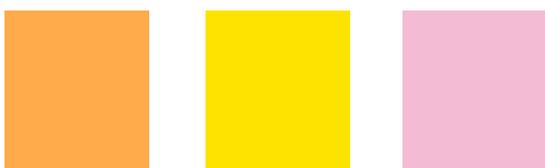




SYNTHÈSES



Sommaire

1. Télétravail : travailler à distance (de son équipe), du collectif et de son supérieur hiérarchique
2. Mobilité interne : pourquoi pas de façon temporaire ?
3. Digital et téléaccompagnement
4. Prise en compte des souhaits des personnes, des contraintes sanitaires et des ressources disponibles : quelle éthique d'accompagnement durant la crise ?
5. Outils de communication avec et pour les personnes en situation de handicap et les proches aidants
6. Réinventer notre communication interne
7. Approvisionnement et procédures de gestion de stock EPI



Synthèse

Télétravail : travailler à distance (de son équipe) du collectif et de son supérieur hiérarchique

Dates des réunions : 10 et 17 septembre | 1er octobre 2020

Constats :

- Le télétravail - en dehors du contexte de crise sanitaire – reste un sujet non traité comme il peut l'être dans une entreprise de plus de 3500 collaborateurs en 2020 ;
- La question technique (matériel informatique et réseau) qui n'est pas optimale pour les échanges > « clients légers » = pas de micro, ni de caméra. Une disparité des accès aux outils permettant le télétravail. Concrètement, il s'agit d'un point bloquant, cristallisant toutes les frustrations ;
- Focus sur le manque de téléphones mobiles : les professionnels ont utilisé leurs lignes fixes/mobiles pour garder le lien et poursuivre les accompagnements mais une fois le retour à la normale, certaines familles ou personnes accompagnées conservent l'habitude du contact direct sur les lignes privées des salariés > la proximité gardée pendant le confinement est devenue trop présente, au-delà du temps de travail.
- Le confinement a marqué le début d'une prise de conscience : le télétravail est possible au sein de la Fédération APAJH et il est efficace
- Peu de communication sur l'Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail pour les structures gérées par la Fédération
- Fonctions ou missions « télétravaillables » > la pratique a montré qu'il était possible d'imaginer d'aller au-delà des dispositions de l'accord.
- Missions « accompagnement » : nouvelles approches de type « blogs », guidance parentale par visio et téléphone (moins intrusif pour beaucoup de familles), travail collaboratif via TEAMS, utilisation de plateforme d'équipe pour cadrer le temps de travail à distance, utilisation de Whatsapp...
- Le manque d'outils permettant le lien entre les salariés et notamment pour faire le point sur la charge de travail ; pas d'outil pour cadrer le temps en télétravail et permettre l'équilibre « vie pro/vie privée ». Le temps en télétravail doit respecter le temps de travail habituel du salarié (contrat de travail).

Propositions :

Au préalable/

- Concernant le télétravail, les mots-clés relevés par les participants sont :
Volontariat, Flexibilité, Confiance.
 - Cela signifie que le partage d'information, le contrôle et l'évaluation sont aussi des points majeurs.
- Aux côtés de la notion de télétravail : La question du « nomadisme » et du travail à distance est posée.
Le télétravail : l'alternance du travail entre son domicile et les locaux de l'entreprise ou dans certains cas en temps complet depuis son domicile.
Le nomadisme : le nomadisme s'adresse particulièrement aux métiers qui nécessitent de nombreux déplacements.

Il y a aussi la possibilité d'utiliser les espaces de co-working : la possibilité de travailler à distance, hors de son domicile (bénéfices : un lieu permettant un accès à internet, parfois plus proche du domicile que nous pouvons l'être de la structure).

