

# Comment garder le lien avec les salariés en parcours ?

*Retour d'expériences et ressources*



## Contexte

---

Une partie des salariés en parcours ont été mis en activité partielle à cause de la baisse d'activité des structures. Certaines structures mettent en place un suivi à distance afin de maintenir un lien avec les salariés.

### **Deux temporalités d'accompagnement :**

- 1. premières semaines de confinement, beaucoup d'accompagnement social, d'écoute, et d'échanges sur des problématiques administratives, prise de nouvelles, gestion du confinement, et de l'école à la maison pour les familles avec enfants. A noter : certaines problématiques non connues par les accompagnateurs ont été révélées (notamment liées à la santé).**
- 2. 4<sup>ème</sup> semaine de confinement, thème de la reprise d'activité et du projet professionnel abordé avec une mineure partie de salariés**

## Quels outils utiliser pour garder le contact ?

---

- Les mails
- Le contact téléphonique via une permanence ou via des appels réguliers ou l'organisation de conférence téléphonique à plusieurs [www.ovh.com/conferences](http://www.ovh.com/conferences)
- Le SMS (possibilité d'acheter des envois de SMS en nombre avec des opérateurs téléphoniques)
- Le site internet de la structure
- Les réseaux sociaux
- Les messageries partagées type what'sapp ou messenger pour communiquer avec les salariés ou pour faire des groupes de discussion entre eux
- Les visio-conférences en ligne sur PC ou smartphone:
  - o Zoom : <https://zoom.us/>
  - o Skype : <https://skype.com>
- Un tableau Excel de suivi des entretiens pour la gestion interne (pour les personnes n'ayant pas accès à leurs outils habituels, GTA par exemple)

**Attention aux données sensibles échangées dans ce cadre. Le RGPD continue de s'appliquer, même à distance.**

## Les principales problématiques identifiées

---

### Les thèmes abordés et les ressources utilisées

- **La fracture numérique** : pas de connexion internet, pas d'ordinateur, tablette ou smartphone, ou la méconnaissance de leur usage
  - *Ressources utiles*
    - > Pour les démarches en ligne <https://solidarite-numerique.fr/>
    - > Une aide pour se débrouiller avec le numérique <https://www.lesbonsclics.fr/fr/>
  
- **Des problèmes d'ordre administratif** : par exemple, la déclaration Pôle emploi dont la procédure change un peu en lien avec le chômage partiel.
  - *Ressources utiles*
    - Site de Pole emploi <https://www.pole-emploi.fr/actualites/covid-19-activitepartielle-et-a.html>
  
- **Des problèmes de langues** qui compliquent la compréhension des différents messages diffusés (sur les mesures sanitaires par exemple)
  - *Ressources utiles*
    - > Un cours en ligne pour les personnes ayant le matériel requis (ordinateur et connexion internet) : <https://www.fun-mooc.fr/>
  
- **Des problèmes de compréhension des mesures barrières**
  - *Ressources utiles*
    - [https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche\\_gestes\\_barrieres\\_fr.pdf](https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/affiche_gestes_barrieres_fr.pdf)
  
- **Des problématiques sociales** : L'isolement renforcé par le confinement, l'ennui, les violences conjugales, la garde des enfants et l'école à la maison...
  - *Les bonnes pratiques*
    - > Une fiche avec tous les numéros utiles (centre de soins, associations encore ouvertes en lien avec les problématiques d'addictions, numéro d'alerte pour les violences conjugales et l'enfance en danger...). Un exemple en annexe
    - > L'envoi de coloriage ou d'activité pour les enfants et les adultes, de recettes de cuisine <https://bloc-note.ac-reunion.fr/9740539t/files/2020/04/des-activites-tous-les-jours.pdf>
    - > Lien vers des sites pour réviser le code gratuitement
    - > Diffusion de vidéo séance de sophrologie
    - > Mobilisation d'un psychologue qui rappelle les salariés pour lesquels des problématiques importantes (addiction, dépression..) ont été identifiées
    - > Lien avec les partenaires habituels (CSAPA, CMS...)

*NB : difficulté d'identification des structures d'accompagnement des situations d'urgences encore ouvertes sur certains territoires*

### Autres ressources utiles

- Site mission locale : <https://missionslocales-bfc.fr/on-reste-en-contact>

- Attestation simplifiée pour les personnes en situation de handicap au ayant des problèmes de langue.  
<https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2020/03/attestation-deplacementfalc.pdf>
- Les cellules d'accompagnement psychologiques spécialement développée pour le Covid-19. Des lignes téléphoniques sont en général mises en place par les CHU, avec des appels possibles 7j/7
- Le numéro vert du gouvernement pour les personnes ayant besoin de soutien psychologique 0 800 130 000

## L'approche – conseils et partage d'expérience

---

- **Disposer du consentement.** L'échange doit se faire dans un cadre respectueux et consenti par le salarié. Le mode de communication peut être différent en fonction des salariés et de leurs équipements.
- **Rappeler le contexte :**  
Prendre le temps d'expliquer les raisons du changement dans la forme de la relation (téléphone, sms etc..) la fois par téléphone et par courrier.
- L'approche téléphonique nécessite un effort particulier par les accompagnants pour faire **passer l'attention et l'empathie** au travers de l'écran : pour effectuer l'entretien, se donner un objectif de durée et une planification des échanges afin que l'entretien ne se réalise pas « entre deux ».
- **Cadrer les temps de disponibilité des accompagnants :** communiquer sur des plages horaires de disponibilité et **planifier le prochain appel.**

***Préparer une trame d'entretien, qui vous permettra de suivre une série de paramètres (logement, démarches emploi, démarches sociales..)***

- **Préparer quelques récits positifs.** Le contexte est difficile avec beaucoup de nouvelles négatives. Mais cette pandémie fournit également son lot de d'expériences positives qui peuvent être intéressantes à partager.

