires » et « extraordinaires ». Pour cette étape bressane, les premiers étaient issus de trois classes des écoles primaires de Corveissiat, Feillens et de Bourg. Les seconds, en situation de handicap physique, mental ou social venaient des IME Georges Loiseau de Villereversure, Les Sapins d'Oyonnax, le Prélion de Péronnas ainsi que de l'IEM Handas Le Coryphée de Viriat, de l'ITEP des Alaniers de Brou et de l'institut des jeunes sourds de Bourg. Tous étaient âgés de 6 à 14 ans.

Pour rendre possible ce mélange des publics, un an de préparation a été nécessaire. *« Ce mélange est particulier mais est surtout d'une richesse extraordinaire »* explique Jonathan Gindre, vice-président de la Jeune chambre économique de Bourg-en-Bresse qui organise l'étape de Rêves de gosse, pilotée par les Chevaliers du ciel. *« Aujourd'hui, tous les bénévoles de la Jeune chambre sont des prescripteurs du vivre ensemble. »*

Depuis septembre, le projet pédagogique « un air de famille » a mis en avant l'acceptation de la différence, notamment avec des temps de rencontre entre les différentes structures. Organisés par Rêves de gosse, ces moments étaient ensuite l'occasion pour chaque enseignant de travailler à sa façon sur le sujet. *« Dans une famille, on est tous différents mais on est liés par le même lien »* rappelle Jonathan Gindre.

Parmi les temps forts, on peut citer plusieurs venues d'enfants ordinaires dans les établissements de leurs camarades extraordinaires, une visite à l'entraînement de la JL Bourg-Basket en janvier ou une journée au Parc des oiseaux. *« C'était le premier thème »* explique Stéphane Duclos-Colas de la Jeune chambre économique. *« L'idée était que les enfants puissent visiter le Parc ensemble pour voir comment les oiseaux du monde entier cohabitent. »* Après toute cette préparation, le tour en avion constituait le bouquet final d'une année riche en évènements, en découvertes et en rencontres.

Les yeux qui pétillent

À l'aérodrome Terre des hommes, l'ambiance restait bon enfant. La succession de jours fériés de ces premières semaines de mai n'a pas empêché parents et enfants de répondre présent. Pour patienter avant le décollage, des clowns assurent le spectacle en chansons tandis que plusieurs stands proposent différentes animations telles que des séances photos, du maquillage ou des sculptures de ballons. Mais l'attraction principale reste le ballet aérien des monomoteurs qui décollent à intervalles réguliers jusqu'à ce qu'ils s'interrompent pour laisser la place au Casa CN-235 de l'armée de l'air qui, long de 21 mètres et large de 25, décolle dans un vacarme retentissant pour le plaisir de tous.

Pour que tout se passe sans accroc, l'organisation doit être rodée. Dès leur arrivée, les enfants reçoivent un T-Shirt, un badge et une casquette. À 14 heures précises, tous se rassemblent devant la tente de l'organisation pour écouter les dernières instructions et répondre à une question essentielle : *« Qui veut voler en premier ? »* Signe de l'impatience de chacun, une marée de doigts se lève. Ensuite, direction le sas, situé au bord de la piste où chacun attend patiemment son tour.

Pour certains, c'est une première et l'appréhension est palpable. Mais les organisateurs, habitués à cet exercice, savent trouver les bons mots pour détendre l'atmosphère. Ensuite, trois par trois, direction le cockpit. Le temps d'une photo avec les pilotes et c'est déjà le moment de décoller pour une vingtaine de minutes de vol au-dessus de Bourg et des environs.

« C'était fantastique » confie un jeune à sa descente de l'avion. *« On a vu Bourg, on a vu des étangs. »* Plus loin, un autre précise *« Nous, on a vu des vaches. »* Passé la peur des premiers instants, tous semblent ravis. *« J'ai senti une certaine anxiété au début mais je savais qu'avec Lucas et Hubert, il n'y aurait pas de souci »* déclare un pilote à un jeune passager. *« Je suis fier de toi et je suis sûr que les parents le seront aussi. »* Au bord de la piste, la foule reste dense toute l'après-midi. Armés de leurs téléphones et d'appareils photos, les parents ne perdent pas une miette de cette journée mémorable. Avant de retrouver leur famille, les enfants repartent avec leur cliché pris devant l'appareil, souvenir d'une journée unique venue couronner une année mémorable et riche en enseignements. ● **Ch. M.**

→ Quinze enfants de l'Adapei ont pu profiter de l'après-midi.

→ L'étape de Bourg marquait le départ d'un tour de France de neuf étapes.

→ Les pilotes font partie de l'association Les Chevaliers du ciel.

→ Avant le départ, l'ambiance est détendue.

→ Chaque équipage mêle des enfants ordinaire et extraordinaire. Ici, deux jeunes de l'école de Feillens et un de l'IME Le Prélion.

→ Une dernière pose pour la photo souvenir.

ASSOCIATION D'ACTION ET DE RÉFLEXION GÉRONTOLOGIQUE 01

Aider les aidants **en activité professionnelle**

→ Issue de la toute première association d'action et réflexion gérontologique née dans l'Ain, l'ADAG a fêté ses trente ans en mai. Aujourd'hui, elle coordonne trois dispositifs : le CLIC du bassin burgien, la Cellule départementale de prévention des situations de détresse de la personne âgée et la MAIA, dispositif de coordination de la prise en charge des personnes atteintes de maladies neurodégénératives.
« Le territoire de la MAIA a été étendu en 2017 aux territoires des CLIC de la Plaine de l'Ain et de la Dombes, pour couvrir toute la moitié Ouest du département, la moitié Est étant couverte par l'Association gérontologique du bassin d'Oyonnax » précise André Neveu, président de l'ADAG.
À noter à la une des projets 2018 : aider les aidants en activité professionnelle, *« leur permettre d'abord de se reconnaître en tant qu'aidants, les informer, les orienter, prévenir l'épuisement »*. L'action passe par le contact avec les entreprises pour sensibiliser le monde du travail et la mise en ligne d'une vidéo à destination des particuliers et des professionnels.

