

BILAN ET PERSPECTIVES – CORONAVIRUS

Synthèse des trames de travail

I. A) Qu'est-ce que cela a changé dans votre façon de travailler ? Quels changements de pratiques qui pourront ou pas continuer sur du long terme ?

Communication des équipes :

- Pratiques : Les associations ont mis en place des contacts réguliers au moins par téléphone, voire par visioconférence (la moitié d'entre elles est parvenue à utiliser Teams régulièrement, même si l'on constate une grande hétérogénéité des compétences en informatique).
- Point positif : *Maintien du contact humain* via des temps plus informels, *souplesse horaire* (rester chez soi permet de gagner du temps), *découverte de nouveaux moyens de communications* pour certaines associations, qui souhaitent les conserver à l'avenir, notamment pour les réunions en petit groupe qui ne nécessitent pas de déplacement physique.
- Point négatif : les équipes ont *du mal à distinguer le temps personnel/professionnel* car le bureau est à la maison ; ce contact ne remplace pas un *contact physique* (manque de spontanéité, distance, perte de l'effet de groupe) ; et est perçu comme *intrusif* chez quelques personnes.

Changement dans l'Accompagnement :

- Pratiques : Le téléphone permet un *contact plus régulier*, plus *informel* et plus fréquent ; sauf exception, toutes les associations ont pu appeler au moins une fois tous leurs locataires. Si dans les habitats collectifs il n'y avait pas de présence au début, les équipes se sont *organisées par roulement* pour venir au moins une fois par semaine (grande hétérogénéité des comportements : certaines assuraient une présence quotidienne, d'autres hebdomadaire).
- Point positif : Création d'un *nouveau lien* entre les équipes et les locataires, plus *informel et personnel*, que les associations chercheront à conserver à l'avenir (en cas d'urgence, les locataires appellent plus facilement les associations qu'avant) ; *rupture de l'isolement*, accroissement de *l'autonomie et responsabilisation*, création de *liens de solidarité* (courses pour les voisins, ateliers yoga, confection de masques, prise de nouvelles, etc.).
- Point négatif : Difficulté à gérer les *problèmes* (addictions, voisinage, angoisses, démarches administratives, pathologies, etc.), et perte d'envie des équipes (monotonie du travail).

Autres changements :

- Création de groupes Facebook ou WhatsApp pour les équipes ou pour les associations, les habitats collectifs, ce qui permet une meilleure cohésion de groupe (mais qui reste difficile pour les personnes non équipées)

- Une association demandera désormais à chaque nouvelle personne logée si elle souhaite recevoir son courrier par mail ou non.

I. B) De votre point de vue, quel est le ressenti des locataires et résidents sur cette période de confinement ?

Points positifs :

Confinement accepté et respecté. Bonne adaptabilité dans l'ensemble.
Plus de temps avec les enfants (travail scolaire parents/enfants). Faire plus de choses. Avoir plus de temps (expérimentation du vide). Réflexion sur la valeur de la vie.
Bonnes initiatives en PDF (ménage, jardinage, ...)
« Tous dans le même bateau » = les différences s'effacent.

Points négatifs :

Ennui. En manque d'échanges et de moments conviviaux. (Fermeture espaces collectifs en PDF)
Confinement vécu différemment d'une famille à l'autre.
Difficulté à suivre les consignes pour certains (source de tensions).
Accentuation des fractures, isolement.

Baisse des revenus, problèmes financiers.
Difficulté soutien scolaire (accès informatique).
Quelques tensions intrafamiliales (difficulté à occuper les enfants, + bruyants). Certaines familles ne sortent pas. Peur de la maladie.
Plus difficile quand problématique psy.
Inquiétudes démarches administratives.

Relation Locataire/Accompagnant

Bonnes dans l'ensemble (principalement par téléphone). Contacts réguliers, maintien du lien, voire amélioration. Relation de confiance.
Attentions ciblées. Des retours très positifs en PDF, reconnaissance du travail de l'hôte de maison.

Relation avec l'association

Maintien des échanges. Relation identique voire un peu améliorée. Solutions pratiques/attentions apportées par les associations appréciées.

Relation entre locataires :

A la fois Solidarité. Renforcement des liens. Entraide. +++
Mais aussi augmentation des tensions (autorégulation ou gérées par l'association). Quelques soucis

de voisinage ou relations intrafamiliales. Clivage jeunes et + vieux. Situation de renfermement. Problématique de la distanciation sociale.

I. **C) Plus globalement, qu'avez-vous appris pendant cette période sur :**

- **L'Accompagnement des ménages**

Certaines associations ont trouvé que le contact avec les familles était plus facile en période de pandémie, le fait d'appeler pour prendre des nouvelles était bien vécu. Cela a donné envie à une association de repenser l'accompagnement, notamment développer des appels réguliers vers certaines familles, qui ne remplacent pas une visite, mais permettent un lien moins intrusif pour ceux qui préfèrent.

