

JIM

SUPPLÉMENT
SPÉCIAL COVID
janvier 2021

La crise sanitaire : un accélérateur de changement

ÉDITO

Dans la continuité de l'édition spéciale covid-19 de juin 2020, ce supplément permet de faire un point d'étape sur l'année écoulée et le deuxième confinement de la population de novembre dernier. Le premier défi relevé par les agents de la ville d'Annemasse fut la continuité du service public. Il a fallu adapter continuellement l'organisation du travail, être capable de repenser certains processus, de questionner les automatismes de l'action publique, de développer l'offre de service et de lancer de nouvelles actions. La mobilisation des agents municipaux permet de répondre à vos besoins et de vous accompagner le mieux possible au quotidien comme pendant la traversée d'une crise. Nous, élus de la Ville, les remercions pour les efforts déployés et le grand

professionnalisme dont ils ont fait preuve dans l'adversité. Ce supplément au JIM présente succinctement les mesures mises en place pour accompagner les différents publics, à commencer par les missions des services sociaux. Les pages suivantes reviennent également sur le soutien à la reprise économique afin d'atténuer le plus tôt possible les conséquences négatives de la crise sur l'emploi et le milieu économique local. L'année 2020 a tout de même permis d'avoir une meilleure appréciation des défis à venir. A cet égard, des nouvelles pratiques et des nouveaux services ont pu voir le jour. L'adage est connu mais au cours de la crise naissent aussi de nouvelles opportunités.

**LE MAIRE, LES ADJOINTS
ET LES CONSEILLERS DÉLÉGUÉS**

 **ANNEMASSE**
à vivre ensemble

Annemasse.fr



Tous solidaires

C'est dans des circonstances difficiles comme celles que nous connaissons ces derniers mois que l'esprit de solidarité, déjà bien ancré sur le territoire annemassien, prend tout son sens. Pour répondre à des besoins identifiés lors de la crise, certaines nouvelles actions mises en place vont être pérennisées.

LES SERVICES AUX PERSONNES FRAGILES

La liste de veille canicule (à l'origine pour les seniors) a été élargie en cette période de crise pour devenir un registre des personnes vulnérables. L'espace Colette Belleville suit désormais deux fois plus d'habitants identifiés comme fragiles ou isolés. Le service de portage de repas à domicile a quant à lui été renforcé à travers un élargissement de ses critères d'attribution : il n'est plus uniquement réservé aux seniors et personnes en situation de handicap, mais peut être proposé à d'autres profils telles que

les personnes malades. Deux postes recrutés initialement en renfort pour la période de crise ont ainsi été pérennisés.

L'ÉPICERIE SOCIALE DEVIENT SOLIDAIRE

Pour répondre à l'urgence et être plus réactif, les critères d'accès à l'épicerie solidaire ont eux aussi été élargis. La crise a même enclenché la transformation d'épicerie sociale en épicerie solidaire à travers deux nouvelles actions. A partir du mois de janvier, elle distribuera des paniers alimentaires gratuits aux familles

dans le besoin (aide d'urgence pour quatre semaines maximum). Un jardin solidaire, lieu d'échange et de partage pour renforcer le lien social, lui sera également rattaché.

LE RÉSEAU D'ÉCRIVAINS PUBLICS

« La crise a permis de mesurer l'ampleur des besoins » déclare Patricia Delorme, responsable du service Action Sociale et Solidaire de la Ville. « Elle a révélé des difficultés bien plus amples que celles que l'on pouvait imaginer en temps normal ». Habituellement, nombreux sont ceux qui sollicitent l'aide de leurs proches ou voisins pour réaliser leurs démarches administratives... Une entraide devenue difficile ces derniers mois. La création d'un véritable réseau d'écrivains publics s'est alors révélée nécessaire. Déjà en projet, ce service a pu être mis en place plus rapidement que prévu, notamment grâce à l'engagement de bénévoles identifiés via la réserve civique.

L'ENGAGEMENT CITOYEN

Annemasse est une ville solidaire*. Nombreux sont les habitants à avoir répondu à l'appel aux bénévoles émis par la Ville pour constituer une réserve civique. Si les mesures sanitaires ont incité la Ville à privilégier l'aide d'agents municipaux volontaires lors du premier confinement, certains citoyens ont pu être recontactés par la suite pour permettre de développer de nouveaux services.

Merci à ces bénévoles pour leur engagement et leur aide précieuse !

* En complément de cet article, nous vous invitons à lire le dossier « Annemasse, ville solidaire » du JIM de Janvier-Février 2021. Il vous apportera plus d'informations concernant l'aide sociale et solidaire à Annemasse.



200
citoyens
bénévoles
INSCRITS À
LA RÉSERVE
CIVIQUE

82
AGENTS
MUNICIPAUX
volontaires



240
PERSONNES
INSCRITES SUR LE
REGISTRE DES
personnes
vulnérables

20197
repas
distribués
DEPUIS LE MOIS
DE MARS*

* + 32 % par rapport à 2019

Consommons local

Depuis le début de la crise, la Ville se mobilise auprès de ses commerçants touchés par l'épidémie de la Covid-19. Par leurs mesures de soutien, la Ville et Annemasse Agglo souhaitent aider les commerçants à surmonter les difficultés rencontrées et inciter les clients à privilégier le commerce de proximité. Vers de nouveaux modes de consommation ?