Le point de vigilance/

- La dimension technique est primordiale ; à la fois accélétratrice du travail à distance et frein à la mise en place harmonieuse et égalitaire sur l'ensemble des structures APAJH

Explorations possibles/

- Un accord spécifique « télétravail / travail à distance » pour la Fédération APAJH (revu et amendé après son évaluation)
- La question de la confiance est centrale pour un télétravail bien vécu – l'élaboration d'une « charte du télétravail » permettrait une communication plus aisée en sortant l'aspect "télétravail" de l'accord QVT.
 - Cette charte serait à destination des "télétravailleurs" mais aussi des managers (qui donnent leur accord et suivent l'activité des équipes) >> afin de favoriser l'harmonisation des pratiques sur l'ensemble des 8 territoires APAJH
- Prendre en considération la spécificité des missions : la flexibilité peut être effective en proposant un nombre de jours ou un nombre d'heures pour certains salariés, sur un mois ou de façon hebdomadaire, des jours flottants...
Là comme ailleurs, il s'agit de faire du sur-mesure, autrement dit il s'agit de trouver une organisation souple, adaptable en fonction du métier, du salarié, et des missions du calendrier particulier de la personne concernée...
- Au-delà de la crise sanitaire, le télétravail comme gain de temps (éviter les temps de déplacement) est bien identifié. Le télétravail comme une possibilité de "faire une pause" dans les habitudes de travail est aussi une réalité (vie privée/vie pro : conserver le travail à sa bonne place).
- Une bonne utilisation des logiciels disponibles sur Office 365 permettrait un travail à distance facilitant la communication avec ses collègues/contacts > cela passe par une meilleure connaissance des actions possibles. Les utilisateurs "tâtonnent" plus qu'ils n'utilisent correctement les outils à disposition.
- Travailler à distance de son lieu de travail habituel permet d'expérimenter des lieux tiers qui accueillent des salariés ou indépendants (espaces de co-working). Cela est principalement proposé au cœur des métropoles. Peut-on imaginer des espaces de "co-working APAJH" au sein de structures qui ont la possibilité de consacrer de la place à ce type d'activité partagée (Idée annexe, est-ce une prestation possible par les ESAT/EA APAJH ?).



Synthèse

Atelier Mobilité interne : pourquoi pas temporaire ?

Dates des réunions : 15 septembre | 24 septembre | 8 octobre 2020

Définitions et approche du groupe de travail

- La mobilité interne peut recouvrir plusieurs modalités :
 - **Mobilité temporaire** : demander à un professionnel d'occuper un autre poste, dans un autre environnement ou non, pour une période courte afin de répondre à un besoin ponctuel (exemple : pendant la crise du Covid) ou pour « tester » un projet professionnel
 - **Mobilité permanente** : un professionnel change de poste ou de structure de manière pérenne (avec statut équivalent ou dans le cadre d'une promotion)

Le groupe de travail a souhaité réfléchir aussi à la mobilité permanente et pas uniquement à des dispositifs de mobilité temporaire

Constats

- **Pas de réelle politique de mobilité interne à l'APAJH**
 - Mobilité temporaire et permanente abordée dans l'accord GPEC de 2010 mais de manière succincte
 - Pas de dispositif connu de la part des professionnels
- **Quelques expérimentations** dans certains territoires : exemple sur le territoire Grand Sud-Ouest avec le projet de « permutation professionnelle » mais seulement deux professionnels se sont inscrits dans cette démarche (sans aller au bout)

Les freins à la mobilité interne

- Inquiétudes que la mobilité soit « forcée » (« réquisition »)
- Inquiétudes qu'une mobilité temporaire devienne permanente

- Distance, éloignement géographique
- Manque de connaissances sur les offres d'emplois internes (affichage dans les structures mais pas forcément de suivi par email).
- Question de la reprise **de l'ancienneté** avec cas de professionnels qui perdraient en salaire avec une mobilité. → Besoin d'une règle **commune, connue**, pour tous les salariés en matière de reprise d'ancienneté en cas de mobilité permanente.
- **Des N+1 qui peuvent être bloquants** (peur de perdre un bon élément, absence de motivation/ temps pour se lancer dans un recrutement pour remplacer le salarié parti)

