

A pair of hands, palms up, holding a rectangular piece of torn, light-brown paper. The background is a solid, bright yellow-green color. The paper has a rough, deckled edge. The text is printed on the paper in a blue, sans-serif font.

Ensemble et solidaires

Face à la COVID-19

A stylized logo consisting of a green, jagged line that resembles a mountain range or a series of peaks.

Alotra





Le 17 mars 2020, la France entre dans un confinement totalement inédit dans l'histoire du pays. Des mesures drastiques sont mises en place pour que chacun reste chez soi afin de limiter au maximum la propagation du nouveau coronavirus Covid-19.

Un silence assourdissant s'installe dans les rues et seul un murmure se fait entendre
« Surtout, surtout, restez chez vous ».

Une attestation est nécessaire pour se déplacer. Sur toutes les chaînes télévisées, on nous parle de masques tout d'abord inutiles puis nécessaires, de gestes barrières à respecter... Les magasins sont dévalisés. Les informations varient, voire se contredisent.

Malgré un plan de continuité de l'activité actualisé dès le 13 mars, face à l'inconnu et l'imprévisible, c'est un peu la « grande débrouille » sur le terrain comme au siècle.

Sur le terrain, nous sommes pris de court et démunis. Tout est à inventer. On cherche à se procurer du gel et des masques. Nos résidents sont très inquiets. Nous devons rassurer, expliquer, accompagner, protéger. Toujours la « grande débrouille »...

Très vite, une cellule de crise s'organise au sein d'Alotra. Elle informe, coordonne, rassure. Les salariés font preuve d'inventivité pour trouver des solutions adaptées.

La solidarité s'installe entre les personnes, les voisins se soutiennent et les associations se mobilisent. Chacun est attentif à l'autre. La bienveillance est de mise.

Malgré la distance obligatoire pour se protéger, les liens se sont rapprochés.

La pandémie a touché à une dimension profondément humaine de nos métiers.

Accueillir, loger, accompagner dans cette période de crise, jamais notre métier a pris autant de sens.

Le Directeur général,
Marc JEANJEAN

« On a essayé d'organiser du mieux possible la mise en confinement avec un plan de continuité de l'activité. On a dû s'adapter avec une présence tous les matins sur chaque site. Le CODIR a appelé tous les jours, tous les sites. Et ça tournait entre nous, toutes les semaines pour varier les interlocuteurs du siège. Nos priorités étaient la santé de nos salariés et la continuité de l'activité.

Comme nous avons un rôle social, nous ne pouvions pas rompre le lien avec nos résidents, malgré la crise sanitaire. Le public que nous accompagnons, est un public fragile et il fallait l'accompagner, être là.

Les salariés qui pouvaient continuer à travailler allaient sur le site le matin et rentraient chez eux l'après midi, le télétravail était impossible pour eux. Les autres sont restés chez eux,. Pour tous les salariés, le salaire a été maintenu à 100%. Il n'y a pas eu de chômage partiel à Alotra.

Les salariés ont été conscients que c'était une situation exceptionnelle et qu'on faisait au mieux. Ils ont été très courageux, vraiment!

On a pu ensuite donner des primes aux salariés qui ont permis la continuité de l'activité sur les sites qui recevaient du public. Ils ont été surpris et ravis! »

Christophe FIGHIERA, Responsable des Ressources Humaines





« C'était une période confuse, mais les voyageurs avaient déjà anticipé le confinement...Ils remplissaient les salles de bain de nourriture. Comme ils craignent en général les maladies, ils avaient déjà stocké des masques et des gants avant tout le monde. Ils nous disaient déjà en février: "Vous allez voir, ce qui se passe en Italie va arriver en France, on ne va plus pouvoir sortir». Après, on a eu des incompréhensions par rapport aux discours du gouvernement, les voyageurs ne retenaient que quelques mots: «gratuité», «prise en charge», «aides financières»... Pour eux, tout devenait gratuit: l'eau, l'électricité, l'emplacement...On leur a expliqué que non, ça ne fonctionne pas comme ça. Mais la communication a été très difficile. Cela a duré un moment, mais après la tension est descendue... Mais, chaque jour, il a fallu réexpliquer! »

