

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.

Jérôme FAGUET, responsable [Écouter Voir Optique et Audition Mutualistes](#) en Haute-Saône (70) - en région Bourgogne-Franche-Comté - répond à nos questions.



« Le climat social, déjà très bon, s'est renforcé et nous a permis d'avancer de concert avec les membres du CSE. »



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

Notre enseigne Ecouter Voir, unique réseau à but non lucratif en optique et en audition, est présente sur sept villes en Haute-Saône.

Première enseigne d'optique et d'audition du département avec 10000 clients chaque année, elle compte 60 salariés, tous experts en santé visuelle ou en santé auditive.

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

Il nous est apparu évident de devoir rassurer, et de rester en contact étroit. Nos priorités ont été :

- la sécurité de nos clients et de nos collaborateurs,

- l'instauration d'un service minimum pour nos clients,
- le maintien du lien avec nos équipes.

L'activité des centres audio et optique sous sa forme classique a été stoppée.

Immédiatement, nous avons fait le choix de proposer des services d'urgence pour nos clients et pour les travailleurs en première ligne durant la crise sanitaire.

Nous avons mis en place des permanences téléphoniques en horaires habituels, et organisé un accueil exclusivement sur rendez-vous en magasin.

Quand les locaux s'y prêtaient, nous avons organisé des « drive » en extérieur pour le service après-vente : réparations, ajustages...

Le dialogue a été intense dès la semaine précédant la fermeture via des mailings quotidiens de la direction.

Puis aux premiers jours de confinement, nous avons déployé divers supports digitaux (Teams, Zoom, Whatsapp...) afin de favoriser les échanges en groupe, le partage d'expériences, le retour de bonnes pratiques, mais aussi la possibilité d'exprimer ses craintes et ses doutes.

Et grâce au dispositif FNE, nous avons proposé des formations en distanciel : tous nos collaborateurs ont pu bénéficier de webinaires et de formations (600 heures au total), afin de mettre à profit le temps disponible pour parfaire et développer leurs compétences.

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

Notre fierté, ou notre bonheur, est de n'avoir compté aucune contamination parmi notre personnel, preuve que nous avons agi vite, efficacement, et strictement appliqué les protocoles sanitaires nationaux.

Le climat social, déjà très bon, s'est renforcé et nous a permis d'avancer de concert avec les membres du CSE.

Côté innovation, cet épisode nous a fait accélérer sur le digital, en développant

notamment la prise de rendez-vous en ligne. Surtout, nous avons créé en exclusivité sur notre territoire un module de contrôle de la validité des ordonnances ophtalmologiques, qui permet d'optimiser l'utilité de son ordonnance (www.mutualite70.com). Une réelle avancée pour nos clients au regard des difficultés à obtenir un RDV rapide chez ces spécialistes dans notre région.

Nous avons également apporté notre modeste contribution à la solidarité générale en faisant don de plusieurs dizaines de lunettes de protection au groupement hospitalier de Haute-Saône.

QUELS SONT VOS PRINCIPAUX ENJEUX DANS LES PROCHAINS MOIS ?

Plus qu'un enjeu, une nécessité : la sécurité pour nos clients et nos collaborateurs ! Et son corollaire, l'approvisionnement en EPI pour les équipes.

Pour ce faire, nous composons les stocks d'équipements et de produits nécessaires, et veillons à maintenir un protocole sanitaire de haut niveau, strict et rigoureux, intégrant les process de désinfection et la prise de RDV pour nos clients afin d'optimiser les flux.