Quelques propositions

- Communiquer/ réaffirmer **le rôle des RH comme interlocuteur privilégié** en matière de mobilité interne (le mentionner dans le guide de préparation à l'EA, joindre au fiche de paye une fiche d'information sur la mobilité et sur les démarches, désigner un référent mobilité parmi les RH, etc.)
- Accompagner les professionnels avant, pendant et après la mobilité (ne pas les lâcher dans la nature)
 - Garantir un droit au retour pour la mobilité permanente (période d'adaptation prévue dans les accords GPEC de 2010)
 - Faire des points réguliers avec lui et la direction de la structure
 - Formation en cas de mobilité permanente
- **Diffuser un questionnaire** adressé par mail à tous les salariés pour connaître leurs envies en mobilité
- Ajouter un encart **dans l'entretien annuel** (tous les ans) pour permettre au salarié d'exprimer ses envies en terme de mobilité permanente ou temporaire
- Ajouter une partie sur la mobilité **dans les guides de préparation à l'entretien annuel pour le manager et pour le salarié**
- **« Campagne interne » autour de la mobilité** : moment dans l'année, indépendant des entretiens, avec rappel des opportunités de mobilité (rappeler que cela est possible à l'APAJH)
- Proposer un dispositif type **« Vis ma vie »** pour permettre pendant quelques mois à des salariés « d'échanger » leur poste pour découvrir de nouvelles missions

Il est indispensable que la mobilité (hors situation de crise) soit fondée sur le **volontariat et que les modalités d'organisation soient précisées** (date de début et de fin en cas de mobilité temporaire). **La renégociation des accords GPEC en 2021** est une opportunité de mieux cadrer la politique de mobilité et de communiquer davantage sur ces dispositifs (communication employeur + relais des IRP)



Synthèse

Digital et télé-accompagnement

Réunion via TEAMS en septembre et octobre 2020

Remarques :

La crise sanitaire aigüe a obligé les professionnels à repenser leurs pratiques pour maintenir l'accompagnement, notamment à travers les différents outils numériques et informatiques. Certaines pratiques ont demeuré après le déconfinement, d'autres non.

Points notables :

Matériel informatique mis à disposition des professionnels

- Le matériel informatique ne correspond pas toujours au quotidien et aux pratiques des professionnels
 - Client léger/client lourd
 - Pas assez d'ordinateurs portables à disposition de professionnels parfois multi-sites.
 - Trop de professionnels utilisent encore leur matériel personnel (notamment téléphone) pour pallier ce manque.

Le manque de formation reste un frein pour une acculturation au numérique

- Des professionnels encore trop peu à l'aise avec l'outil informatique pour s'en saisir
 - Recueillir ce besoin de formation lors de l'entretien annuel
 - Encourager les formateurs internes
 - ✓ Formations plus « sur mesures »
 - ✓ Expression de besoins des professionnels facilitée

Créer une réelle culture numérique au sein de la Fédération APAJH

- Diffuser les outils logiciels développés par la Fédération APAJH déjà existants
- Diffuser les bonnes manières/bonnes pratiques des territoires
- Encourager les partenariats avec d'autres acteurs (même hors monde médico-social) pour développer des logiciels ou solutions numériques (ex : application).
- Intégrer des tests de connaissances informatiques lors de l'embauche de nouveaux collaborateurs.
- Favoriser le télétravail (afin que chaque salarié en comprenne le fonctionnement et développe des compétences)
- Favoriser les réunions à distance (visio)
- La DSI pourrait intégrer de nouvelles compétences : le numérique au service de l'accompagnement et des personnes accompagnées (benchmarking et diffusion des bonnes pratiques)
- Développer une charte de l'utilisateur pour définir les libertés et les limites de l'outil informatique
 - Penser au bien-être des salariés : attention au quota vie professionnelle / vie privée, notamment en télétravail.

Le numérique au service d'un accompagnement toujours plus sur-mesure

- Valoriser l'accompagnement à distance pour les personnes en demande, même si elles sont peu nombreuses et rendre les téléconsultations possibles.
 - Faciliter l'implication des proches/aidants dans l'accompagnement
 - Développer des solutions pour ceux qui ne maîtrisent pas l'informatique :
 - ✓ Partenariat avec des associations ou des municipalités qui proposent ces services.
 - ✓ Créer une mission de service civique
- ⇒ Attention à la question de la frontière collaborateur/personne accompagnée/proches, parfois ténue.

Ressources documentaires :

[Espace collaboratif APAJHwiki](#)



Synthèse

Prise en compte des souhaits des personnes, des contraintes sanitaires et des ressources disponibles : quelle éthique d'accompagnement durant la crise ?