Nathalie , Responsable du Pôle Gestion Locative des Aires d'accueil gens du voyage

« Dans notre résidence, on avait deux publics: ceux qui ne sortaient plus du tout et ceux qui n'avaient rien compris. Ils n'arrêtaient pas de vaquer à leurs occupations et on était obligé de réexpliquer. En fait, cela a été 15 jours que de prévention. Certains n'avaient pas pris conscience du risque. Et les autres, par contre, avaient peur de la maladie et ont tout de suite, utilisé les gants et les masques. Après, au fur et à mesure, les résidents restaient chez eux et ne sortaient que pour le nécessaire.
.Je préparais les affiches depuis chez-moi, comme ça, quand j'arrivais sur le site, je ne faisais que de la prévention auprès des personnes. Je ne me suis consacrée qu'à ça, les premiers jours. »

Virginie, Responsable Gestion Locative Résidence sociale



« Le 17 mars 2020, ça a été un peu la panique, c'était très stressant car toutes les bases de notre organisation ont été chamboulées...

Nous avons été réactives, nous avons fait appel tout de suite à nos partenaires interprètes, car parmi notre public, nous avons beaucoup d'anglophones, russophones et arabophones. Les interprètes ont joué le jeu, sans attendre les devis. On s'est dit qu'il fallait informer les familles rapidement, on a préparé un texte qu'ils ont traduit dans la journée même.

On se demandait comment on allait faire pour continuer à communiquer avec les familles. Tout le monde était un peu perdu, il faut se l'avouer, c'était inédit, personne ne s'attendait à ça... Il nous fallait utiliser téléphone et e-mail pour garder le lien.

C'était des sensations très contradictoires, on voulait absolument maintenir le service, mais on voulait aussi se protéger. Ce qui nous a sauvé dans notre équipe, c'est la communication. Quand on est en télétravail, garder le contact avec ses collègues est rassurant... On s'appelait chaque jour, ça nous faisait du bien.

Ce qui a été difficile à gérer avec les familles, ce sont les ruptures de droits et la scolarisation des enfants à domicile. Il y avait des personnes qui avaient aussi besoin d'un suivi médical et il a fallu qu'on trouve des solutions rapidement.

L'accès au numérique a aussi été une grande question. Comme les commerces étaient fermés, les personnes accueillies au CADA ne pouvaient plus avoir de cartes ou de recharges téléphoniques... On a fait appel au dispositif d'Emmaus Connect *#connexion d'urgence* qui nous a offert une vingtaine des cartes SIM et de recharges. On les a distribuées aux familles. C'était important pour elles, c'était leur seul moyen de rester en contact avec leurs proches. »

Dalila, Responsable du Centre d'Accueil Demandeurs d'Asile

« Alotra s'inscrit depuis longtemps dans une démarche partenariale, tant au niveau de nos résidences qu'au niveau des aires d'accueil ou des missions du service d'Ingénierie Sociale et Urbaine. L'objectif étant d'inscrire nos publics, leurs difficultés mais aussi leurs besoins et leurs ambitions dans le territoire local où l'ensemble des acteurs, associatifs et institutionnels peuvent participer à la démarche entreprise par la personne avec l'accompagnement d'Alotra. Ce réseau partenarial constitue également une ressource dans les périodes de tensions, en l'occurrence la période de pandémie due à la COVID 19. Le confinement a produit une situation d'isolement presque subite de nos résidents et avec eux, des gestionnaires sociaux et locatifs d'Alotra. L'objectif a été de maintenir un contact régulier avec nos publics afin d'éviter toute situation de rupture, à la fois des droits mais aussi plus globalement dans le parcours des personnes. Ce contexte inédit n'a fait que confirmer l'importance de chaque partenariat local. Il s'agissait de créer un maximum de connexions entre acteurs du social et du médico-social.

La force d'Alotra consiste dans son ancrage territoriale. Les missions que nous menons dans les sites ou cités sensibles nécessitent d'une relation de confiance étroite et permanente avec les bailleurs sociaux et l'ensemble des acteurs qui gravitent autour des publics en difficulté. Les bailleurs ont pu et su compter sur Alotra dans ce contexte inédit, car la connaissance des publics et des acteurs locaux a permis à Alotra de mutualiser les forces de chaque intervenant et être ainsi force de propositions face aux difficultés rencontrées.»

