

# JOURNÉE ODPE

7 octobre 2021

**L'expérience de l'accompagnement social  
des familles en période Covid**



### **Cette journée technique avait pour objectifs :**

- De croiser les regards et le vécu des familles et des professionnels autour de la période COVID.
- D'identifier toutes les modalités de « *bricolage* », de changement de pratiques et les adaptations qui se sont créées pour faire face à cette période singulière.
- De souligner les ajustements qui ont pu être intégrés aux pratiques et aux organisations de travail.
- Ce temps réflexif fait écho aux travaux nationaux portés sur ce sujet par l'ONPE et présentés au Secrétaire d'Etat à la Protection de l'Enfance – M. Adrien Taquet – en novembre 2021. [15e ragp final complet.pdf \(onpe.gouv.fr\)](#)

La journée s'est construite autour d'un premier temps collectif à partir de témoignages recueillis auprès des enfants et des professionnels par les associations de la Sauvegarde 42 et de l'Agasef. L'après-midi était consacrée à des ateliers en groupes. Des intervenants universitaires ont proposé des réflexions pour initier et conclure cette journée.

### **Cinquante personnes ont participé à cette journée.**

Les temps d'ateliers de l'après-midi ont regroupé d'un côté les professionnels de l'enfance et de l'autre les familles. Pour les groupes de professionnels, une attention particulière a été portée afin de mixer les profils des contributeurs. Sur le plan statistique nous ne pouvons pas dire qu'ils représentent la vision de l'ensemble des familles et des professionnels. Cet échantillon de personnes apporte cependant un éclairage, des témoignages sur différentes réalités et vécus de terrain en fonction de sa place et de sa situation.

**Le présent compte-rendu** propose de restituer les interventions et les échanges à partir des supports proposés par les intervenants et d'une prise de notes effectuée tout au long de la journée. Il se veut assez complet mais comporte nécessairement des oublis et des reformulations. Il permettra aux personnes qui étaient présentes de revenir sur ce qu'elles ont partagé le 7 octobre et à ceux qui n'étaient pas présents de découvrir le contenu des échanges.

**Un résumé dans le sommaire du document** revient sur les points essentiels de la journée et en particulier sur ce que nous souhaitons retenir de la crise.