Date des réunions TEAMS : 16 septembre, 2 et 9 octobre 2020

Points soulevés

- Questions éthiques qui se sont posées lors du confinement lorsque les personnes étaient de retour au domicile, jusqu'où aller dans l'accompagnement ? A quel moment l'accompagnement spécifique due à la crise sanitaire devient une intrusion dans l'intimité ? Quelle est la « bonne mesure » à prendre, la « bonne limite » ?
- De quelle manière on répond à ces questionnements éthiques ?
 - La conduite à tenir est adaptée en continu, réunions de service dans lesquels les professionnels échangent, sont force de propositions.
 - Les personnes accompagnées ne sont pas associées directement aux échanges lors des réunions, alors que pour certaines elles seraient en capacité d'y assister.
 - Certains professionnels ont trouvé du soutien, des réponses en échangeant avec des professionnels d'autres structures.
- Dans certains cas, les questions éthiques se posent moins, un changement organisationnel s'est opéré et cela suit son cours. Cependant, la vigilance doit rester de mise, le virus est toujours là et les mesures doivent continuellement être respectées. Les tensions absorbées ces derniers mois par les personnes accompagnées et les professionnels doivent être prises en compte. Il faut également accompagner cet état.
- De nombreux groupes d'analyse de pratiques ont été suspendus, alors qu'ils sont encore plus leur place dans ce contexte.

Pistes de réflexion/Axes d'amélioration

Le sujet en lui-même n'est jamais simple à traiter, même en période de crise sanitaire. Cependant, la richesse des échanges, la force de propositions et la diversité du petit groupe réuni semaine après semaine ont permis de recueillir des témoignages retraçant des moments clés dans lesquels les professionnels ont dû se poser des questionnements qui ont réinterrogé leurs pratiques au quotidien, il a fallu réinventer des modes d'accompagnement. Chacun a puisé dans ses propres ressources, les ressources des structures voisines pour poursuivre l'accompagnement des personnes en situation de handicap. Il ressort plusieurs points importants de ces échanges, dont trois que nous souhaitons soulevés :

- **La nécessité**, quand cela est possible, **d'associer les personnes accompagnées elles-mêmes dans la réflexion** quant à leur situation, aux nouvelles modalités organisationnels et d'accompagnement (dans les réunions de service par exemple) afin qu'elles puissent être parties prenantes dans les échanges et la réflexion.
- Le besoin et **l'importance de points d'informations/d'attention auprès de l'ensemble des professionnels** (référence aux points réguliers de Monsieur LEDUC). L'un des seuls moments dans lequel les professionnels se sont sentis soutenus plus que contrôlés (en référence à l'ensemble des directives des autorités de tarification). Cette information a un impact d'autant plus important qu'elle est communiquée à l'ensemble des professionnels du réseau APAJH au même moment. Un niveau d'information similaire pourrait se faire au niveau territorial.
- La nécessité d'échanger de manière régulière « **Poser du temps cela nous contraint mais cela nous permet également de fédérer** », mise en place de temps d'échanges, même courts, dans lequel chacun pourrait s'exprimer. Plusieurs pistes, qui existent déjà dans certaines structures, se sont dégagés :
 - Elaborer un espace collaboratif, au niveau territorial, chaque structure pouvant ainsi alimenter l'espace. Apajhwiki permet cette possibilité, il faut l'exploiter.
 - Instituer des points d'échanges courts mais réguliers (envisager la visio par exemple) permettant de traiter les choses de manière réactive. Il faut se l'imposer.
 - Organiser des réunions permettant ces échanges. Il serait intéressant d'organiser des temps d'échanges entre différentes structures (pas seulement APAJH) permettant des échanges de pratiques. Il est important de privilégier des effectifs réduits permettant d'avoir des échanges rapides et spontanés.

RDV sur l'[espace collaboratif](#) !

