

Dans la tourmente du COVID 19...
Chronique du quotidien des professionnel.les
du Pôle CCAS - Santé - Egalité
(coordonné par la directrice du CCAS)

Depuis le 17 mars, notre vie a changé, et bien sûr celle de nos concitoyen.nes .
Notre quotidien professionnel a été bousculé.

Un plan de continuité d'activité a été activé dans un contexte de confinement de la population et des professionnel.les aussi d'une certaine manière.

Quelques infos et ressentis autour de la 1ère quinzaine de confinement :

➤ **En 1^{er} lieu, mise en place de la continuité de service via les différents standards téléphoniques des relais d'appels à distance, ainsi :**

1) Celui du CCAS qui s'est mis au vert sans perdre en efficacité avec V. ou (l'assistante de direction) qui réceptionne tous les appels. Elle est la porte d'entrée principale et se situe à l'écoute des demandes, rassure et conseille, puis oriente et/ou recherche des solutions aux imprévus, aux problématiques qui surgissent, auxquelles on n'avait pas forcément pensé....

Et une fois laissés les appels, elle revient sur sa messagerie pour s'assurer du suivi de certaines situations, pour nous interpellier, nous faire penser à ...traiter les factures en instance et oui...Les prestataires et fournisseurs attendent et espèrent être payés au plus vite. Elle s'y emploie en lien avec les collègues des finances tapis dans l'ombre mais présents....

Quelques échos concrets retours du standard ccas:

« Depuis le 17 mars après-midi, le CCAS s'est mis en confinement et a fermé les portes du bâtiment au public. Néanmoins, si plus d'accueil physique au fil de l'eau, un accueil téléphonique avec le standard basculé sur un téléphone portable professionnel et les appels ont pu, par ce biais, être traités.

Du 17 au 20 mars, hormis diverses demandes pour savoir si le CCAS était ouvert, prendre ou annuler un rendez-vous, 63 appels sur 3 jours 1/2, soit en moyenne 18 appels par jour ont nécessité une réorientation vers les collègues mobilisées (portage de repas, service social personnes âgées, service logement, solidarité, etc...).

Ambiance plutôt axée sur l'inquiétude, le souci du lendemain qui ont entraîné parfois des remarques un peu agressives : « comment je vais aller faire mes courses ? », « mes parents sont isolés, je ne peux pas me déplacer », « Est-ce que vous pouvez m'aider ? », « je ne comprends pas pourquoi le CCAS ou les services sociaux ne m'appellent pas ! », etc...

J'ai beaucoup orienté vers les chefs de service à distance, mais aussi vers l'association « Les P'tits Frères des Pauvres » très réactifs. L'association gère un beau vivier de bénévoles et a répondu à toutes nos demandes, on les en remercie vivement.

Je leur ai aussi adressé des personnes qui ont appelé le CCAS pour se porter volontaires à faire des courses pour les personnes âgées ou isolées.

Du 23 au 27 mars, 94 appels, soit en moyenne 19 appels par jour.

On sent que les gens s'organisent. Encore des appels de personnes âgées ou isolées ayant besoin de récupérer des courses, de portage de repas, de colis alimentaires mais aussi des appels concernant des suivis de dossiers, donc plus administratifs, et surtout des

remerciements: « On m'a rappelé, je voulais vous remercier », « tenez bon ! heureusement que vous êtes là ! », « Oh ! Vous êtes vraiment gentille », etc...
Ça fait chaud au cœur ! »

2) Le standard du service santé-resté à l'espace Simone Veil et avec chaque jour une voix qui change et qui revient...

Un professionnel de l'équipe présent chaque jour entre 9h et 16h, deux quand Eveline le médecin cheffe de service également en présentiel. Et un renvoi pour le CPEF sur Anne, la conseillère conjugale.