**Nous tenons à remercier l'ensemble des participants et animateurs de cette journée.**

## Table des matières

<b>I- INTRODUCTION DE LA JOURNEE</b>	<b>7</b>
<b>1- ACCUEIL ET PRESENTATION DE LA JOURNEE</b>	<b>7</b>
<b>2- INTERVENTION DE DAVID GRAND</b>	
<i>DAVID GRAND PROPOSE UNE INTRODUCTION SOCIOLOGIQUE A CETTE JOURNEE EN PROPOSANT 4 POINTS D'ANALYSE : FIGURE DU « PRATICIEN REFLEXIF », NOTION « D'EPREUVE DE PROFESSIONNALITE », LA QUESTION « COMMENT TIRER DES ENSEIGNEMENTS DE L'EPREUVE » ? ET OBSERVATION DU PROCESSUS D'INNOVATION SUR LE TERRAIN.</i>	<b>7</b>
<b>II- EXPLORER L'EXPERIENCE DE LA CRISE</b>	<b>12</b>
<i>PRESENTATION DES TROIS APPROCHES QUI ONT ETE CONDUITES POUR PREPARER LA JOURNEE ODPE.</i>	
<b>1- RETOURS D'EXPERIENCES DES FAMILLES ET ENFANTS</b>	<b>12</b>
<b>A - PAROLES COLLECTIVES DU GROUPE FAMILLE</b>	<b>12</b>
<i>RESTITUTION DE L'ATELIER DE GROUPE AVEC LES FAMILLES EN AMONT DE LA JOURNEE ODPE. RETOUR DES FAMILLES SUR LE CONTEXTE DU COVID PAR DIFFERENTS THEMES : TRAVAIL A LA MAISON, SUIVI MEDICAL ET SOCIO-EDUCATIF...</i>	
<b>B- LES FILMS</b>	<b>13</b>
<i>RETOUR SUR LES FILMS DE DELPHINE MURGUE VISIONNES CE JOUR.</i>	
<b>2- RETOUR D'EXPERIENCES DES PROFESSIONNELS</b>	<b>14</b>
<b>A - REFLEXION SUR LE PREMIER CONFINEMENT LIE A LA PANDEMIE COVID-19 - AGASEF</b>	<b>14</b>
<i>REMI SEUX - CHEF DE SERVICE - PRESENTE L'EXPLORATION MENEES AU SEIN DE L'AGASEF SUR LE CONFINEMENT : QUELS IMPACTS CETTE PERIODE A-T-ELLE EU SUR L'ORGANISATION DE L'ACTIVITE DES TRAVAILLEURS SOCIAUX ? ELBORATION DE NOUVELLES STRATEGIES POUR RESTER EN CONTACT AVEC LES FAMILLES, RELATIONS A DISTANCE, EVOLUTION DES RAPPORTS FAMILLES/TRAVAILLEURS SOCIAUX...</i>	
<b>B- LES PROFESSIONNELS CONFINES... EN MILIEU OUVERT... – SAUVEGARDE 42</b>	<b>19</b>
<i>DELPHINE MURGUE - CHARGEE DE MISSIONS - PRESENTE LES ENTRETIENS REALISES AUPRES DES PROFESSIONNELS DE SON EQUIPE SAUVEGARDE 42 : CHANGEMENT DES MODES DE TRAVAIL (TELEPHONE), PROBLEMES DE LA SOLITUDE ET DE L'INVISIBILITE, NECESSITE DU SYSTEME D POUR FAIRE FACE AUX INEGALITES, IMPORTANCE DE L'INSTITUTION (SOUTIEN HIERARCHIQUE) MAIS IMPOSSIBILITE DE GARDER UNE DISTANCE ENTRE CADRE PERSONNEL ET PROFESSIONNEL, QUESTION DU SENTIMENT DE CULPABILITE.</i>	
<b>III- RESTITUTION THEMATIQUE DES ATELIERS</b>	<b>30</b>
<i>EXPLICATION DE LA DEMARCHE MISE EN PLACE POUR LES ATELIERS AVEC LES FAMILLES ET LES PROFESSIONNELS, AUTOURS DE DEUX THEMATIQUES: LES PRATIQUES EDUCATIVES ET LES EXPERIENCES FAMILIALES EN MILIEU CONFINE.</i>	
<b>1- LES EMOTIONS EXPRIMEES PAR RAPPORT AU VECU DE LA CRISE SANITAIRE ET DU CONFINEMENT</b>	<b>32</b>
<b>A - DES PEURS CONCERNANT LA MALADIE ET LA MORT S'EXPRIMENT PARFOIS DANS DES TERMES FORTS</b>	<b>32</b>
<i>SYNTHESE DES CRAINTES EXPRIMEES PAR RAPPORT A CETTE SITUATION NOUVELLE ET INEDITE</i>	
<b>B - UN ETAT DE SIDERATION ET D'INCREDULITE EST RAPPORTE FACE AUX MESURES PRISES ET A L'AMPLEUR DE LA CRISE</b>	<b>33</b>