				Synthèse Atelier "Outils de communication avec et pour les personnes en situation de handicap et les proches aidants" (via réunion TEAMS en sept. et oct 2020) Document de travail	
		Quelle communication avez-vous mis en œuvre auprès des personnes et des aidants aux différentes étapes ?	Qu'est-ce qui a été "loupé", difficile ?	De quoi êtes-vous le plus satisfait en matière de communication adaptée avec les PSH et les aidants ?	et pour l'avenir, qu'est-ce que vous envisager ?
début de la pandémie en Chine		Info sur le quotidien, réponse à des questions des enfants, atelier où l'on travaille l'actualité, car des fois difficultés d'accès aux médias. Mise en place des gestes barrières			
06/03/2020	Déclenchement du plan bleu	Pas d'identification du déclenchement.			
12/03/2020	Annnonce fermeture des écoles	Pour nous c'était évident qu'on ferait. Pour nous il y a eu un doute pendant quelques jours, on n'a fermé qu'à la fin de la semaine suivante. Il y a eu une communication "brutale" avec les familles, qu'on avait pas préparé avec les enfants, on a envoyé un mail . On a répondu aux appels des familles au tél. Les familles ont reçu un mail et disposé d'un numéro d'urgence (directeur adjoint) et puis on a travaillé jusqu'à vendredi, pour ceux qui n'avaient pas leurs enfants à garder.	Tout le monde était dans le doute, en fonction des ordres et contre ordres de l'EN, de l'ARS. Pendant quelques jours, il y a eu des doutes sur le maintien de l'ouverture de l'établissement. L'impression d'être toujours en décalage sur l'info		
13/03/2020	Communiqué du secrétariat d'état sur les mesures pour les PSH				
17/03/2020	Confinement à partir de 12 h	Nous avons mis en place un contact téléphonique régulier . Au début, certaines familles disaient, on a pas besoin, on vous appellera en cas de besoin et finalement, les familles ont vu l'intérêt des appels réguliers. Ces appels étaient quotidiens puis 2-3 fois par semaine. Nous avons adapté, fait tourner les professionnels qui appellent en tenant compte des affinités, pour que ça ne soit pas seulement le référent qui le fasse. La direction a mis en place un tableau on remplissait une fiche de suivie. Des fois juste RAS. Ensuite on transmettait au niveau à l'équipe. Cela est nouveau, d'habitude c'est les éduc qui appellent. Des visites à domicile ont été rapidement réalisées par des professionnels, en fonction des possibilités et de la fragilité des personnes. Nous avons contacté les personnes en visio , pour les enfants avec surdité, c'était particulièrement adapté. Globalement, la visio apporte un plus pour les enfants en plus du téléphone. On a repris les prises en charge des orthophonistes et psychomotriciens en visio , en essayant de maintenir le même calendrier que d'habitude. Sur le pôle adulte ça été plus compliqué, un établissement a eu beaucoup de cas et même un décès. On a du épauler le pôle adulte et venant compléter les équipes. On a eu des retours en établissement de certains enfants en fonction des situations. On a vu avec la mairie pour équiper les familles , l'éducation nationale c'est venu plus tard. On avait besoin de relai pour installer le matériel. Nous avons aussi prêté du matériel, des tablettes.	Nous avons du faire avec les moyens du bord, nos ordinateurs perso, nos téléphones perso. Ce n'est pas évident, les familles ne décrochent pas toujours si c'est un numéro masqué alors, nous devons demander à celui qui a un portable pro d'envoyer un sms disant : vous allez recevoir un appel d'un professionnel en numéro masqué, décrochez. Ensuite, on a pu récupérer des ordinateurs pour certains d'entre nous. Pour d'autres, il a fallu travailler avec les ordinateurs perso et nous avons été bien ennuyé de ne pas pouvoir utiliser nos outils de travail habituel, notamment les banques d'images et de picto qui représente une ressource au quotidien. On a bricolé en piochant des images sur google, mais que de temps perdu. Nous avons perdu du temps pour savoir quel logiciel de visio utiliser, avoir des comptes professionnels ou l'autorisation d'utiliser des comptes perso. Finalement Teams a été diffusé et c'est bien, mais avec les familles ce n'est souvent pas possible, il faut utiliser les moyens qui sont les leurs, comme skype, zoom. Il nous a fallu aussi découvrir ces outils pour la plupart d'entre nous et apprendre à les utiliser. Nous avons des familles qui ne sont pas équipées, qui n'ont pas d'accès au réseau ou encore qui ont une utilisation limitée de l'informatique. Il a fallu trouver du matériel, montrer aux familles comment l'utiliser.... mais on est encore loin du compte.	