Giampaolo, Chef de service d'Ingénierie Sociale et Urbaine



« Fin 2019, il y a eu un contrôle de la CARSAT et beaucoup de nos résidents se sont retrouvés en rupture de droits. Le confinement a accentué cette précarité. En interne, nous avons très vite identifié les résidents le plus dans le besoin. Heureusement, au moment du confinement, il y a eu un élan de solidarité sur l'ensemble du territoire.

Les associations ACADEL et Banlieue Santé, avec qui nous étions déjà en contact, sont venues distribuer des colis alimentaires. D'autres structures ont fabriqué des masques qui ont été distribués à nos résidents. Comme nous étions au milieu du Ramadan, des repas préparés par des mamans ont été apportés aux plus âgés. En même temps, c'était un moment très douloureux pour beaucoup d'entre eux car toutes les fêtes ont été annulées.

Les salariés de la résidence auraient pu faire valoir leur droit de retrait et rester chez eux, mais on a tous fait le choix de continuer à venir et d'assurer une permanence chaque matin. Il y avait une forte détresse et on a tous ressenti le besoin d'être là pour protéger nos doyens...»

Mustapha, Responsable Gestion Locative Résidence Sociale





« Je travaille depuis deux ans sur la réactualisation des projets sociaux dans les résidences sociales d'Alotra, de façon participative, avec les partenaires et les résidents . Pendant le confinement, j'ai appelé tous les responsables d'établissement au moins une fois par semaine pour débriefer sur leur pratique. Comment faire pour que les compétences des uns et des autres soient une plus-value pour le projet social de chaque résidence. Durant cette période, ils ont dû mettre beaucoup en avant leurs compétences. Ils ont laissé la partie gestion pour se consacrer à la partie sociale.

Après le déconfinement, j'ai aussi mené une enquête pour récolter des informations sur l'expérience vécue par les responsables de site. Ils sont su être réactifs et mettre en avant leurs compétences sociales. Leur première préoccupation a été de protéger le public et leur équipe. Très rapidement, il y a eu ce souci de veille des personnes les plus fragiles. Le confinement a renforcé l'isolement que certains vivaient déjà. Les conduites addictives ont été accentuées chez d'autres. Le lien entre les résidents et les salariés, que ce soit les agents d'accueil, d'entretien ou les responsables, a été renforcé.

Il y a eu de la part des résidents, une vraie reconnaissance envers les salariés, en disant "merci d'être restés là". »

Christelle, Chargée de mission Service d'Ingénierie Sociale et Urbaine



« Le confinement s'est bien passé sur le terrain. J'essayais de ne pas trop m'approcher des gens. Il faut faire attention avec le virus. Au début, j'avais stocké des masques et des gants, pas de la nourriture, c'est pas la guerre non plus! Il y a eu un peu de tensions sur le terrain mais comme partout, je pense ! Sur l'aire d'accueil, on faisait tous attention, on restait entre nous... Et on ne voulait pas laisser rentrer des voyageurs qui venaient d'ailleurs...

Ici, il y en avait qui ne voulait pas payer, mais moi, j'ai voulu payer. Je ne voulais pas me retrouver à la fin avec une note atroce !

Chez les gens du voyage, il y a eu beaucoup de cas après le déconfinement, à cause des fêtes de mariage, des rassemblements... Il y en a plein qui ont été contaminés. Moi, j'ai des craintes pour mes parents, j'ai ma mère qui est âgée, mon père aussi... Mais personne ne met les masques aujourd'hui.

Ce qui m'a le plus marquée de tout ça, ce sont les images des personnes âgées qui sont mortes seules, personne à leur enterrement. C'est triste. »

Rose, voyageuse

« Je n'ai pas eu de problèmes pendant le confinement. J'ai 84 ans et je n'ai pas peur du virus. J'avais surtout peur de me faire verbaliser si j'oubliais l'attestation. Je faisais les courses et je marchais jusqu'au centre de Berre l'Etang, puis je rentrais. On ne pouvait plus rentrer dans le bureau de la gestionnaire, il fallait demander par la fenêtre. Je montrais mes papiers et on m'aidait si j'avais besoin.