Même si cela s'est plutôt bien passé dans l'ensemble, la plupart des accompagnants témoignent du besoin d'une rencontre physique avec les familles.

- **L'organisation de l'équipe et la solidarité entre ses membres**

Les équipes témoignent d'une bonne capacité d'adaptation humaine et technique face à la crise. Suivant les associations, les liens se sont renforcés entre bénévoles et salariés, des petites équipes de crise ayant été créées pour faire face aux situations urgentes, avec un soutien et une solidarité qui émane des différents témoignages. Dans certains cas, il y a eu un rapprochement entre travailleuse sociale et gestion locative par exemple. HH Hérault a pu expérimenter une nouvelle organisation en ECA (organisation collective de la coordination de l'accompagnement) avec la constitution de 3 sous-groupes et des équipes projets avec chacun une dynamique propre.

- **La dynamique associative**

Certains bénévoles ont eu plus de temps à consacrer à leurs missions pendant la crise et ont apprécié de pouvoir continuer à travailler avec le téléphone ou les outils de Visio conférence.

Mais de façon générale, on note une vie associative ralentie, difficile à maintenir avec des contacts espacés, avec moins de moments chaleureux ou conviviaux. Selon les associations, les bénévoles fragiles peuvent représenter une part importante des équipes.

- **La pertinence des partenariats**

Si certains partenariats ont été suspendus pendant la crise, d'autres ont été particulièrement mobilisés pendant la crise comme : la banque alimentaire, culture du cœur, ou le secours catholique...

Certaines pensions de famille ont souligné le soutien des infirmiers libéraux et du secteur médico-social pendant la crise (ex. Bordeaux ou les hôtes de maison n'étaient pas sur place).

- **Les besoins en outils informatiques**

En général, cette période a marqué un fort décalage entre ceux qui avaient accès aux informations numérique et ceux qui ne maîtrisaient pas les outils. Certains étaient surchargés d'information, d'autres se sont sentis exclus.

Un besoin de formation ou outils informatique est revenu à plusieurs reprises : pour les bénévoles et les familles.

Un besoin ponctuel d'équipement est apparu dans quelques associations : pour les familles (aide aux devoirs) ou les salariés (ordinateur portable pour salariés).

Pour certains bénévoles, la crise a été l'occasion de découvrir le SP de leur association et de la FD. Une association suggère d'installer « teams » partout.

- **La solidarité entre résidents/locataires**

Même si nous avons moins de visibilité concernant les familles dans le diffus, il semblerait que les familles ont plutôt bien réagi face à la crise, en mobilisant leurs propres ressources et en faisant preuve de solidarité les unes envers les autres.

Dans les habitats collectifs, il semblerait que la crise sanitaire a amplifié la solidarité entre résidents avec une attention renouvelée pour les plus fragiles, de la préparation de repas, livraison de courses...

I. D) A l'issue de cette période de confinement, ressentez-vous la nécessité d'organiser des temps d'échanges de paroles / de réflexion pour les bénévoles ? les salariés ? les locataires/résidents ? Et si oui, pourquoi et comment ?

Les associations s'accordent pour dire qu'il est important de prendre un temps d'échange pour :

- Que chacun s'exprime sur son vécu personnel, partage ses ressentis, fasse remonter ses frustrations
- Pouvoir faire émerger une réflexion commune
- Repérer ce qui a fonctionné et ce qui aurait pu se faire autrement
- Identifier les nouvelles pratiques à conserver

Ce travail collectif autour du confinement semble évident à faire en équipe de bénévoles, mais il est peu évoqué pour les salariés et les familles du diffus. Cela vient sans doute du fait que pour l'instant il n'y pas encore eu de besoin exprimé, mais cela risque d'évoluer. Une association évoque la nécessité de prendre le temps pour échanger avec les personnes les plus isolées dans le diffus. Une autre se pose la question de proposer aux locataires/résidents de s'exprimer par écrit. Dans les habitats collectifs, les salariés et bénévoles se tiennent disponibles pour parler avec les résidents qui en ont besoin afin de les rassurer, faire évacuer les inquiétudes et angoisses accumulées et les préparer à un retour progressif du quotidien. Les temps d'échange pourront se faire de façon individuelle ou en petits groupes.

Cependant pour la majorité des associations il est un peu tôt pour commencer cette réflexion, car on n'est qu'au début du déconfinement avec le maintien des gestes barrières qui ne permettent pas de se rencontrer dans une ambiance conviviale et chaleureuse et ne souhaite pas le faire d'une façon virtuelle.