On s'est mis en télétravail très rapidement, la direction a mis en place un suivi avec des référents. La communication a été continue. Je n'aurais jamais imaginé faire ce suivi à distance, c'est une surprise tout ce qu'on a pu faire. C'est incroyable ce que l'on peut faire comme travail à distance avec les familles. Pour une part, on était même plus proche au niveau de l'équipe et des familles en télétravail. Il crée une relation de proximité dans la mesure où les personnes nous voit dans notre cadre personnel, ça crée des situations commiques aussi, qui crée de la complicité. On a pu "débloquer" des situations avec certaines familles, ce qui nous permet de mieux travailler avec les enfants aujourd'hui. Pour les outils de communication alternatif, on a vu des familles s'approprier les outils comme jamais, elles se sont vraiment mises à les utiliser avec les enfants, elles ont appris le travail que l'on fait au quotidien avec les enfants. Avec le confinement, nous étions tous dans la même galère, ça nous rapprochait. Il y avait beaucoup d'inquiétudes chez les personnes et les appeler régulièrement a été un vrai échange, on se sentait vraiment utile durant la période. Nous avons adressé du travail aux jeunes, pour ceux qui n'avaient pas d'ordinateur ou d'imprimante (10-15% environ), nous avons imprimé les documents . Dans un établissement, nous avons trouvé un arrangement avec le bureau de poste pour passer en priorité. Ailleurs, nous avons déposé les documents dans les boîtes aux lettres des familles. Ce soutien du personnel administratif a aussi créé une relation de proximité avec les familles. On a pu utiliser Zoom pour faire un grand jeu de loi sportif . Nous avons réalisé une vidéo des professionnels de l'établissement, il s'agissait une poème en LSF que nous avons adressé aux familles pour garder le lien. Nous avons l'habitude de faire des montages vidéo, heureusement une pro avait du matériel perso et nous avons donc pu faire cette vidéo. A plusieurs, nous avons réalisé des " cahiers de psychomotricité " pour proposer des activités aux enfants durant le confinement, nous l'avons diffusé par mail ou déposé dans les boîtes aux lettres des familles. Nous savons que certaines familles ont pu l'utiliser. Nous avons utilisé Educartable ce que nous avons trouvé utile. C'est un outil utile pour communiquer avec les familles et aussi pour que les jeunes puissent travailler directement sur leur ordinateur sans avoir besoin d'imprimer des documents. Nous avons trouvé des ressources intéressantes sur APAJH wiki durant le confinement, des outils proposés par d'autres pro comme un livret de psychomotricité qui était chouette, des recettes de cuisine et biensur les attestations de sortie.	Nous aimerions développer l'utilisation de la visio, développer peut-être un blog de l'établissement, utiliser encore davantage la vidéo, généraliser l'utilisation d'éducartable, équiper les familles qui en ont besoin de matériel et les familiariser avec les outils, développer un espace de partage d'outils entre professionnels sur l'intranet (pôle enfance/adulte) où il pourrait y avoir aussi des outils avec une même identité visuelle (picto...) pour cela il nous faudrait des moyens qui manquent actuellement (tel pro, ordinateurs, logiciels, connexion de qualité).
	Déconfinement progressif			Nous avons prévu le retour dans les établissements en aménageant les locaux. Nous avons demandé au service communication de réaliser des panneaux pour donner les consignes concernant le port et le nettoyage des masques. C'est très bien. Nous avons poursuivi la visio pour quelques enfants dont les familles avaient peur et ne voulaient pas les envoyer en collectif tout de suite. A la rentrée, nous le poursuivons également pour des cours de LSF car un professionnel est à risque, et également pour des suivis psy avec des ado qui n'étaient pas très disponibles. Pour le reste, nous avons repris nos habitudes et pour la majorité d'entre nous c'est positif de retrouver la séparation des lieux école/famille/travail	