<i>RESSENTIS FACE AUX MESURES PRISES ET A L'INCERTITUDE CREE PAR LE CONFINEMENT.</i>	
<u>C - LE CONFINEMENT A ETE VECU TRES DIFFEREMMENT SELON LES PERSONNES ET LES SITUATIONS</u>	<b>33</b>
<i>LES INEGALITES ET SITUATIONS DE FRAGILITES ONT ETE EXACERBEES PAR LA SITUATION, CE QUI A CREE DES VECUS TRES DIFFERENTS DE LA PERIODE DE CONFINEMENT.</i>	
<b><u>2 – L'EXPERIENCE D'UNE TRANSFORMATION DES ESPACES ET DU TEMPS ET LA DIFFICULTE DE COMBINER VIE</u></b>	
<b><u>PERSONNELLE ET VIE PROFESSIONNELLE</u></b>	<b>35</b>
<i>LE CONFINEMENT A ENGENDRE DES TENSIONS ENTRE VIE PROFESSIONNELLE ET PERSONNELLE DANS LE CADRE DU DOMICILE.</i>	
<u>A - UN RYTHME A REORGANISER AU DOMICILE : RECONSIDERER LA PLACE DU TEMPS PASSE EN FAMILLE</u>	<b>35</b>
<i>LE PROBLEME DU CHANGEMENT D'HABITUDES ET D'ELABORATION D'UN NOUVEAU RYTHME DE VIE AVEC LES DIFFERENTS MEMBRES DE SA FAMILLE: PERTE DE REPERES TEMPORELS ET DE LA NOTION DU TEMPS, DESTRUCTURATION DU TEMPS DE TRAVAIL.</i>	
<u>B - LE TRAVAIL QUI DEBORDE SUR LA VIE PERSONNELLE</u>	<b>36</b>
<i>LA PROBLEMATIQUE DE L'EQUILIBRE ENTRE VIE PERSONNELLE ET PROFESSIONNELLE, QUI A ETE ROMPU PAR LE CONFINEMENT: DES LORS, SENTIMENT D'ETRE ENVAI PAR LE TRAVAIL: COMMENT S'ORGANISER ET ETABLIR DES LIMITES ?</i>	
<b><u>3 – LES « GALERES » : ENJEUX DE RESPONSABILITE</u></b>	<b>37</b>
<i>L'IMPOSSIBILITE D'ACCEDER AUX OUTILS DE TRAVAIL HABITUELS A ENGENDRE DIVERSES SOUFFRANCES LIEES A LA CRAINTE DE « PASSER A COTE DE QUELQUE CHOSE ».</i>	
<u>A - L'ACCES DIFFICILE AUX MOYENS DE COMMUNICATION ET OUTILS DE TRAVAIL ET LEURS EFFETS PERVERS</u>	<b>37</b>
<i>EXPRESSION DES DIFFICULTES DE TRAVAILLER A DOMICILE, AVEC DES MOYENS LIMITES, L'INTRUSION DU TRAVAIL DANS LA SPHERE PRIVEE ET L'OBLIGATION D'UTILISER DE RESSOURCES PERSONNELLES POUR COMBLER CE MANQUE.</i>	
<u>B - LE SOUCI DE MAINTENIR UNE PRESENCE ET UNE VIGILANCE S'EXPRIME FORTEMENT, Y COMPRIS CHEZ LES PARENTS</u>	<b>38</b>
<i>PROBLEMATIQUE DU MAINTIEN DU LIEN ENTRE FAMILLES ET TRAVAILLEURS SOCIAUX QUI DOIVENT ASSURER UN SOUTIEN CONTINU AUX PERSONNES DANS LE BESOIN ALORS QUE LA SITUATION EST COMPLIQUEE POUR EUX AUSSI .</i>	
<u>C - LE DIFFICILE CUMUL DES ENJEUX SANITAIRES, SCOLAIRES, EDUCATIFS...</u>	<b>39</b>
<i>LA SITUATION DE CRISE A AMENE UNE DIMENSION IMPORTANTE DE CONCILIATION ENTRE LA MISSION DE PROTECTION DE L'ENFANCE, LA QUESTION DE LA RESPONSABILITE ET LES MOYENS DISPONIBLES.</i>	
<b><u>4 - REAJUSTEMENTS DANS LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT ET CHANGEMENT DANS LES RAPPORTS SOCIAUX</u></b>	<b>39</b>
<u>A - « PRENEZ SOIN DE VOUS » : LE SOUCI DE L'AUTRE COMME BASE DE LA RELATION</u>	<b>39</b>
<i>VOLONTE DE GARDER LE CONTACT ET IMPORTANCE DU DIALOGUE ET DU SOUTIEN DANS LES RELATIONS ENTRE LES INDIVIDUS, AVEC L'IMPRESSION D'ETRE TOUS SUR UN MEME PIED D'EGALITE.</i>	
<u>B - TROUVER LA BONNE PROXIMITE</u>	<b>40</b>
<i>OBLIGATION DE REINVENTER LE LIEN DANS LA PRATIQUE: TROUVER DE BONS EQUILIBRES POUR GARDER UN SOUTIEN EFFICACE SANS ETRE INTRUSIF POUR LES PROFESSIONNELS PAR RAPPORT AUX FAMILLES.</i>	
<u>C - NOUVELLES SOLIDARITES</u>	<b>41</b>
<i>LA SITUATION A PERMI LA CREATION DE NOUVEAUX LIENS : GROUPES WHATSAPP, FAMILLE, ENTRAIDE ET SOLIDARITE LOCALES...</i>	
<b><u>5- LE MANAGEMENT A L'EPREUVE DE LA CRISE</u></b>	<b>41</b>
<u>A - UNE FORTE MOBILISATION POUR AGIR</u>	<b>42</b>

TEMOIGNAGES DE CADRES DE TRAVAILLEURS SOCIAUX QUI EXPRIMENT LEUR SOUCI DE S'ADAPTER FACE A L'IMPOSSIBILITE DE TRAVAILLER NORMALEMENT.