DES MESURES DE SOUTIEN EN TEMPS DE CRISE...

En publiant sur son site internet une liste des commerces ouverts durant le confinement ou proposant un système de vente à emporter ou de vente à distance, la Ville a permis une visibilité de ses commerces et facilité l'information des Annemassiens. Le 23 novembre, la création du portail web www.sur-mon-agglo.fr par Annemasse Agglo a permis de recenser l'ensemble des initiatives des commerçants et producteurs locaux sur le territoire de l'agglomération. En parallèle, la campagne de communication « *J'achète local* » a eu pour but d'encourager les habitants du territoire à modifier leur mode de consommation. De son côté, la Maison de l'Economie Développement (MED) a également proposé un accompagnement personnalisé aux commerçants qui ont souhaité assurer leur présence sur ce

portail ou faire évoluer leur magasin vers la vente en ligne.

...À L'INCITATION À DE NOUVEAUX MODES DE CONSOMMATION

Ces actions sont l'occasion d'ancrer de nouvelles habitudes chez les consommateurs. Lors du premier confinement, la Ville avait organisé un marché de producteurs locaux dans la cour de l'école Marianne Cohn le vendredi matin. Face à l'engouement des Annemassiens, la Ville est en train d'étudier la possibilité d'installer un marché des producteurs de façon pérenne. Pour ce faire, une étude de faisabilité pour évaluer l'intérêt des producteurs et des Annemassiens sera réalisée prochainement. En juin dernier, l'Office de Commerce « *Côté Annemasse* » a réalisé plusieurs actions de communication visant à soutenir la reprise de l'économie locale. En 2021, l'Office de Commerce compte continuer



en créant une Maison du Commerce afin de développer des services destinés aux clients (ex. conciergerie, espace « *click and collect* ») et il envisage de créer un site internet permettant de référencer l'ensemble des activités commerciales présentes sur le cœur de l'agglomération afin de leur donner davantage de visibilité.

👉 www.annemasse.fr
www.annemasse-agglo.fr
 MED : accueil@med74.fr et 04 50 87 09 87



La Ville en tant qu'employeur

Depuis le début de la crise sanitaire, la Ville maintient la continuité des services publics municipaux et les liens de proximité avec les habitants. Les services municipaux font ainsi face quotidiennement à une organisation complexe et doivent s'adapter en permanence dans un contexte d'incertitude.

Cette adaptation doit concilier plusieurs impératifs : garantir la continuité du service public, veiller à la protection de la santé, limiter les incitations aux déplacements des usagers et garantir un minimum de maintien de lien social, essentiel dans la période que nous vivons.

CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC

Les accueils publics -Hôtel de Ville, Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), Maison Nelson Mandela, Espace de Vie Sociale (EVS), structure information jeunesse J.5, espace Colette Belleville- ont été maintenus dans leurs activités de guichet en privilégiant la prise de rendez-vous pour limiter les flux et assurer la distanciation. Les bibliothèques et La Bulle, alors fermées au public, ont mis en place un dispositif de réservation en ligne et de retrait sur place (le « *click and collect* ») -toujours en vigueur depuis la réouverture- afin de permettre à tous de continuer à profiter de leurs services.

DÉPLOIEMENT MASSIF DU TÉLÉTRAVAIL

Comme pour bon nombre d'employeurs publics, le déploiement massif du télétravail a permis de conjuguer protection de la santé des agents et continuité de service. Beaucoup d'agents ont découvert cette nouvelle façon de travailler permettant notamment un gain de temps (moins de trajets), moins de stress et une meilleure productivité.

Mais à Annemasse, la volonté de mettre en place le télétravail ne date pas de la crise sanitaire. Une démarche d'expérimentation était en effet déjà engagée depuis janvier 2020. La crise sanitaire a été un véritable coup d'accélérateur avec une mise en

télétravail des agents de façon massive, à 50 % du temps de présence depuis le deuxième confinement quand cela était possible.

Avec réactivité et efficacité, les agents du Systèmes d'Information et Usages Numériques (SIUN) -déjà familiarisés avec les problématiques du travail à distance- ont permis à 133 agents de la Ville de continuer à travailler depuis chez eux. Cette expérience a conduit la

Ville à pérenniser le télétravail pour les agents dont les métiers le permettent à compter du 1^{er} janvier 2021.

ANNEMASSE, « COLLECTIVITÉ LIBÉRANTE »

Les impacts de la crise sanitaire sont venus conforter l'efficacité du modèle managérial d'Annemasse. Initiée en 2016, la démarche « *Entreprise libérée / Collectivité libérante* » vise à encourager les initiatives et l'autonomie des agents. Dans un contexte d'adaptation permanente nécessitant réactivité et souplesse, ce modèle a fait ses preuves. A la clé ? Un meilleur service rendu et offrir de meilleures conditions de travail.