Les appels ont oscillé entre :

- des jeunes filles cherchant à joindre le CPEF inquiètes de se trouver en rupture de pilules ou en quête d'explications pour des résultats d'analyse,
 - des habitants venus pour savoir si l'espace Santé restait ouvert et contents de savoir qu'il y avait toujours quelqu'un dans le service pour répondre aux besoins,
 - des habitants inquiets de voir des enfants jouer dehors dans le quartier et touchant au ballon ou autre chose,
 - des habitants inquiets de voir trop de monde dehors, des habitants encore s'inquiétant des règles de sortie,
 - des appels pour Rana la psychologue inquiets de savoir ce que devenaient les rv programmés, et exprimer son stress...
 - des entrepreneurs, associations d'aide à domicile, services municipaux et autres acteurs locaux de santé à la recherche de masques...La boulangerie et le pharmacien de la place Louis Maisonnat...
 - Et même un habitant demandant s'il peut faire un barbecue sur son balcon....
- La santé répond à tout !!! Et compte et recompte les masques....

3) Le standard du service Egalité, citoyenneté...tenu par la cheffe de service, ses deux agents en appui qui ont répondu chaque jour à 25 à 30 appels en moyenne/jour de la part des familles suivies, inquiètes pour leurs papiers, procédures en cours, échéances et renouvellements possibles ou non de leur titre de séjour, et surtout « clients des restos du cœur » avec antenne locale malheureusement fermée donc quid de l'accès à la subsistance ? Quand plus de mendicité, ni de travail possible car souvent non déclaré, donc plus de ressources....Ils se retrouvent aussi la peur au ventre, à ne plus oser se déplacer même pour venir chercher un colis...Et avec l'inquiétude de bien accompagner leurs enfants alors qu'ils n'ont pas de connexion internet...
L'actualité téléphonique, ce fut aussi d'écouter des jeunes suivis dans le PRE 16-18 ans, pour qui le confinement est difficile car situations familiales complexes, raconter leur quotidien d'adolescents confinés.

4) Les standards des résidences autonomie La Roseraie et La Cerisaie assurés tour à tour par les équipes, les gardes les week end, et/ou les directions résidence ou CCAS avec en + à la Cerisaie des renforts ponctuels de personnels d'autres services, l'assistante du service ccas aux personnes âgées ou même l'inspecteur salubrité volontaires les jours où il manquait quelqu'un pour qu'il y ait toujours une voix à l'écoute des appels des familles demandant des nouvelles ou indiquant leur passage pour livraison de courses ; des soignants signalant une sortie d'hospitalisation ou un retard de passage car débordés, des aides à domicile qui confirment ou annulent leur passage, des résidents eux même qui expriment des besoins divers et principalement de contact.

5) Les standards des centres sociaux renvoyés sur les mobiles pro des directeur et directeur adjoint, ainsi que Conseillère en économie sociale et familiale

Une vingtaine d'appels/jour qui ne concernent pas toujours des demandes sur les centres sociaux mais portent sur diverses questions :le marché est-il ouvert ? Et le cimetière ?

Nous avons également eu ce type de demande : « une dame de 75 ans habitant à La-Tour-du-Pin qui aidait son oncle fontainois de 95 ans et qui ne peut plus lui faire les courses, l'association les Petits Frères des Pauvres qui n'a plus de nouvelles d'un bénéficiaire dont il s'agit de retrouver la trace par téléphone, un monsieur de 76 ans victime d'un AVC dont il faut déchiffrer les expressions pour comprendre qu'il a besoin d'une aide ménagère, etc. »

Dans tous les cas, un premier niveau d'information est systématiquement donné par les professionnel.les des centres sociaux en veille pour mieux relayer sur tout ce qui se fait sur la commune (services ville, CCAS, associations, Services local de Solidarité du département..) pour être en mesure de bien orienter les habitant.es.

➤ **Après l'écoute - orientation, l'action de terrain,**

Avec la mise en mouvement des professionnel.les dans un registre où il a parfois fallu agir vite ou au contraire prendre le temps de cogiter avancer, reculer, improviser parfois, trouver des solutions ad hoc, changer de méthode pour plus d'efficacité...

il y a eu tout d'abord la solidarité en actions autour de :

1) La mise à disposition des autorisations de sortie

Et oui certains habitants ou résidents n'ont ni ordinateur et/ou ni d'imprimantes, ou ont du mal à rédiger ...

