

ILS SONT EN PREMIÈRE LIGNE DURANT LA CRISE... LES EMPLOYEURS DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

LA DÉMARCHÉ

L'Union des employeurs de l'économie sociale et solidaire (UDES) souhaite mettre en avant les actions et l'engagement des entreprises de l'ESS durant la crise, dans un contexte où les plans de relances régionaux et nationaux sont en passe d'être engagés.

Marc PIMPETERRE, Directeur général de l'[UDAF de l'Hérault](#) et membre du comité régional UDES pour le compte de NEXEM en Occitanie, répond à nos questions.



« Conscients d'une période exceptionnelle et avec la farouche volonté que les bénéficiaires des services ne pâtissent de rien, les salariés/parents ont dû rivaliser de patience pour assumer du mieux que possible l'ensemble des tâches confiées »



POVEZ-VOUS VOUS PRÉSENTER AINSI QUE VOTRE STRUCTURE EN QUELQUES MOTS ?

Créée en novembre 1945, l'UDAF de l'Hérault réalise depuis 75 ans des missions de défense, de soutien et de représentation des familles héraultaises. Ces missions originales et fortes sont codifiées à l'Article L211-3 du CASF.

37 associations familiales sont membres de l'UDAF34 (soit plus de 2500 familles). Porté par un Conseil d'administration de 21 membres, l'UDAF34 exerce 205 représentations auprès des pouvoirs publics dans le département afin de porter la voix des familles : CAF, MSA, CCAS et CIAS, Conseil départemental de l'accès au droit, offices HLM, commission de surendettement,

Commissions des usagers en établissement sanitaire, Association départementale d'information sur le logement...

Elle intervient directement grâce à 5 pôles d'activité pour 2200 suivis annuel : Pôle petite enfance (gestion d'une crèche de 31 berceaux), pôle protection de l'enfance (en lien avec les juges des enfants et les juges d'instruction), pôle habitat et accompagnement (avec pour visée le maintien dans leur logement des familles par l'outil d'aide éducative budgétaire), pôle protection des personnes (service Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs et aide gratuite aux tuteurs familiaux), pôle action familiale (observatoire départemental des familles, commissions d'étude, action Lire et Faire Lire, gestion

d'appartements pour familles en difficultés, gestion du Fonds d'Aide aux Jeunes...)

Plus de 100 salariés interviennent au sein des services sur l'ensemble du département à partir du siège de Montpellier, des antennes de Béziers et de Sète (Lodève en fin 2020).

L'association est présidée par Claude RICO.

COMMENT AVEZ-VOUS VÉCU CETTE CRISE AU SEIN DE VOTRE STRUCTURE ?

La première semaine de confinement a été particulière avec une coupure radicale dans le quotidien, et en même temps, je devrais dire en peu de temps être en capacité de faire différemment, savoir s'adapter.

Heureusement, nous avons déjà en place trois outils qui nous ont beaucoup aidés :

1. Un accord d'entreprise sur le télétravail en place depuis 2019.
2. Un Plan de Continuité des Activités existant et actualisé.
3. Un système d'information efficient, notamment via la gestion électronique des documents.

Avec les collègues, les semaines qui ont suivi ont vu se maintenir les échanges journaliers téléphoniques tout en mettant en place des échanges formalisés de collectif via les différentes réunions par visioconférence. Les parties purement techniques, organisationnelles ont pu laisser le pas sur les ressentis de cette période si particulière.

Si en lien avec les orientations gouvernementales une partie de l'activité a dû être stoppée (accueil des enfants à la crèche), que les télétravailleurs ont été déployés, la présence de quelques salariés *in situ* par roulement a dû être opérée pour « faire tourner la boutique » c'est-à-dire pour recevoir le courrier, accueillir des bénéficiaires en urgence, remettre des cartes de retrait bancaires, des bons d'achat voire même pour aller à domicile en cas de nécessité/urgence.