**B - LE VECU D'UNE ABSENCE DE CADRE, DE SOUTIEN, DE RECONNAISSANCE PAR COMPARAISON** 42  
RETOUR SUR LES DIFFICULTES RENCONTREES AU SEIN DE CERTAINES ASSOCIATIONS DANS LES RAPPORTS AVEC LA HIERARCHIE .

**C - REORGANISATIONS DANS L'URGENCE... ET APRES** 43  
COMMENT LA SITUATION DE CONFINEMENT A POUSSE LES PROFESSIONNELS A TROUVER UNE NOUVELLE ORGANISATION ET A S'ADAPTER POUR N'EXCLURE PERSONNE.

**6 - VIE D'EQUIPE** 44  
LE TELETRAVAIL A ISOLE LES PROFESSIONNELS QUI ONT DU TROUVER DES MOYENS POUR GARDER LE CONTACT ET RESTER EFFICACES.

**7- BRICOLAGE OU INNOVATIONS DANS LES PRATIQUES** 44  
AU-DELA DE L'EXPERIENCE DONT TEMOIGNE CHACUN, L'OBJECTIF DES ATELIERS ET DE CETTE JOURNEE, ETAIT DE REPERER CE QUI AVAIT ETE EXPERIMENTE PENDANT LA CRISE. QUELS ONT ETE LES BRICOLAGES, LES REELLES INNOVATIONS ? COMMENT CELA EST PERÇU ?

**A - OBLIGATION ET OPPORTUNITE DE CHANGEMENT** 44  
LE CONFINEMENT A CREE UN PARADOXE PERMANENT ENTRE LA REALITE D'UNE SITUATION DIFFICILE QUI DONNE CEPENDANT DES POSSIBILITES DE FAIRE AUTREMENT, EN IMPROVISANT ET EN CHERCHANT A S'ADAPTER.

**B -INVENTAIRE CONTRASTE DES PRATIQUES** 45  
LA PRATIQUE DU TRAVAIL D'ACCOMPAGNEMENT A ETE MODIFIEE: DEVELOPPEMENT DES RENCONTRES EN VISIO ET UTILISATION DES SMARTPHONES POUR RESTER EN CONTACT (CHANGEMENT DES MODES D'INTERACTION) ET CREATION DE NOUVELLES COOPERATIONS.

**8 - EFFETS SUR LA SITUATION DES PERSONNES SUIVIES** 47  
**A - DES EFFETS D'APAISEMENT SONT RELEVES** 47  
LA DISPONIBILITE DES ADULTES A APORTE DE L'APAISEMENT POUR LES ENFANTS: PLUS D'ATTENTION, MOINS DE STRESS, MOINS DE CONTRAINTES MAIS A FAIT EMERGER LA QUESTION DU LIEN AVEC LES PARENTS.

**B - INVERSEMENT DE NOUVELLES PREOCCUPATIONS EMERGENT** 48  
L'ARRET DE CERTAINS SUIVI MEDICAUX, LA GESTION DU TEMPS ET DES ECRANS... A PU AVOIR DES IMPACTS NEFASTES SUR LES ENFANTS (STRESS, ANGOISSE, REGRESSION) ET CHEZ LES ACCUEILLANTS FAMILIAUX (INQUIETUDE, LOURDEUR DE LA SCOLARITE A LA MAISON).

**9 - QU'EST CE QUI DOIT ETRE CONSERVE OU PAS ?** 49  
**A - UN SUJET QUI A FAIT DEBAT : LA VISIO, AVANTAGES ET POINTS DE VIGILANCE** 49  
LA VISIO COMME OUTIL EST PRATIQUE ET INTERESSANT (GAIN DE TEMPS, EVITE CERTAINS DEPLACEMENTS, PERMET DE GERER DES SITUATIONS D'URGENCE...) MAIS A DES LIMITES (TRANSMISSION DES PROBLEMATIQUES, DEMANDE UNE MAITRISE DE L'INFORMATIQUE, INSTAURE UNE CERTAINE DISTANCE...).