Les professionnel.les du service ont fait des prouesses de traduction et il y a de drôles de petits classeurs de couleur posés sur le rebord de fenêtre au service Egalité, en libre service, à chaque langue sa couleur...

Et les centres sociaux ont dès le début du confinement au regard de préoccupation de la fracture numérique, mis en place des pochettes à l'accueil de chaque centre social, avec des autorisations de sortie à disposition des habitants, pochettes alimentées en toute discrétion par les équipes, et autorisations réactualisées selon le nouveau formulaire bien entendu ... Que les anciens dans les résidences ont guetté et ont été les premiers à venir dire qu'ils avaient changé !!

2) « La notion de subsistance » avec la délivrance de :

- *L'aide Sociale Facultative du ccas avec les chèques alimentaires d'urgence* selon l'instruction sociale ad hoc en lien avec les assistantes sociales du Département ou autres référents sociaux..

Les cadres de la solidarité ont été à l'œuvre pour la délivrance en direct aux bénéficiaires sur la semaine, le lien avec services social du Département ou de l'État (la DDCS), le régisseur de l'Aide Sociale Facultative a rédigé les éléments de bilan à soumettre aux membres de la commission et a fait le lien avec la Trésorerie pour tenir à flot sa régie afin de se prémunir contre toute rupture de stock... 15 dossiers ont été traités sous forme de chèques alimentaires et parfois accompagnés de colis.

L'organisation mise en place (rapidité et adaptabilité aux réalités de terrain) est saluée par les partenaires que sont les travailleurs sociaux du département. Elle est aussi appréciée des ménages qui en ont bénéficié ; agréablement surpris de se voir apporter les aides au plus près de chez eux et qui mesurent que le confinement n'est pas une « blaguounette du 1^{er} avril » !: sourires, remerciements un peu plus accentués qu'à l'habitude....et en plus un personnel qui « gère » complètement le risque sanitaire avec les gestes barrière et protections adéquates !

- *23 Colis alimentaires d'urgence* délivrés sur la quinzaine et confectionnés à partir de denrées récupérées sur plusieurs allers - retours des cadres CCAS et service Egalité voire même la directrice du CCAS au Secours populaire local puis départemental, ces derniers ayant mis un peu de leurs stocks à disposition et on les en remercie vivement.Et le chef du service financier qui passait au bureau, a donné le bon coup de main pour

aider à décharger les véhicules, hurra, la parité assurée sur la gestion logistique !! Et un CCAS transformé en épicerie solidaire ++

Chèques alimentaires et colis sont livrés en pied d'adresse/domicile par un 1^{er} binôme CCAS /service Egalité, et d'autres collègues qui feront relais sur la prochaine quinzaine.

3) Le lien social et la continuité de service

A/ Envers les anciens

-via le suivi des situations à domicile par les assistantes sociales du service social personnes âgées dépendantes du CCAS avec appels individuels chacune autour des situations connues, rappels des familles inquiètes et/ou rectificatifs ou ajustement des plans d'aide soient des interventions pour 77 personnes avec plusieurs appels passés selon les situations et des remerciements à la clé pour avoir été en lien et/ou avoir pris des nouvelles.

+ Gestion des sorties d'hospitalisation car oui les hôpitaux ont besoin de place !

+ liens avec associations d'aide à domicile, services référents du Département + et les Petits Frères des Pauvres.

+ 4 nouvelles inscriptions portage de repas pour la Société Publique Locale Vercors Restauration gérés par une agente du service travaillant à distance, avec une priorité donnée aux personnes dépendantes et sorties d'hospitalisation pour ne pas les saturer et 15 réorientés sur autres prestataires.