Ce sujet sera abordé lors des premières réunions de bénévoles, c'est une nécessité pour bien redémarrer, ressouder les équipes et mesurer la démotivation de certains. Toutefois il faudra éviter de trop s'y appesantir et se remettre rapidement dans une démarche de projet.

Certaines évoquent la possibilité de le faire en analyse de la pratique ou avec la présence d'un psychologue.

Une association souhaite mettre en place des ateliers sur le respect des gestes barrière face au virus.

II. Comment envisagez-vous le déconfinement et la reprise de vos activités ? pour les salariés ? pour les bénévoles ? Quelles difficultés/questions soulève le déconfinement ? Quels sont les sujets qui ont pris du retard du fait du confinement et qu'il va falloir rattraper ?

1. Comment envisagez-vous le déconfinement et la reprise de vos activités ? pour les salariés ? pour les bénévoles ?

- La majorité travaillent sur des propositions sur les consignes de retour à donner : temps de présence, organisation du travail, modalités liées aux protections des uns et des autres.
- Priorité à la protection des personnes, obligation de respecter les mesures de protection faute de quoi maintien du télétravail et du confinement.
- Respect des libertés de choix de chacun pour participer ou non à l'activité de l'association en présence physique (éviter les déplacements inutiles et les risques).
- Tous ou presque ont fait des notes de déconfinement et certains disent les avoir transmises à la FD ou on des groupes qui travaillent sur la question.
- Reprise des permanences sur RV/retour dès le 11 mai. Règles strictes.
- Les activités devront tenir compte des fragilités et de l'âge de chacun. Protection renforcée en masques et gel hydro alcoolique, distanciation lors des réunions et protection par masques et/ou visière (pour les salariés), surtout lors des entretiens avec les familles dans les locaux de l'association.
- Reprise temps plein pour les responsables de maison relais et les autres salariées, avec des mesures et des équipements adaptés.
- Pour les bénévoles, ceux qui le souhaitent uniquement (volontariat), avec les mêmes conditions de protection. Il y a deux retours concernant le retour des bénévoles âgés, interrogés sur ce sujet :
 - La majorité des bénévoles souhaitent avant tout des rencontres et se retrouver
 - Il est difficile de sortir certains bénévoles de la crise, car sont des personnes à risque.

2. Quelles difficultés/questions soulèvent le déconfinement ?

Difficultés :

- Rassurer Salariés & Bénévoles sur les aspects sécurité liées à leur pratique de rdv chez leurs familles
- La difficulté à se procurer des masques pour locataires et bénévoles.
- Comment organiser une AG dans de bonnes conditions ?
- L'imprécision des directives de l'État, qui laisse une très grosse marge d'interprétation et nous oblige donc à improviser.
- La vraie difficulté tourne autour de la cohabitation dans les espaces communs à l'ensemble des résidents : utilisation distancée du jardin et de la terrasse.

- Gestion d'une liste d'attente des familles pour un logement qui s'est allongée.
- Difficultés économiques accrues pour les familles vivant de "petits boulots" et risque d'augmentation des impayés
- Il va falloir convaincre de maintenir les gestes barrière et d'ajouter le port du masque pour toute rencontre physique pendant encore un mois ou deux.

Questions :

- Quels moyens pour faire redémarrer les animations en respectant les règles ?
- Comment organiser une AG dans de bonnes conditions ?
- Quels sont les points qui ont fragilisé les familles pendant la période de COVID ?
- Quel accès et comment aux tests en cas de suspicion de contamination ?
- Quelle sera la disponibilité des bénévoles ? Y-aura-t-il un manque ?

3. Quels sont les sujets qui ont pris du retard du fait du confinement et qu'il va falloir rattraper ?

- CA, AG, communication
- Nouveaux projets sociaux (immobiliers) – Cher et Indre ; Haute-Marne ; autres
- Vie Associative – relations, animation
- Accueil de nouveaux bénévoles et formations
- Disponibilité des logements CAL & Emménagements des locataires (Flux d'entrées/sorties des logement et gestion de cas urgents d'entrée en logement)
- Remobiliser l'accompagnement avec les fondamentaux H&H
- Campagne de recrutement de nouveaux bénévoles
- Formations des bénévoles (journée intégration nouveaux bénévoles, M1 accompagnants)
- COPIL et autres réflexions (habitat inclusif, etc...).
- Suivi budgétaire des familles (démarches administratives pour certains locataires, dossiers de surendettement, rdv médical pour une mise sous curatelle, etc...)