**B - LES PRATIQUES A CONSERVER** 50  
LA VISIO PERMET DE TRAVAILLER DIFFEREMMENT : CROISEMENT ET PARTAGE D'EXPERIENCE, DONNE AUX TRAVAILLEURS PLUS DE SOUPLESSE, DE FLEXIBILITE, D'AUTONOMIE.

**C - CE QU'IL SERAIT MIEUX DE NE PAS CONSERVER** 51  
MAIS LA VISIO SIGNIFIE AUSSI UN TRAVAIL EN EQUIPE COMPLIQUE, UNE MISE A DISTANCE DU SERVICE ET UNE DEPERDITION DE L'INFORMATION QUI PASSE PAR L'INFORMATIQUE.

**I – REGARD SUR LA JOURNEE : REPENSER LES SOLIDARITES, NE PAS GACHER LA CRISE -BEATRICE DERIES****(SOCIOLOGUE, ECOLE ROCKEFELLER, CMW)****52**

*EXPLICATIONS DE BEATRICE DERIES SUR SON ENQUETE COLLABORATIVE PORTANT SUR LES EPREUVES TRAVERSEES PAR DES PRATICIENS DE L'INTERVENTION SOCIALE SUR LEUR TERRAIN PROFESSIONNEL PENDANT LA CRISE SANITAIRE. SON EXPERIENCE MONTRE CE QUE LA CRISE SANITAIRE A REVELE ET BOUSCULE DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES. NE PAS GACHER LA CRISE CONSISTERAIT A PARVENIR A SAUVEGARDER LES DIVERSES RECONFIGURATIONS DE LA SOLIDARITE QUI ONT PU ETRE MISES EN PLACE POUR Y FAIRE FACE.*

**II – PARTAGER LES EXPERIENCES, DONNER SENS A L'ACTION, DESSINER DES PERSPECTIVES – CLAIRE AUTANT-DORIER,****MURIEL SOFONEA****56**

*L'ODPE A PROPOSE CET ESPACE DE PARTAGE ET DE RECONNAISSANCE COLLECTIVE AFIN DE DONNER LA PAROLE A TOUS CEUX QUI ONT CONTRIBUE A PRODUIRE DU NOUVEAU, A QUESTIONNER OU A FAIRE BOUGER LES PRATIQUES ET GENERER DE L'INNOVATION SOCIALE AFIN DE REpondre AU MIEUX AUX PROBLEMATIQUES DES FAMILLES ET DES ENFANTS. CES EPREUVES ONT PERMIS D'IDENTIFIER DES PRATIQUES ALTERNATIVES ET ONT MONTRE L'IMPORTANCE DU MAINTIEN DU LIEN ENTRE PROFESSIONNELS ET FAMILLES.*

**BIBLIOGRAPHIE :****58**

## I- Introduction de la journée

### Introduction

#### 1- Accueil et présentation de la journée

##### **Mme Nicole Bruel – Conseillère départementale déléguée à l'enfance**

Mme Bruel a souhaité la bienvenue aux personnes présentes et a souligné l'intérêt de cette journée. Elle a en particulier rappelé les engagements de la contractualisation entre l'Etat et le Département qui définit les orientations en matière de prévention et de protection de l'enfance :

- ➔ Agir précocément en matière de prévention et protection
- ➔ Sécuriser les parcours des enfants, prévenir les ruptures
- ➔ Donner aux enfants les moyens d'agir et de garantir leurs droits

Mission qui se résume en 3 mots : prévenir, accompagner et protéger

##### **Mme Catherine Boiron Directrice Enfance – (depuis un an)**

Mme Catherine Boiron remercie tous les participants et organisateurs de cette journée. Elle souligne toute l'importance de ces journées de rencontres pour construire ensemble autour de l'accompagnement des familles.

##### **Mme Muriel Sofonéa (Chargée de missions Enfance – référente ODPE)**

Mme Muriel Sofonéa présente les objectifs de la journée : faire retour sur l'expérience singulière de la crise sanitaire, partager sur les vécus et expériences. Qu'est-ce que la crise sanitaire a bousculé dans l'accompagnement des familles ? Qu'est ce qui serait à retenir de cette période particulière ?

