



COMMUNIQUER POUR VALORISER

Pourquoi l'Adapei communique ?

- Mieux informer les usagers et leurs familles
- Faire évoluer le regard sur le handicap à travers une image positive et dynamique
- Rendre visibles et lisibles les actions de l'Adapei en externe
- Attirer, recruter et fidéliser les salariés
- Fédérer et mobiliser les collaborateurs, valoriser leur travail
- Faire connaître les prestations commerciales des entreprises sociales et inclusives (ESAT, entreprises adaptées)

Adapei de l'Ain

20 avenue des Granges Bardes
Bourg-en-Bresse
Tél. 04 74 23 47 11
adapei01.fr
siegesocial@adapei01.fr

Valoriser le travail des équipes

UNE COMMUNICATION STRUCTURÉE, DIVERSIFIÉE ET ADAPTÉE



Le lien et la présence sur le terrain aux côtés des professionnels et des résidents sont essentiels.

Coups de projecteur sur le handicap

Depuis trois ans et la création d'un service dédié, la communication prend toute sa place à l'Adapei. Quels que soient les canaux, la finalité est claire : ouvrir les portes des établissements au plus grand nombre et valoriser les réussites au quotidien.

PAR CHRISTOPHE MILAZZO

Historiquement discret, le secteur du médico-social est de plus en plus enclin à communiquer. C'est pour bâtir une stratégie efficace, professionnalisée et adaptée, tant vers l'extérieur qu'à destination des salariés, que la direction de l'Adapei a créé un service dédié en 2019. « Construire une identité visuelle forte et une ligne éditoriale cohérente permet de développer la culture et l'image de l'Adapei de l'Ain », résume Sophie Gaguin, responsable de la communication. Cette dynamique a irrigué tous les niveaux. Les portes des établissements s'ouvrent plus facilement et les équipes adoptent le réflexe de parler de leur quotidien. « Ils mesurent l'impact positif sur les résidents et leurs familles. Cette ouverture contribue à la reconnaissance de leur travail. » Autant de mises en avant qui peuvent aussi retenir l'attention des candidats pour soutenir l'attractivité de l'Adapei dans un contexte de tensions sur le recrutement.

UN TRAVAIL D'ÉQUIPE

Pour réussir ce virage, la communication est étroitement liée aux établissements. Directeurs et chefs de service ont été sensibilisés au sujet. « Beaucoup d'entre eux voient la communication comme un outil

pour améliorer le lien avec les familles, mais aussi pour fédérer les équipes. »

Des groupes de travail associant les structures ont été mis en place dans l'optique de créer les supports les plus adaptés possibles. La refonte des livrets d'accueil des usagers, initié par le service qualité, a impliqué les professionnels de terrain pour identifier les ressources, les besoins, les messages... Le résultat, en cours de déploiement, propose des outils harmonisés à l'échelle de l'Adapei, mais comprenant les éléments spécifiques à chaque établissement.

DES OUTILS VARIÉS

En plus de ces outils destinés à améliorer l'accompagnement, l'Adapei a repensé ses différents supports de communication. Son magazine *Adapei Infos* a été entièrement revu. Un journal interne a été créé pour expliquer les grands projets. En lien avec le service qualité, une plateforme intranet nommée Com'Ain a rendu accessibles la documentation et les procédures. Enfin, l'association a investi les réseaux sociaux. Sur Facebook et LinkedIn, la communauté, active et engagée, rassemble familles, professionnels et usagers. L'Adapei envisage désormais Instagram pour toucher un public plus jeune, donner une image toujours plus valorisante du handicap. ■

TÉMOIGNAGES

« Parler avec le cœur »

À Villars-les-Dombes, partager la parole et le quotidien des résidents est devenu une habitude.

Pour Élisabeth Robinot, directrice du foyer et du SAJ (Service d'accueil de jour) de Villars-les-Dombes, « communiquer implique d'avoir de l'empathie, de faire partager son enthousiasme, de transmettre et d'éclairer l'autre sur sa pratique. S'il n'y a pas d'engagement, de passion, de simplicité, si on ne parle pas avec le cœur, ça ne marche pas ». En adoptant des modes de communication adaptés aux besoins des usagers, il est essentiel de transmettre leur parole et de relater leur quotidien.



Élisabeth Robinot

UNE OUVERTURE SUR LE QUOTIDIEN

À Villars comme ailleurs, la période Covid a été un accélérateur de communication pour rester en lien. Quand le foyer a fermé en urgence, certains résidents sont partis pour un autre établissement tandis que d'autres sont retournés en famille. En plus d'appels hebdomadaires, l'équipe a mis en place un album de photos d'activités réalisées à domicile. Envoyées par les familles, elles étaient partagées à tous les résidents. Le recours aux réseaux sociaux est également devenu un réflexe ouvrant sur l'extérieur et permettant

de rendre compte du quotidien aux familles plus facilement.

Communiquer c'est aussi partager les savoir-faire, les expériences, informer sur ce qui se déroule entre les murs du foyer et du SAJ. « Il est important de transmettre le cœur de métier des professionnels, car il y a une méconnaissance à l'extérieur de ce qui est fait sur le terrain. Communiquer ramène de l'engagement, de la motivation. Il faut montrer qu'il se passe de belles choses au quotidien », conclut Élisabeth Robinot. ■

« Montrer que c'est possible »

Basketteur et adepte des réseaux sociaux, Lucas Renner se saisit de tous les outils à sa disposition pour montrer au monde une image différente du handicap.

À l'ESAT le Pennessuy qu'il a rejoint il y a trois ans, Lucas Renner s'occupe de conditionnement, notamment pour Renault Trucks. Un travail intéressant qui lui confère une certaine fierté. Mais, portant un maillot des Lakers (son équipe préférée) floqué du chiffre 4 (son numéro), Lucas vit pour le basket. Un sport qu'il n'appréciait pas particulièrement avant d'y être sensibilisé par ses demi-frères. Un jour de 2015, ces derniers lui font découvrir les bases et c'est le déclic. Lucas commence à pratiquer en club à Saint-Rémy. Alors qu'il joue peu, il rejoint un club de sport adapté. « J'adore tous les aspects du basket »,

confie celui qui suit tant le championnat américain que l'équipe burgienne.

Lucas aime partager et parler de sa passion au cours d'interviews pour le CDSA (Comité départemental du sport adapté) et à la radio. Il a aussi décidé d'aller directement au contact du public. Depuis qu'il a découvert le « freestyle basket », il partage ses talents et ses réussites sur les réseaux sociaux : Facebook, YouTube, Instagram. « Ça marche plutôt bien. J'ai plus de 2 000 abonnés sur Insta. Mon objectif est de toucher le grand public, montrer que c'est possible même avec un handicap. Je rêve de percer dans le basket freestyle, d'être connu et d'atteindre l'équipe de France en sport adapté. » ■



Lucas Renner



En passant au micro de Radio B il y a quelques mois, Nathalie Estheves, travailleuse au Pennessuy suivie par le SAVS (Service d'accompagnement à la vie sociale) de l'Adapei de Bourg, voulait faire évoluer le regard sur les personnes souffrant de handicap psychique. « Il faut multiplier ces émissions sur le handicap, mettre plus en avant les personnes en situation de handicap, notamment psychique, pour démystifier le sujet », a-t-elle conclu.