

Les initiatives du service communication

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

Les initiatives du CSE

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

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

Les gens attendaient un réconfort moral

MAINTENIR DES LIENS PENDANT LA CRISE

Confinement, oui ! isolement, non...

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

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

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

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

LES ACTIONS CONTINUENT

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

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



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



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



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

COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

Le CSE, générateur de liens

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

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

UN FOISONNEMENT D'IDÉES

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

SERVICE COMMUNICATION

Un flash hebdo pour révéler les pépites

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

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



Olivier de Vesvrotte

DIRECTEUR GÉNÉRAL

3 QUESTIONS À

Quel a été le fil rouge de la période ?

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

Comment cela s'est-il traduit ?

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

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

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