#### 2- Intervention de David Grand (sociologue, CMW – ESPASS- Enseis)<sup>1</sup>

Je vous propose une introduction sociologique à cette journée en quatre grands points. Premièrement, je veux tout d'abord revenir sur le sens de cette journée à partir de la figure du « *praticien réflexif* ». *C'est une figure de plus en plus présente dans le travail social, c'est un horizon visé dans les centres de formation. C'est une figure tout particulièrement développée par Donald Schön dans un livre au titre notable : Le praticien réflexif ; A la recherche des savoirs cachés dans l'agir professionnel.*

Le praticien réflexif, c'est celui qui est capable de mobiliser son expérience professionnelle, de s'adapter, d'analyser de manière distanciée sa pratique et même de la théoriser. C'est donc clairement une figure exigeante ! Le problème c'est que la réflexivité n'est pas quelque chose d'automatique, l'expérience n'est pas « constituante » dans la mesure où elle ne produit pas naturellement des enseignements (on n'en retire pas forcément quelque chose). De même que la réflexivité ça ne se commande pas, il ne suffit pas de formuler l'injonction aux travailleurs sociaux « *soyez réflexifs !* » pour qu'ils le deviennent. Avertissement de Donald Schön, la réflexivité n'est pas une pratique occasionnelle mais un travail (un « travail dans le travail ») qui demande un effort permanent qui incombe aux individus évidemment mais aussi aux collectifs de travail et, bien sûr, aux organisations elles-mêmes. De ce point de vue, on peut remercier l'ODPE d'avoir initié cette journée. Il n'est pas sûr qu'elle ait lieu dans tous les départements.

---

<sup>1</sup> Texte de présentation rédigé par David Grand.

Il me semble que le sens de cette journée est de ne pas glisser sur l'événement, le covid et le confinement, mais d'y revenir collectivement, d'essayer de comprendre ce qui s'est passé dans la protection de l'enfance et ainsi de soutenir la réflexivité des « acteurs » : les professionnels du travail social, les « usagers » mais aussi les sociologues de l'intervention sociale dont je fais partie et qui ont la chance d'être avec vous aujourd'hui.

Deuxièmement, j'avais envie de suggérer une piste d'analyse pour cette journée avec la notion « d'épreuve de professionnalité » développée par Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet (voir par exemple l'article : *Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social*). Selon ces derniers, dans une épreuve de professionnalité, il y a de la fatigue, de la souffrance. Mais il y a aussi de l'adaptation. Dit autrement, une épreuve de professionnalité c'est autant ce qui est ressenti/éprouvé que ce qui est fait concrètement dans les pratiques professionnelles ; c'est autant ce qui est subi (la contrainte) que ce qui est agi et qui démontre les capacités toujours présentes des acteurs. En la matière, un réflexe bien connu peut s'imposer : s'en tenir à un registre critique, c'est-à-dire dénoncer ce qui n'a pas fonctionné, en oubliant la pratique et tout ce qui a été fait pour tenir voire pour surmonter l'épreuve. Si on est fidèle à la notion d'épreuve de professionnalité, nous ne devons pas oublier les capacités des acteurs reformulables en termes d'« adaptation », de « recomposition » des pratiques, de « tactiques », de « stratégies » ou encore de « bricolage » mais au sens positif du terme, soit avec Lévi-Strauss « l'art de parvenir à un résultat étonnant avec des moyens limités ».

Ce qui m'amène à mon troisième point, à savoir non pas « quels enseignements tirer de l'épreuve ? » mais plutôt « comment tirer des enseignements de l'épreuve » ? Je vais m'autoriser une petite digression avec Bruno Latour, sociologue des sciences, qui a publié récemment *Où suis-je ? Leçons du confinement à l'usage des terrestres*. Au mois de mars 2020, en plein confinement, Bruno Latour publiait un article dans AOC média intitulé *Imaginer les gestes-barrières contre le retour à la production d'avant crise*. Dans cet article, il invitait chaque lecteur à faire un « inventaire ». L'objectif « n'est pas seulement d'exprimer une opinion mais de décrire une situation » (...) *décrire (...) ce à quoi nous sommes attachés ; ce dont nous sommes prêts à nous libérer ; les chaînes que nous sommes prêts à reconstituer et celles que (...) nous sommes décidés à interrompre* ». Pour ce faire, il propose une série de questions. J'en cite quelques-unes :