AU PLUS PRÈS DES HABITANTS

Une maison de services au public **à Nantua**

→ Les habitants du Haut-Bugey disposent depuis le 9 avril d'une Maison de services au public (MSAP), dans les locaux de la sous-préfecture à Nantua, leur permettant en un même lieu d'être informé, orienté, accompagné pour toutes les démarches administratives concernant l'emploi, l'insertion, les aides sociales et familiales, la retraite, la santé, l'accès aux droits, le logement… Portée par la Communauté d'agglomération, avec le soutien de l'État et des partenaires (Pôle Emploi, Carsat, Caf, CPAM, MSA, Mission locale, CLIC, Caisse des dépôts, UFC Que choisir, ADIL), la MSAP *« offre à la fois présence humaine et familiarisation avec les outils numériques »*, souligne Jean Deguerry, président du Département.

© J.F. Basset - Haut-Bugey Agglomération

→ En avril, premier mois d'ouverture, la MSAP a accueilli en moyenne de six à dix personnes par jour. Un agent formé par les partenaires oriente et accompagne le public. Quatre ordinateurs sont à disposition.

MAISON FAMILIALE RURALE DE LA DOMBES

De la Dombes **au Portugal**

→ Neuf élèves de CAPA 2e année Services aux personnes et Vente en espace rural, à la MFR de la Dombes, accompagnés de deux formatrices, ont participé en mai à un premier chantier solidaire de huit jours au Portugal. Monté en partenariat avec l'association Rempart en France et l'association locale portugaise Palombar, le projet les a amenés à travailler de la présentation de l'environnement et du patrimoine : débroussaillage d'une ancienne nécropole, réfection de murs en pierres sèches, recensement d'animaux par l'observation de leurs traces dans la nature, construction de nichoirs… Au programme également : rencontre avec un archéologue, nourrissage de vautours, visites, croisière sur le Douro, festival de la nature avec ateliers de danse traditionnels… Si la langue semblait au départ une barrière, les élèves ont vite compris l'importance d'oser dépasser leur timidité afin de s'exprimer en anglais pour échanger avec les personnes rencontrées et les habitants du village. Tous sont revenus avec le sentiment d'avoir vécu *« une expérience extraordinaire et à revivre »*.

→ Un premier chantier solidaire à l'étranger qui ne sera certainement pas le dernier.

PROPRIÉTAIRES SOLIDAIRES

Habitat et humanisme lutte contre le mal-logement

→ Le 26 avril, Habitat et humanisme 01 a inauguré à Bourg-en-Bresse son nouveau siège et trois nouveaux logements (deux T2 et un T4) qui accueilleront deux personnes seules et une mère avec ses grands enfants. Des réalisations rendues possibles par la générosité d'un propriétaire solidaire qui a permis la remise à neuf et l'isolation du logement ainsi que la mise à disposition du local réaménagé. Sans oublier le concours des bénévoles, des travailleurs sociaux du Département, de la Ville, de l'Agglomération et de l'Agence nationale de l'habitat.
Arrivée dans le pays de Gex en 1998, l'association s'est ensuite développée sur La Côtière, autre secteur marqué par de fortes tensions sur le logement avant d'investir Bourg à compter de 2010. *« Le siège à Bourg est une étape importante de notre développement. La progression importante nécessitait une structure plus forte »* a rappelé Hervé Chesnel, président. Depuis 2010, l'association est passée de la gestion de trois logements et une résidence sociale à trente logements et deux résidences sociales. *« Il était crucial de déplacer le siège, qui restait théoriquement dans le pays de Gex, vers Bourg. »*

→ Le nouveau siège donnera plus de visibilité aux actions et aux missions de l'association qui œuvre pour l'accès au logement et l'insertion des plus démunis.

Adapei de l'Ain

SERVICES & INDUSTRIES

NOS SERVICES POUR VOS PROJETS

- CONDITIONNEMENT, ASSEMBLAGE
- USINAGE MÉTALLERIE, MÉCANO-SOUDURE
- LOGISTIQUE
- MENUISERIE
- IMPRIMERIE & MAILING ROUTAGE
- NETTOYAGE LOCAUX , VITRERIE, VÉHICULES
- BLANCHISSERIE
- ESPACES VERTS, HORTICULTURE
- RESTAURATION COLLECTIVE ET PORTAGE DE REPAS À DOMICILE
- RESTAURANT GASTRONOMIQUE, CAFÉTÉRIAS, TRAITEUR
- MISE À DISPOSITION INDIVIDUELLE OU COLLECTIVE
- PRESTATIONS INDIVIDUALISÉES, TERTIAIRES, INFORMATIQUES
- COUTURE
- TRI, DESTRUCTION, RECYCLAGE PAPIER, ENLÈVEMENT

www.adapei01-services-industries.fr

6H30/9H
ÉCOUTER
PLUS LOIN
QUE LE BOUT
DE SON NEZ
CONCEPTION/CRÉATION
FM
MOBILE
INTERNET
PODCAST
rcf.fr #LaMatinaleRCF
RCF
RADIO
LA JOIE SE PARTAGE