Synthèse

Réinventer notre communication interne

Réunion via TEAMS en septembre et octobre 2020

- 1. Faire connaître, développer et optimiser l'utilisation des outils dont nous disposons déjà**
 - Campagnes de communication régulières pour faire connaître à tous les outils existants (APAJHwiki, bases documentaires wiki, etc..).
 - Accentuer la promotion de l'intranet APAJHwiki de manière à faire connaître son existence à tous les salariés et généraliser son utilisation.
 - Renforcer l'accompagnement des salariés à l'utilisation des logiciels existants.
 - Assouplir la forme des documents types disponibles dans la base documentaire, pour permettre une adaptation aux spécificités des établissements.
 - Simplifier certains process sur les outils communs (Ex : fiches de partages d'expériences).

- 2. Réduire les disparités d'accès aux outils informatiques**
 - Création d'une adresse email professionnelle pour tous les salariés.
 - Mise à disposition de matériel informatique.
 - Accès réseau pour tous afin de connecter les territoires isolés.

- 3. Créer un schéma directeur de communication interne**
 - Définir un schéma directeur de communication interne permettant d'identifier les différents relais et leur rôle dans la diffusion des messages et organiser de manière pratique la diffusion d'informations particulières par mail (éviter les messages redondants). Définir les informations qui doivent suivre un circuit défini, comme par

exemple la communication institutionnelle externe (ARS, CD, FEHAP...) et interne (Fédération et Territoire) et mettre en place un tableau de délégation et un organigramme sur la communication correspondante. Intégrer les pôles (Enfance, Travail, etc..) pour que cette communication soit travaillée en amont par chaque pôle pour être relayées uniquement aux structures concernées. Il s'agit de mieux organiser la cascade des informations entre les différents maillons de la chaîne de décision et d'encadrement (DG=>DT=>D=>CdS=>terrain) et d'optimiser notre efficacité.

- Organiser une communication réactive et descendante centralisée par le siège pour ce qui relève de l'application de protocoles / normes d'application nationale. L'objectif étant de diffuser une information homogène et d'éviter que chaque territoire/ pôle/ établissement ne le fasse de son côté afin de supprimer les doublons et de gagner en efficacité.
- Développer les voies de communication ascendante, du terrain vers la Direction afin de promouvoir l'implication des salariés et pour une meilleure prise en compte des réalités terrain. Ces remontées ne devant pas être perçues comme des « revendications » mais des propositions d'amélioration.
- Mettre en place des référents/responsables communication locaux/territoriaux, de proximité (l'idée de pilotes de communauté ou de correspondant qui soient des relais avec la fédération). L'intérêt de la démarche étant une approche plus collaborative afin de proposer des contenus plus proches des besoins des collaborateurs.trices qui puissent mettre en valeur les compétences de ses équipes et rassembler autour d'un projet commun en créant des espaces de dialogue pas seulement au travers d'"ensemble on fait le point". L'idée générale est de faire de la parole des collaborateurs.trices une richesse.

4. Développer les réunions physiques régulières et « flash » sur le terrain

Pour renforcer la cohésion d'équipe et renforcer le sentiment d'appartenance APAJH. Privilégier les échanges directs VS échanges systématiques par mail.

Permet de donner des informations sur le travail actuel et dans un futur proche, indiquer les objectifs, les problèmes rencontrés, les résultats et satisfactions obtenus de chaque service d'une structure ou d'un pôle administratif.

Les temps de présence des cadres sur le terrain au plus près des équipes permettent un échange plus constructif et moins formel, facilitant l'application des protocoles et la vérification de leurs pertinences. (Leur permettre d'intégrer ce temps présentiel)

5. Mettre en place des réunions périodiques entre pairs / référents métiers

- Organiser des groupes de travail par pairs / référents par métiers : Possibilité d'échanger par téléphone et Visio pour solutionner problèmes rencontrés, échanger les bonnes pratiques, etc...

