



COMMUNICATION

L'UDAF de l'Ain, en chiffres

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

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

“
On nous
a fait
confiance.”

UNE DYNAMIQUE DE COMMUNICATION NON CONFINÉE



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

Le positif de la crise

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

PAR ANNICK PUVILLAND

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

LES SALARIÉS FORCE DE PROPOSITIONS

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

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

PROTECTION JURIDIQUE DES MAJEURS

Complicé après-confinement

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

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



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

Zoom sur le Net

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

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



3 QUESTIONS À

Laurane Raimondo

DÉLÉGUÉE À LA PROTECTION DES DONNÉES

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

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

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

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

Quelles sont vos priorités de travail maintenant?

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

* Règlement général sur la protection des données