Si tous les salariés ont joué le jeu, conscients d'une période exceptionnelle et avec la farouche volonté que les bénéficiaires des services ne pâtissent de rien (appel hebdomadaire réalisé, écoute, explications, envoi de justificatifs de déplacement, traitement des difficultés par un partenariat affuté...), les salariés/parents ont dû rivaliser de patience pour assumer du mieux que possible l'ensemble des tâches confiées. Car la cellule familiale reste toujours le socle « sécuritaire » notamment dans les périodes de crise. Le retour des familles à ce sujet est sans équivoque..

QUELLES ACTIONS SPÉCIFIQUES VOTRE STRUCTURE A-T-ELLE MIS EN PLACE DURANT CETTE CRISE ?

Les développements en termes de logistique informatique ont été primordiaux dans cette période. Car il s'agit ni plus ni moins que de s'assurer - notamment au sein du pôle protection juridique des majeurs - que les bénéficiaires bénéficient toujours de leur argent de vie (!), que le paiement des factures est réalisé (à titre d'exemple nous avons ainsi traité 855 remises d'argent aux majeurs, 1820 paiements de fournisseurs et 1506 factures enregistrées sur la seule semaine du 23 mars 2020 !). Et ce malgré les arrêts, limitation organisationnelles d'autres structures. Les retours qualitatifs à la fois des personnes suivies, Mme la représentant des familles au Conseil de la vie sociale, mais aussi des partenaires lors de visite à domicile ont ainsi pu rendre fiers l'ensemble des équipes.

Un reporting hebdomadaire avec l'autorité de tarification et de contrôle - la Direction Départementale de la Cohésion Sociale de l'Hérault- alliant des éléments quantitatifs (nombre et visus des appels téléphoniques réalisés pour les personnes vulnérables, nombre de cas COVID, suivi des situations en EHPAD, réalisation des prestations d'aide à domicile...) et qualitatifs (analyse des situations, retour de la parole des usagers...) a aussi été mis en place afin de communication et de résolution/remontées de difficultés. La recherche de solutions partagées et visant à assurer la protection de chacun a aussi été un moment particulier et dynamisant.

Le dialogue social de bonne qualité au sein de l'UDAF34 a été déterminant car il a fallu s'adapter quasi quotidiennement (ex : adaptation du plan de continuité des activités, adaptation du document unique

d'évaluation des risques professionnels, réflexion sur la période de confinement). Et cette période a contribué à donner la pleine mesure au sens donné à nos actions en faveur des personnes vulnérables. Soit une certaine mise en lumière du rôle indispensable des services, des intervenants sociaux.

QUELS SONT VOS PRINCIPAUX ENJEUX DANS LES PROCHAINS MOIS ?

Les réunions à la fois avec les équipes mais aussi au niveau des cadres ont repris en présentiel. Le plaisir de tous se retrouver est palpable ! Avec les premiers, j'ai organisé des échanges sur le « retour d'expérience COVID 19 » car il est essentiel d'échanger et de mettre en exergue les points forts et les pistes de progrès. Pour réaliser celui-ci et afin d'objectivation nous avons travaillé à partir de l'outil « SWOT ». La capitalisation des mois passés est nécessaire pour se préparer éventuellement à une seconde vague et/ou nouvelle épreuve.

Enfin, nous réfléchissons avec les membres du CSE, les délégués syndicaux, à rendre plus robuste notre accord d'entreprise initial sur le télétravail (1 jour par semaine ?) dans un secteur où celui-ci pouvait ne pas s'imposer d'emblée mais où l'épreuve passée a pu démontrer un certain intérêt que ce soit pour le pouvoir d'achat des équipes, l'impact sur l'environnement... ligne de crête pour autant puisque notre capacité d'accueil et surtout de réponse aux bénéficiaires doit demeurer optimum !

En ce sens, notre démarche RSE ISO26000 reconnue au niveau national, nous sert de fil conducteur car elle allie-relie les aspects sociaux, environnementaux, économiques dans l'intérêt de toutes les parties prenantes tant interne qu'externe. Et s'applique parfaitement aux enjeux et réflexions à venir.