- Via l'activité dans les résidences :

Une protection maximale a été mise en œuvre dans les résidences autonomie La Roseraie et La Cerisaie même si le confinement est moins draconien qu'en EHPAD, malgré tout, plus aucune visite autorisée, seuls entre dans les résidences les personnels soignants et les aides à domicile ou enfants aidants restant indispensables à certains résidents qui ne peuvent faire sans ; ces derniers étant équipés de masques et gants. Les repas commandés sont en augmentation et livrés dans les studios. Un camion alimentaire dessert La Cerisaie une fois par semaine, les clients ont respecté les distances de sécurité dans la file d'attente.

La consigne du confinement a dû être rappelée et ré-affirmée à plusieurs reprises nos anciens ayant une tendance à vouloir l'oublier et/ou ont du mal à l'intégrer qui plus est avec l'arrivée du printemps sur la quinzaine!!!

Les équipes des résidences se relaient entre présence et confinement et les agents du service éducation positionnées en école habituellement, sont venus en renfort sur la base du volontariat pour renforcer le nettoyage des espaces communs.

La difficulté a résidé dans la disparition des contacts et animations collectives, quelques suggestions ont vu le jour au travers de jeux de lettres - devinettes en respectant gestes barrière et mise à distance et fiches de jeux de mémoire distribuées par la psychologue dans les boîtes aux lettres.

B/ Envers les habitants via les centres sociaux

- Tous les 2 ou 3 jours, les pochettes d'autorisation de sortie sont remplies par nos soins. Plus de 300 attestations qui ont été ainsi mises à disposition des habitants.

- Du portage de tissu et d'élastique aux volontaires devant leur machine à coudre pour la création de masques puis récupération au centre social puis livraison de ces derniers au service santé...quasiment chaque jour...Un réseau d'habitant-es s'est constitué autour de la fabrication de masques en coton qui compte aujourd'hui 10 personnes. Environ 250 masques fabriqués à ce jour.

- Appel par la conseillère et les responsables des centres sociaux, des familles qui fréquentent habituellement nos centres sociaux. Cette veille sociale permet de cerner

les besoins, les questions des familles et, encore une fois, de les orienter si nécessaire. Cela permet d'entretenir un réseau de solidarité de proximité (nous mettons en relation des habitants-es). Ces appels sont fortement appréciés par les habitants-es et ils en sont très reconnaissants « merci beaucoup, c'est très gentil » est une formule que nous entendons souvent. Cela permet également de recevoir les questions des parents, notamment sur le travail scolaire à la maison. Cela peut concerner une demande d'aide aux devoirs, de matériel informatique pour des familles non équipées, ou bien de pouvoir imprimer les exercices. Pour répondre à ces demandes, nous avons mis en place un réseau sur le modèle du RERS (réseau d'échange réciproque de savoirs) et nous mettons en relation les offreurs et les demandeurs. Ce travail se fait en lien avec en lien avec le service Education.

C/ Envers les demandeurs de logement social

Le message du cadre service logement : « concernant le secteur du logement, j'ai pu constater une complète compréhension de tous nos demandeurs de logements, ce qui n'est pas toujours le cas. En effet les différents appels téléphoniques n'ont jamais été de si courte durée !!!...J'ai habituellement de nombreuses anecdotes à raconter, ce qui n'est pas le cas en cette période, paradoxalement »

Et tout de même une urgence re - logement pour une femme en risques de violences conjugales...Validation expresse, clés portées en pied d'immeuble, et l'état des lieux attendra des jours meilleurs....

D/ Envers les habitants et partenaires des acteurs de santé

Le service santé et le CPEF sont en action avec des conseils donnés, des permanences téléphoniques de psychologue organisées, des contraceptifs délivrés... ; des liens réguliers avec ARS, Département, Ordre des médecins, médecins libéraux référents, autres acteurs de santé du territoire sur tous sujets de préoccupation COVID et autres aussi...Et bien sûr le comptage des stocks de masques, gel, gants et la répartition de distribution entre tous les demandeurs et appels au secours sur le sujet, le plus équitablement possible...