4. Les projets qui ne se feront pas ou se feront autrement :

- Définition du projet associatif pour les 3 ans qui viennent
- Réalisation d'une structure d'hébergement collectif
- Groupes de travail thématiques
- Mise en place de partenariats
- Repenser les réunions d'accompagnement qui manquent à certains. Plus concises et plus denses. Limiter le temps d'intervention. Chaque binôme pourrait nous dire avant le comité de pilotage s'il veut intervenir.
- Pour Maison Relais, certaines activités devront être adaptées : Conseil des Résidents, repas du vendredi, petit-déjeuner du lundi matin, jeux du mercredi soir, marche, animation jeux, jardinage, activités avec partenaire extérieur (poterie, peinture) ;
- Projets évènement, exposition, théâtre ou concert : annulés ou reportés ;
- Interrogation sur l'organisation de l'Heure Solidaire.

III. Les réunions régionales Coronavirus ont-elles été utiles ? Qu'attendez-vous de la fédération pendant cette période d'après-confinement ?

• Les réunions régionales « CORONAVIRUS » ont-elles été utiles ?

Ces réunions ont été utiles car elles ont permis :

- De collecter et d'échanger sur les bonnes pratiques, de profiter de l'expérience des autres, de fournir des points de repères et synthèse par la fédération (15 occurrences)
- Ne pas se sentir seuls face aux problèmes à résoudre, soutien fédéral apprécié (6 occurrences)
- Nous n'avons pas participé aux réunions car nous n'en avons pas besoin mais avons apprécié les comptes rendus (1 occurrence)

Les points à améliorer :

- Rythme : ne pas faire plus (1 occurrence), fréquence trop forte (1 occurrence)
- Animation :

Peu de temps d'échange (1 occurrence)

Être plus synthétiques dans les prises de paroles et éviter les débats sur les points de détail ou entre membres d'une même association (3 occurrences)

Être plus spécifique dans les questions et les sujets abordés (1 occurrence)

Rencontres assez superficielles, un contact plus direct avec un moins grand nombre de participants serait plus approprié (1 occurrence)

- Participants : mixer les régions pour avoir des échanges avec d'autres (1 occurrence)

Attention à bien consolider les données en temps réel des différentes sources fédérales (1 occurrence)

SI : outils pas toujours adaptés : manque de PC HH, pas de lien entre Skype pro et Skype « normal » (1 occurrence)

• Qu'attendez-vous de la Fédération pendant cette période d'après confinement ?

En lien avec le COVID-19 :

Infos et matériel post-confinement (5 occurrences), nous aider dans la mise en place d'une nouvelle forme d'accompagnement pendant les prochaines semaines en l'absence d'ateliers collectifs, de regroupement ... qui étaient des activités support pour être en contact avec les familles (1 occurrence)

Une réunion d'après-confinement par région, pour faire un bilan, des statistiques ... (HH Manche)

Une communication d'ampleur sur les réalisations des locataires et bénévoles pendant la période du confinement, preuve de l'action tout à fait originale d'HH (HH21)

La **continuité de ces échanges** est vivement souhaitée (6 occurrences)

Rôle attendu de la Fédération :

Qu'elle réponde aux questions des associations si elle en a besoin (2 occurrences)

Un accompagnement sécurisant (repérage des risques, partage sur des propositions, des solutions, vigilance ...) ; maintien des liens avec les autres associations qui ont les mêmes questions (HH Indre et Loire)

Être un cadre qui permet à chaque structure de s'adapter, aide sur les difficultés rencontrées, soutien dans les actions, écoute, dispo, veille règlementaire, documents de référence, (HH Limousin)

• **Thématiques :**

- Tenir informées les associations sur les règles à respecter, proposer un cadre général sur certains thèmes (organiser une réunion, tenir un CA, une AG, organiser une sortie ...) (HH52)
- Diffuser par écrit les échanges d'expérience et proposer une présentation par oral (1 occurrence)
- Poursuivre les newsletters de l'accompagnement (HH Hérault)
- Que la Fédération reprenne son travail sur HH2025 et les projets (HH Maine et Loire)
- SI : outils adaptés (conf call, outils d'échange ...) (HH Limousin), des moyens informatiques (achats groupés de matériel) (HH21), réfléchir aux moyens d'équiper les résidents et locataires qui ne le sont pas (HH21), appui au développement d'une relation par internet avec les locataires (communication facilitée, animation en ligne ...) (HH Ain)
- GLA : un point régulier entre le chargé de patrimoine et l'équipe Habitat (HH Limousin)
- DUERP pour les salariés et les bénévoles (Doubs)
- Plus de réactivité et de souplesse pour les chantiers pour rattraper le retard (HH Ain)
- Reprise des formations (HH Pyrénées-Adour)
- Développer une vision consolidée de ce que chaque pôle fédéral propose pour éviter de trop en demander aux associations (Doubs)
- D'être moins sollicités par la Fédération, y compris sur des débriefings (HH 38).