## Annexe 1 : exemple de fiche numéros utiles donnée aux salariés

### Numéros utiles

#### Ecoute attentive



Pour répondre à vos nombreuses questions, un numéro vert a été mis en place par le **gouvernement 0 800 130 000**

La plateforme téléphonique ouverte 7 jours sur 7, 24H/24H

Ligne téléphonique gratuite **Croix-Rouge** chez vous  
**09.70.28.30.00**

En composant le **09 74 191 800**

vous trouverez une oreille attentive

(La plateforme propose également un service de chat, et de visio)

L'avantage de ce numéro vert, c'est que nous pouvons rapidement réorienter ceux qui en ont besoin vers une prise en charge adaptée.

MTN PREVENTION a mis en place une cellule **d'écoute et de soutien psychologique pour les employeurs et salariés**

**03 86 71 85 77.**



Famille d'enfants handicapés

Du lundi au vendredi 9H à 17H

**0.805.035.800**

Site « tous mobilisés »



Violences femmes info :

le **39.19** ou **114**

(par sms pour malentendants ou ne pouvant pas parler)

Déposer une pré-plainte en ligne

(pour les vols, cambriolages, diffamation dont l'auteur est inconnu) :

### Numéros utiles

#### URGENCES DENTAIRES



- 1) Joindre son dentiste
- 2) Un numéro unique a été mis en place au niveau national, le **09 705 00 205**
- 3) Il n'y a pas de répondant (physique), le patient doit saisir les chiffres de son département pour un renvoi d'appel vers la plate-forme de son département.

#### URGENCES DENTAIRES



Vous avez cassé ou perdu vos lunettes, Vous vous êtes blessé à l'œil...

[urgenceopticien.fr](http://urgenceopticien.fr)

Opticiens de la Nièvre disponibles **pour Urgence**

**LE BINOCLE** – 29, RUE CORNEILLE – 58370 MONS-EN-BAROEUL  
Tel : 03 20 04 54 45

**ATO OPTICIEN** – 54 RUE FRANÇOIS MITTERRAND – 58000 NEVERS  
Tel : 03 86 61 02 50



**TABAC INFO SERVICE** au **39 89**

La ligne est ouverte de 8h à 20h, du lundi au samedi.

**ALCOOL INFO SERVICE** au **0 980 980 930**

de 8h à 2h, 7 jours sur 7

**Association Nationale  
de Prévention en Alcoologie et Addictologie 58**

[anpaa58@anpaa.asso.fr](mailto:anpaa58@anpaa.asso.fr)

Et **CJC**

Consultations jeunes consommateurs

03 86 61 56 89

[csapa.nevers@anpaa.asso.fr](mailto:csapa.nevers@anpaa.asso.fr)

*.NB : attention certaines informations sont locales et ne concernent que la commune ou le département de la structure (ici Nevers)*

## Annexe 2 : Une BD pour expliquer le coronavirus aux enfants



# Coco le virus

## le coronavirus expliqué aux enfants

Un **VIRUS**, c'est une petite chose invisible à l'œil nu, qui se multiplie en s'installant dans le corps des personnes.



Coco le virus est apparu pour la première fois en Chine, avant le dernier Noël, et il n'est pas très drôle.



Les personnes qui attrapent ce virus sont fatiguées, ont de la fièvre, elles toussent et ont du mal à respirer.



Ce virus se transmet entre les personnes par le contact proche avec une personne malade ou sa salive.

Les responsables de la Chine ont fait des choses pour essayer de limiter la progression du virus, mais la circulation des personnes entre les pays lui a permis de voyager dans la plupart d'entre eux !



À leur tour, les pays mettent en place des règles pour ralentir la progression du virus...



illustration - Texte: Paul de Linnem



... et essaient de trouver un vaccin qui pourrait bientôt protéger tout le monde.



En suivant les consignes des grandes personnes, tu participes à empêcher Coco le virus et ses vilains copains de se multiplier. C'est très important parce que même si la plupart des personnes qui attrapent la maladie guérissent sans difficulté, d'autres personnes sont plus fragiles et peuvent avoir de graves problèmes.



Et puis, si trop de personnes tombent malades en même temps, les médecins et les hôpitaux vont avoir trop de travail !



Tu comprends sûrement maintenant pourquoi ton école est fermée, pourquoi tu ne peux plus aller faire tes activités préférées, et pourquoi certains parents ne vont plus travailler...



... les spécialistes pensent que c'est en empêchant les personnes de rentrer en contact les unes avec les autres que l'on pourra le plus réduire le nombre de malades !



Alors, sois patient et ne t'inquiète pas, grâce aux petits efforts de tous et aux personnes qui s'occupent des malades, on finira bientôt par éliminer Coco le virus et ses copains, et tout redeviendra comme avant !