Se rappeler juste que jusqu'à fin de la quinzaine on en était à 1 masque/jour et /professionnels de santé au CHU...Ambiance !!!

Le service santé a réceptionné et livré masques, gel, gants aux services municipaux mobilisés. Il a notamment compté et recompté les masques et en a beaucoup distribué aussi aux cabinets de médecins, pédiatres, radiologie, biologie, aux associations d'aides à domicile (en plus des services internes) et ces derniers ont tous remercié la mairie de venir là où ils attendaient plutôt l'Etat

4) la travail à distance : qui, quoi, les agacements, les questionnements...

le télé travail vu par la cheffe du service Interventions sociales : "ma vie au boulot à domicile" :

« - Les journées peuvent commencer très tôt : à 6h30, la tête pas trop réveillée avec un bébé en pleine forme et une lecture des mails précoce !!! le télétravail n'est pas toujours facile avec un bébé dans les jambes. La sieste reste la grande opportunité pour travailler les dossiers, ... et certains jours, la sieste est courte !!!!

- Une sorte de frustration parfois de ne pas être sur le terrain, mais une confiance absolue envers collègues qui sont sur place. Une solidarité entre toutes et tous, un lien régulier par téléphone avec la directrice de secteur et équipe, whatsapp, mails et l'impression d'un collectif solidaire pour gérer cette pandémie.

Ce que j'ai travaillé en particulier: le lien avec les partenaires, l'adaptabilité du CCAS, un lien très régulier avec les collègues en télétravail, un lien avec les acteurs associatifs, la finalisation des dossiers politique de la ville, la finalisation de notes en cours, de dossiers en cours, une projection de réorganisation de l'action sociale portée par le CCAS ... »

« Le télé travail » vu par le cadre chargée de mission service Egalité :

Pour moi le travail pendant le confinement c'est d'abord des méthodes de travail et de communication à réinventer avec les collègues. Sitôt dit sitôt fait... Nos rdv skype sont devenus des rituels fort agréables.

L'actualité c'est de continuer à travailler sur les projets et les actions du service, d'organiser le report des actions, mais surtout et avant tout de garder un lien et une veille auprès de nos publics, en particulier les plus isolés et les plus précaires. Ce sont enfin des échanges de mails avec les partenaires toujours sur le pont, généralement très chaleureux.

Le télé travail vu par le directeur des centres sociaux :

La première semaine de confinement m'a permis de finaliser **différentes démarches administratives** :

- Saisie des bilans et demandes politique de la ville sur les plate-formes Etat et Métro
- Envoi du bilan bonification politique de la ville CAF
- Envoi des comptes de résultat 2019 à la CAF
- Envoi de la demande de subvention d'investissement sur le numérique
- Envoi de la demande de subvention « Quinzaine de la parentalité »

Des liens quotidiens avec la directrice de secteur et Nathanaël, Corinne et Sophie par téléphone et tout le reste de l'équipe 1 à plusieurs fois/semaine.

Des tâches diverses non moins indispensables :

- imprimer des attestations de sortie tous les 2 jours pour qu'elles puissent être récupérées en dehors des centres sociaux
- travail avec Nathanaël sur les sondages sur la page Facebook de la Ville pour recueillir les avis des habitants sur les films à projeter dans le cadre des Soirs d'été,
- Suivi du travail de l'équipe sur soirs d'été, « jeudis de la Poya »,
- Suivi des CV pour le remplacement d'une des CESF (congé maternité)
- Suivi des différents acteurs locaux (CCAS, SLS, associations,...) pour être en capacité de donner un premier niveau d'information au téléphone et de pouvoir bien orienter.