- « *Quelles sont les activités maintenant suspendues dont vous souhaiteriez qu'elles ne reprennent pas ?*
- *Décrivez pourquoi cette activité vous apparaît nuisible/superflue/dangereuse/incohérente ; en quoi sa disparition/mise en veilleuse/substitution rendrait d'autres activités que vous favorisez plus faciles/plus cohérentes ?*
- *Quelles sont les activités maintenant suspendues dont vous souhaiteriez qu'elles se développent/reprennent ou celles qui devraient être inventées en remplacement ?*

- *Décrivez pourquoi cette activité vous apparaît positive ; comment elle rend plus faciles/harmonieuses/cohérentes d'autres activités que vous favorisez et permettent de lutter contre celles que vous jugez défavorables ? »*

Enfin, Bruno Latour invite à la généralisation : « trouvez ensuite un moyen pour comparer votre description avec celles d'autres participants. La compilation puis la superposition des réponses devraient dessiner peu à peu un paysage composé de lignes de conflits, d'alliances, de controverses et d'oppositions ». Je crois que certaines questions de Bruno Latour peuvent nous inspirer. Par ailleurs, il faut aussi retenir sa démarche : il propose une méthode pour se forger un avis individuellement mais aussi collectivement. Méthode qu'on peut résumer en quelques mots et qui sont le reflet de la démarche scientifique : « suspension du jugement », « description » (prononcée à plusieurs reprises), « comparaison » et « généralisation ».

Personnellement, je suis convaincu qu'il faut insister sur la « description » qui n'est pas un contre-temps car, pour peu qu'elle soit bien faite et dense, elle peut aider à trouver la réponse à nos questions. Or c'est une opération souvent négligée en sociologie parce que la théorisation prime. Et c'est une opération parfois difficile dans le travail social parce que la pratique semble ordinaire, banale, peu intéressante. Alors que c'est tout l'inverse. Pour reprendre une phrase bien connue de Donald Schön, « A la question : « qu'est-ce que les praticiens ont besoin de savoir ? », ma réponse préférée consiste à attirer l'attention sur le savoir dont ils font montre dans leur agir professionnel ». Il y a ici un renversement de perspectives qui éclaire d'ailleurs le titre de son livre.

Enfin, quatrièmement, je voulais également alimenter la journée avec du matériau de terrain retravaillé, pris au sortir du 1<sup>er</sup> confinement (en juin 2020) dans les Groupe d'Analyse de la Pratique que j'anime en région et qui sont au nombre de trois : des assistants sociaux dans un CCAS, des équipes du Samu Social et des équipes en prévention spécialisée. On va donc voir ce qui s'est passé sur chaque terrain. Je précise que pour des raisons de confidentialité le matériau est présenté de manière anonyme.

Au CCAS, le COVID et le confinement ont généré beaucoup d'émotions, de tensions, mais aussi des adaptations et des rapprochements. Concrètement, les assistants sociaux ont alterné entre télétravail, présentiel et visites à domicile. Le télétravail s'est fait avec les difficultés que l'on connaît pour concilier la vie privée et la vie professionnelle. Les visites à domicile ont pu être source d'interrogations, comme cette intervenante le raconte : *« j'accompagne des personnes très âgées et je me suis demandé : je vais chez elles ou pas ? D'un côté, elles sont isolées, sans visite. D'un autre côté, et si je leur refile quelque chose ? Ça fait peur quand même... (sachant qu'un membre de l'équipe a été contaminé par le COVID). Donc je leur ai dit que j'irai les voir à la fin de l'état d'urgence. C'était un peu n'importe quoi... »*. Ici le problème de cette assistante sociale est qu'elle se retrouve devant un dilemme qui n'est pas simple à trancher, il y a des risques de part et d'autre, et qui n'est pas simple à assumer : la solution adoptée est insatisfaisante. Précisons que sur ce point il n'y a pas eu partage en équipe, en APP ou avec la direction. Les assistants sociaux en CCAS se sont adaptés au mixte présentiel/distanciel, ils se sont adaptés à la réorganisation de leurs missions. Et enfin ils se