6. Renforcer les dispositifs d'accueil et d'intégration et y intégrer un volet relatif à la communication interne

- Création d'un livret d'accueil intégrant l'ensemble des informations sur les outils de communication interne, dont l'ensemble des outils informatiques et numériques.
- Communiquer aux salariés dès l'entrée (puis périodiquement) leur droit à disposer d'une adresse e-mail professionnelle, d'un compte utilisateur sur le serveur individuel, et leurs devoirs notamment au regard de la "charte informatique". Informer à cette occasion sur les différents logiciels ou applications mis à la disposition des salariés en précisant leur fonction et à quels métiers ils sont destinés. Informer les salariés sur les formations liées à l'informatique et aux applications inclus dans le catalogue de formation.
- La journée d'intégration devrait être réalisée plus régulièrement et aborder spécifiquement les informations sur le SI et les outils de communication interne (voire traiter ces sujets lors d'une deuxième journée qui y serait consacrée).
- Créer un MOOC (à défaut de réunion physique ou de journée d'accueil intégration en présentiel) qui synthétiserait les points clés à donner à l'accueil intégration et les 1ers pas dans nos logiciels.
- Pour les établissements repris par la Fédération, assurer une communication soutenue et régulière auprès des salariés repris. Communiquer durablement pour permettre une intégration rapide et une assimilation homogène des process de la Fédération.

7. Développer la communication RH

- Informer régulièrement les salariés sur les dispositifs RH nouveaux et existants, notamment sur les accords d'entreprise en vigueur et les dispositifs mis en œuvre dans le cadre de la QVT et de la RSE.
- Accompagner les salariés sur les dispositifs de formation professionnelle existants.
- Accompagner les publics spécifiques (séniors, travailleurs handicapés, etc..)

8. Poursuivre la valorisation des actions menées sur le terrain

- Poursuivre le développement des nouveaux supports de diffusion d'information sur les projets mis en œuvre par les territoires (podcast, vidéo, etc..)
- Relayer les informations ciblées sur les services similaires du territoire et du national à partir des informations relayées par le service communication du siège : En Direct, Décryptage, le Wiki, Ensemble, on fait le point, partage des pratiques...et par les pôles.
- Accès sur APAJHwiki des différentes actions de communication locales : gazettes (info de plateforme), journal des collégiens, etc...
- Mettre plus de proximité et de souplesse au sein des territoires qui sont les premiers interlocuteurs ("casser" l'image de "tour d'ivoire" des sièges territoriaux)



Synthèse des ateliers

Approvisionnement et procédures de gestion de stock EPI (ou toute ressource majeure pour notre activité – renforts professionnels...)

Date de la réunion TEAMS : Vendredi 18 septembre et vendredi 9 octobre 2020

Points soulevés :

- Confinement > les structures, démunies face à l'ampleur du manque d'EPI, ont déployé beaucoup de ressources pour acheter, être livrées, diffuser les protections et fournitures de type gel hydroalcoolique.
- Certains collaborateurs ont changé de missions pour apporter leur soutien dans le cadre de la gestion des EPI (mission logistique/indentification des fournisseurs/achat)
- Utilisation massive de documents Excel pour gérer les stocks, les besoins et la visibilité quant à la nécessité de protection des structures, les demandes et le suivi de livraison.
L'Entreprise adaptée de Levallois possède un outil spécifique (L'EA a pour expertise la logistique et la gestion des commandes, notamment pour le client Nespresso).
La nécessité d'un outil (logiciel partagé ?) national « Siège >> Territoires >> Structures » est une piste pour gagner en fluidité et garantir des tarifs intéressants pour les structures APAJH.
- Problématique ESAT > naturellement « plateformes » pour la gestion des stocks EPI, ces établissements peuvent être en manque de place pour accueillir les stocks utiles pour leurs activités classiques et répondre aux exigences de leurs clients.
- Frein à l'achat de protections : le process de validation des signatures (paiement) ;
Se pose la question de la délégation.
- Question sur les stocks demandés aux structures : 10 semaines (selon les ARS)
Quels sont les stocks actuels au sein de nos structures ?
Les participants recommandent que les structures se dotent de stocks conséquents (jusqu'à 4 mois d'autonomie).

- Protocole pour le port de masque au niveau de la Fédération APAJH : la disparité des sources favorise le manque de clarté. Nécessité d'une ligne de conduite venant de la direction générale.
- Protocole après utilisation des EPI (mise à la poubelle) : quelle ligne de conduite à suivre ? La question du recyclage est posée.
- Il est pointé qu'un fournisseur référencé à l'APAJH n'a pas répondu présent lors de besoin accru en EPI.

Ressources documentaires :

RDV sur l'espace collaboratif :

<https://federationdesapajh.sharepoint.com/sites/apajhwiki/teamsites/atelier-gestiondesepietresources/SitePages/Accueil.aspx>