Le télé travail vu par le directeur adjoint des centres sociaux :

- Echanger avec le directeur, et les membres de l'équipe.
- Echanger avec la CAF sur des pièces administratives complémentaires dans un contexte assez surréaliste en termes de suivi des documents.
- Publier des sondages sur la page Facebook de la Ville pour recueillir les avis des habitants sur les films à projeter dans le cadre des Soirs d'été, histoire de les amener à se changer les idées et voter en famille (!) et recevoir des remerciements en commentaires.
- Commencer un Massive Open Online Course (MOOC - un cours en ligne) sur les règlements des établissements recevant du public - ERP pour essayer de continuer à développer des compétences dans son boulot, même si c'est compliqué au quotidien.
- Finir des tâches administratives et de rédaction qu'on pensait ne jamais pouvoir se dégager le temps de faire.
- Annuler malheureusement des rendez-vous, des activités et des actions, et répondre "je ne sais pas" quand on demande si ça sera reporté et à quand ?

➤ **Les joies, contrariétés, impressions et/ou anecdotes de la quinzaine**

Celles de P. :

« - les joies : chaque problème amène une solution prise en réactivité. Donc plutôt une efficacité que je trouve dans l'adaptabilité du CCAS à cette période. Les joies devant la mobilisation toujours efficace des associations et des habitants sur le terrain. En période difficile, c'est surtout l'entraide qui domine. La satisfaction d'une continuité du service public et d'une réponse à chaque usager. La transversalité qui semble de mise avec un renfort du service éducation dans les résidences,

- les contrariétés : le dispositif mis en place à échelle de l'agglomération qui questionne quand même sur l'impression de "la chair à canon" que représentent des bénévoles toujours volontaires et des pauvres que l'on balade dans toute la métropole alors que l'on est en confinement.

Celles d'E. :

- Les joies : aucun malade dans les résidences, les agents du service éducation en soutien actif et positif, des résidents qui malgré tout prennent leur mal en patience et remercient le personnel de leur présence à leurs côtés

- Les contrariétés :

des résidents qui s'impatientent, dont certains tout de même, grognons, ronchons ou rebelles qui voudraient continuer à jouer aux cartes en les mouillant bien lors de la distribution ; Les absences de personnel lourdes à couvrir même si solutions trouvées, les dysfonctionnements de la porte automatique de La Roseraie, puis de La Cerisaie ! + des maisons plus tristes sans les animations collectives....

Celles d'AM :

Dans les satisfactions : malgré deux suspicions, pas de cas avérés de personnes infectées par le virus et côté accompagnement personnes âgées à domicile, Gaëlle assistante sociale nous relate qu'un monsieur est touché qu'elle l'appelle, elle lui dit : vous êtes dans mes personnes prioritaires (il est sur le fichier canicule) « oh vraiment ?! pourrais-je avoir votre date de naissance ?! » Ou encore Mme Q. qui ne comprend pas pourquoi il n'y a plus d'intervention ménagère, réponse apportée « dans un souci de votre protection, ce n'est pas prioritaire pour l'instant » ce à quoi elle répond « ah bon?! et la poussière alors ? »

Dans les contrariétés : « pas forcément très drôle tout cela , il y en a qui ont le cafard, mais d'autres « sont » ou ont de « vrais cafards » ...(Merci à Jean-Michel Lachaud pour ses conseils avisés!)

Celles de N :

Le télé travail a ses limites, ce qui est très frustrant face à tous nos demandeurs qui ne souhaitent qu'une chose... avoir un logement social.

Celles de D :

Quand l'accueil du public a une place importante dans notre activité professionnelle, ce n'est pas facile de perdre ce contact. Heureusement, le téléphone est là pour garder le lien. Mais ce confinement généralisé entraîne un sentiment de frustration. Les autres administrations tournant au ralenti, quand elles ne sont pas complètement fermées, ce n'est pas toujours très satisfaisant de devoir répondre aux usagers « d'attendre ou bien que les délais de traitement des dossiers sont ralentis ». Cependant, cela reste agréable de constater que l'on arrive malgré tout à aider des personnes dans leurs besoins en dépit des contraintes auxquelles nous faisons tous face.