Madame Masson m'a dit qu'on pouvait se faire dépister à la Résidence et j'ai voulu faire le test. D'autres résidents n'ont pas voulu. Je pense qu'ils avaient peur.

Après le déconfinement, on nous a dit qu'on devait mettre les masques. J'ai mis du temps à m'habituer, mais aujourd'hui je suis content, je me suis habitué, on va dire. »

Houcine, Résident





« Dès le 17 mars, nous avons fait le choix de maintenir un membre du CODIR au siège. Je dois dire que c'était très difficile au début de ne voir personne. On faisait une réunion tous les jours à 14h, entre les membres de la cellule de crise, mais se parler par téléphone ou webcam, rien ne remplace le contact humain.

On a gardé des logements vides pour pouvoir isoler des résidents. On a eu besoin de masques, de gel, de tenues pour que notre personnel puisse rentrer dans les logements des personnes qui pouvaient être contaminées. Ce n'était pas facile, on a eu du mal à se procurer tous les produits nécessaires. On a même prévu, par anticipation, une entreprise pour nettoyer les logements des personnes malades. Heureusement, on n'en a pas eu besoin car aucun cas n'a été détecté au sein de nos résidences.

Après le déconfinement, on a attendu entre 8 et 10 jours pour reprendre l'activité dans de bonnes conditions. On a dû confiner dans la précipitation, on ne pouvait pas faire autrement, mais on a voulu reprendre tranquillement. Le personnel a dû faire le fléchage au sol, installer les plexiglass sur certains sites, mettre des tables pour garder une distanciation plus importante, et actualiser l'affichage.

On essaie d'être bienveillant avec nos salariés et notre public, on prend soin des uns des autres, en respectant les gestes barrières. »

Jules, Directeur de la Gestion Locative Sociale

« Après le déconfinement, il nous a fallu du temps pour nous réadapter, retrouver nos repères. Notre accompagnement a en effet changé pendant le confinement. La méthodologie d'intervention n'est pas la même, car faire du social par téléphone, ce n'est pas pareil. Aussi dans notre travail, la relation humaine et la proximité sont importantes.

Aujourd'hui, il y a un paradoxe entre travail social et distanciation sociale. Cela est compliqué de remettre la machine en route. Mais malgré tout, je pense qu'on arrive à garder le lien avec les demandeurs et les réfugiés, et ça c'est le plus important! »

Mathilde, Gestionnaire Sociale CADA



« Dans la résidence sociale que je gère, une grande majorité de résidents doivent utiliser des parties communes: toilettes et cuisines. La promiscuité est grande et l'isolement d'un résident déclaré COVID positif serait compliqué à mettre en oeuvre. Au début du mois d'août, j'ai dû réaliser un test PCR, pour m'assurer que je n'avais pas contracté la COVID. Cette démarche m'a donné l'idée d'organiser un dépistage sur la résidence. J'ai contacté le laboratoire de Berre l'Etang, qui a été très réactif. Nous avons travaillé en étroite collaboration. Les résidents volontaires et présents ont passé le test.

Aujourd'hui, on encourage tous les résidents revenant du pays à se faire dépister. »

Célyne, Responsable Gestion Locative Résidence Sociale

« Pendant le confinement, on a vu l'état de santé de nos résidents, notamment celui des plus âgés, s'aggraver. La santé est donc devenue notre priorité. On a mis en place des animations post-confinement autour de la prévention santé. On travaille ainsi sur les gestes barrières pour qu'il n'y ait pas de relâchement. Aussi, on a réactivé notre réseau, en particulier Banlieues santé, pour lancer le projet «Nos biens aînés». Avec la distribution de kits d'hygiène, nous animons aujourd'hui l'action *Prenons soin de nous, protégeons nous...* C'est l'occasion de retrouver les résidents autour d'un café, de parler de prévention, de vaccins et de rappeler l'importance du masque. »

Christelle, Chargée de mission Service d'Ingénierie Sociale et Urbaine



« Après le confinement, il y a eu chez les gens du voyage, un vrai repli communautaire. Par conséquent, il est important de continuer à proposer des animations et des activités pour favoriser une ouverture vers l'extérieur.