C'est également amusant de voir la réaction des gens quand ils comprennent qu'on ne les appelle pas du bureau auquel ils ont l'habitude de nous voir mais de chez nous. Et ils ont souvent, après une petite surprise, une reconnaissance en constatant que l'on se préoccupe encore d'eux, même depuis notre domicile.

Celles D'A:

C'est beaucoup d'inquiétudes de leur part, sur le virus oui, mais aussi parce que bien souvent ils ne comprennent pas tout. Les mesures annoncées par le gouvernement sont

elles, relativement bien comprises... on doit rester chez soi ok... mais quid de la reprise ou non du travail après le confinement pour ceux qui ont des contrats courts ? Quid de la paye à la fin du mois ? Bien souvent le patron leur dit de rester chez eux sans leur en dire plus (ou alors ils ne comprennent pas), parfois aussi parce que le patron lui même est perdu dans les différentes démarches à faire, ne sait pas si le chômage technique sera accepté, etc. Il s'agit donc d'expliquer, de rassurer, et d'aiguiller au mieux. On se rend bien compte que les grandes annonces du gouvernement mettront du temps à être suivies d'effets... quand elle le seront ! On annonce par exemple un prolongement des droits au chômage pour les personnes arrivant en fin de droit pendant le confinement, mais aucun décret n'est sorti... donc pour l'instant les gens qui sont arrivés en fin de droit cette semaine n'ont plus rien et sont dans l'angoisse...

Celles de N :

- On ne meurt pas de faim en France mais des personnes seules et des familles souffrent d'une pauvreté trop difficilement supportable. Confrontées à des ressources trop faibles, les personnes se tournent vers les réponses qui leur sont accessibles, l'aide alimentaire. Le confinement du covid-19, m'aura fait prendre conscience au vu de la fermeture des antennes locales des Restos du Cœur et du Secours Populaire de la mesure de l'aide alimentaire actuelle, en découvrant les contraintes de l'offre. 23 colis distribués en pied d'immeubles ou aux portes de l'espace liberté, un service transformé en épicerie, loin des bagarres vécues dans les supermarchés pour voler les derniers rouleaux de papiers toilette des habitants plus que reconnaissants de la présence des services de la ville ; certains affirmant que la remise de l'aide alimentaire en nature est (tout en respectant les mesures barrières) l'occasion d'un échange, d'un contact apprécié tout autant que leur colis

Celles de JM :

Les gens au bout du fil sont la plupart du temps tous bienveillants « merci pour votre accueil, bon courage, merci pour le renseignement soyez prudent ». Ce lien au téléphone reste essentiel pour de nombreux-es fontainois-es. Dans le soutien à la fabrication de masques, là, j'ai vraiment le sentiment d'être utile et c'est aussi le sentiment que partagent les bénévoles couturières. Elles sont très contentes des retours que je leur fait sur l'utilisation des masques qu'elles fabriquent, c'est valorisant. Quand j'ai appris à Maryse (une bénévole) que ces masques étaient sur le visage du personnel de la pharmacie Nelet à Fontaine, elle a eu du mal à me croire. Les appels reçus et les échanges avec mes collègues me confirment l'opportunité de mettre en place un réseau d'entraide sur Fontaine. De nombreuses sollicitations parviennent aux centres sociaux et au service égalité, soit pour des demandes d'aides ponctuelles, soit pour des propositions de personnes désireuses de se rendre utiles. Il y a aura à travailler ensemble sur le sujet.

Celle de S:

Au programme et en vrac (car chaque journée a un rythme bien différent de la veille):

- Prépa de l'été avec les « Jeudis de La Poya » avec l'animateur Jeunesse mais en 50 coups de fils car difficile d'être pleinement disponible avec 3 enfants de mon côté et 2 du sien. Il nous arrive même de nous téléphoner à des heures pas très correctes mais ce sont des moments de calme pour nous et pour être ainsi efficaces (après 20h)
- « Mardis dans les quartiers » avec Jeremy. Pour une fois en un seul coup de fil (mais j'ai dû m'enfermer en manteau sur le balcon pour ne pas être dérangée).
- Et échanges par mails.
- Coups de fils avec les directeurs et adjoints et la Conseillère Esf (d'ailleurs j'ai aussi eu l'agent d'accueil des centres sociaux ce matin).
- Sortir au moins 1 fois dans la journée et faire le tour du quartier pour voir si des personnes ont des besoins (et voir si chiffon rouge à une fenêtre)

- Beaucoup de coups de fils d'anciens collègues enseignants: besoin de décharger, conseils pour des activités ludiques avec peu de matériels ou avec objets de la maison...
- Aider des familles sur l'accompagnement aux devoirs de leurs enfants

Celles de M :

Les satisfactions :

La création des deux réseaux whatsapp « direction » et « secteur » pro - actifs garantissant une réactivité maximale.

Des élus référents présents à distance et réactifs pour validations rapides et en mode «Sentinelles » sur leur quartier

Une équipe de professionnel.les mobilisée, à distance et sur le terrain, réactive, réflexive, solidaire dans le cadre d'un secteur qui a agi en transversalité faisant sens en cherchant à couvrir les besoins en veillant à éviter « les trous dans la raquette » même si ce qui stresse un peu c'est la crainte de passer à côté d'une situation non perçue et pourtant urgente. La satisfaction donc d'avoir eu à coordonner une équipe en mouvement.

Des collègues des services supports,RH, finances, DSI, Education, bien en lien, et efficaces, des liens avec mes homologues via le réseau UDCCAS et ACTAS.

Des résidents avec lesquels j'ai pu être en contact dans le temps de positionnement de mon bureau à La Cerisaie attentionnés, reconnaissants et qui ont souhaité partager leurs gâteaux faits maison, leurs pains au chocolat du matin , leur savoir - faire en fabrication de masques pour le personnel.. et des anecdotes : la résidente lisant le DL à voix haute dans le hall et informant ses congénères qui passaient qu'en plus du virus on avait subi un tremblement de terre...éclat de rire général qui a réchauffé tout le monde et libéré du stress ... le résident qui est venu vers moi me demandant une autorisation de sortie à la journée pour pouvoir aller se promener sur Grenoble...Les résidents qui m'ont demandé d'aller séparer des amoureux sur le banc public car après tout eux n'ont plus le droit de rien...

Les liens avec le directeur de l'EHPAD l'Eglantine à gestion associative, heureux des soutiens de la ville, du Maire-Président du CCAS en particulier (sur prêt de plateaux pour repas portés en chambre, car ils n'étaient pas équipés), et surtout le fait que pas de malades à bord.

Les contrariétés : la « pression mentale » permanente liée au virus sournois, à la crainte qu'il se développe à l'échelle de notre ville, des résidences, le stress de se placer en mode anticipation avant que tout ne monte en pression.

La fermeture momentanée des antennes locales des Restos du Cœur et Secours Populaire pour raison de protection des bénévoles...tous d'un certain âge !!!

Les rappels reçus au titre des dossiers politique de la ville ou autres dossiers CAF et renvois pour réajustements...Certes, les institutionnels travaillent sur leur PC à distance, on ne leur en veut pas (tant qu'ils ne sont pas sur l'île de Ré ou au sommet de nos belles montagnes...).

La triste ambiance d'un CCAS réduit au silence là où il m'arrivait tant de fois de vouloir faire baisser les décibels pour mieux se concentrer...

Et le facteur tant attendu dans les résidences et si peu de passages et si peu de courriers à déposer...On rêve pour eux de cartes postales du bout du monde ou du bout de la rue tout simplement !

L'annonce de la poursuite du confinement qui va nous amener sur la quinzaine à venir à intensifier l'action, à passer à la vitesse supérieure, à inventer une nouvelle manière de contacter nos populations vulnérables pour être encore plus à l'écoute et servir au mieux...

A suivre, la suite du journal de bord sur la seconde quinzaine et l'histoire de ces petits riens qui font du lien

En espérant que ce sera aussi la dernière....