Dès la rentrée, nous avons constaté que la déscolarisation des enfants s'est aggravée. Pour cela, cette année, nous proposerons d'avantage d'actions autour de la lecture et de l'écriture. On ne peut pas et on ne doit pas se substituer à l'Education nationale, mais on peut à travers nos actions, travailler par exemple le plaisir de lire.

Avec les enfants et les adolescents, on souhaite organiser des ateliers autour du numérique. Dans les familles, pratiquement tous les jeunes ont un smartphone, il faut encourager l'entraide intergénérationnelle... En aidant leurs parents, ils seront plus tard, plus autonomes pour les démarches dématérialisées en ligne. »

Fatiha, Responsable Pôle Social et Animations des Aires d'accueil gens du voyage





« Derrière cette situation inédite et déstabilisante, la capacité d'adaptation des salariés dans ce contexte de crise a été impressionnante. Les responsables de site ont fait preuve d'une réactivité et d'un investissement remarquables. Les équipes, avec détermination et dévouement, se sont mobilisées sans relâche, pour maintenir la continuité d'activité à l'égard de nos publics. C'est cette dynamique qui fait la force d'Alotra.

Nous avons collectivement répondu présent pour être aux côtés des plus fragiles. La valeur et la force du terme "ensemble" a ainsi pris tout son sens.

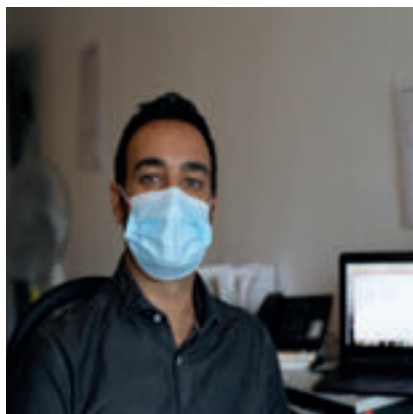
Dorénavant, nous allons devoir apprendre à vivre et travailler avec le coronavirus et nous devons conserver l'organisation du travail et des bureaux en matière d'hygiène et de sécurité. Notre capacité d'adaptation et notre agilité pour poursuivre nous le permettront. Les derniers mois nous l'ont prouvé.

Au travers ce livret, je vous dis à tous un grand MERCI pour votre engagement et votre mobilisation, sans oublier tous nos partenaires et voisins pour leurs élans de solidarité. Ensemble et solidaires, nous avons pris soin de nos résidents, nous pouvons être fiers de ce que nous avons accompli. »

Nathalie, Directrice du Développement Social



L'important, c'est le soin qu'on apporte à l'autre. Que ce soit les salariés ou les résidents.



Alotra prend soin de ses salariés, ses salariés prennent soin de ses résidents. L'un ne va pas sans l'autre.

**À SITUATION INÉDITE,
actions inédites :**

**Les chiffres de la
SOLIDARITÉ**
pendant le confinement

+ 1000
COLIS ALIMENTAIRE
& plateaux distribués
aux résidents.

(Un grand Merci à
Beaulieu Santé,
l'ACADEL, PROTIS,
ADDAP 13,
SYNERGIE FAMILY)



70
VISIÈRES
offertes par un bénévole
& l'Ordre des Médecins



0 COVID-19
PAS DE COVID-19
avéré parmi nos
résidents et voyageurs



3720
CHÈQUES
SERVICES
distribués aux gens
du voyage, aux
demandeurs
d'asile et réfugiés



20 
CARTES SIM
offertes par
SFR et Emmaüs
Connect

63%
DE SALARIÉS
présents sur les
sites ou en
télétravail



7000
MASQUES
pour les salariés,
résidents et voyageurs
en provenance pour partie
des fédérations et unions
professionnelles avec le soutien
de l'État, pour autre partie sur
les fonds propres d'Alotra.

6 
PERSONNES
constituant la
cellule de crise du
Plan de Continuité
de l'Activité, une
équipe en recherche
de solutions actives
pour les salariés et
les ménages accueillis

Association pour le LOGement des TRAvailleurs
33, Bd Maréchal Juin 13004 Marseille
Tél. 04 91 18 01 80 - Fax. 04 91 18 01 25 - contact@alotra.fr

www.alotra.fr