sont adaptés à l'absence de leur direction, à l'époque en arrêt maladie. Consécutivement, ils se sont auto-organisés tout comme ils ont dû faire face aux demandes de la direction générale et, plus encore, aux demandes des élus locaux qui les appelaient ou qui leur envoyaient des SMS pour intervenir en urgence auprès de tel ou tel habitant. C'est dans ce contexte qu'à la surprise générale, il s'est produit un rapprochement entre les assistants sociaux : « *c'est sûr, c'était une période particulière, on était dans une autre réalité mais on a appris à se connaître, on s'appelait tous les jours et ça a fait quelque chose en termes de cohésion. Malgré tout, il y a eu des choses positives !* ». L'emploi d'un « on » au lieu d'un « nous » n'est pas un détail mais indique que l'équipe est incertaine. Retenons-en qu'une équipe ça ne se décrète pas mais ça se construit au fil de l'expérience et ici d'une épreuve qui, paradoxalement, a rapproché parce que les unes et les autres se sont retrouvées à distance, comme sommées de s'entraider. Question : la solidarité était-elle seulement de circonstance ? Apparemment non, les séances suivantes ont confirmé la dynamique de consolidation du collectif du travail. Ou pour reprendre une intervenante : « *c'est drôle mais le COVID nous a rapprochées, on s'autorise d'autres choses, on va plus facilement les unes vers les autres pour échanger sur des situations* ». La preuve, comme dirait Bruno Latour, qu'un virus peut avoir des vertus socialisantes !

Pour les équipes du Samu Social qui interviennent auprès des sans domicile, la même période a été délicate car elle a généré des doutes : « *pourquoi dans l'association, tout le monde est en télétravail et pas nous ?* », des craintes du fait d'une exposition au virus : les masques sont arrivés tardivement avec une date de validité parfois dépassée. Elle a généré de nouvelles missions parfois difficiles à assurer comme la distribution de tickets alimentaires en nombre insuffisant devant des usagers toujours plus nombreux aux points de distribution. Et elle a également généré de l'étonnement et de la colère. Étonnement parce que contrairement à ce qu'on aurait pu imaginer, du côté des publics il n'y a pas eu de morts du COVID et peu de contaminés. Par contre, ce qui a été compliqué, ça a été la gestion des effets du confinement. Comme les services sociaux n'ont plus reçu en direct les publics, une équipe du Samu Social s'est sentie seule sur le « front » avec une surcharge de travail à porter. Une intervenante explique : « *les institutions se sont désinvesties, il y avait peu de travailleurs sociaux mobiles, j'étais l'une des rares AS mobiles dans le département. Pour moi c'est pas entendable. Le pire, c'est que des partenaires m'ont reproché d'intervenir. Alors je contournais, par exemple au lieu de faire un entretien dans un hébergement, je voyais la personne dans la rue d'à côté, comme ça il n'y avait pas de problème !* ». Un mot clef a été prononcé, c'est celui de « contournement ». Pour peu que l'on soit à distance, on peut croire le contournement rare dans l'intervention sociale, les travailleurs sociaux devant répondre uniquement au « travail prescrit » par l'employeur. Or, il est bel et bien présent et, pour les intervenants, il est nécessaire pour apporter des réponses aux problèmes des usagers, il n'est pas possible de les laisser tomber et, par conséquent, il faut parfois prendre ses distances par rapport au travail prescrit en s'attribuant un « auto-mandat » ou « mandat adapté », pour parler de nouveau comme Bertrand Ravon et Pierre Vidal Naquet.

Ceci se vérifie également sur le terrain de la Prévention Spécialisée où l'intervention auprès des jeunes de quartier populaire a été ralentie voire stoppée. Cela n'a pas empêché les

éducateurs d'opérer des contournements pour maintenir a minima le lien avec les jeunes, chose qu'ils estiment précieuse. Un premier éducateur dit : « *on a eu un appel du service, vous faites une affiche sur la porte expliquant la situation, vous changez le message du répondeur. On m'a demandé de rendre le téléphone portable du service, bon ben je l'ai gardé quand même quelques jours pour répondre aux jeunes, fallait bien...* ». Un deuxième éducateur, pourtant réaffecté à un autre service, raconte qu'il a pris du temps pour faire occasionnellement un tour du territoire en voiture, histoire d'avoir des nouvelles des jeunes. D'autres éducateurs ont fait comme lui. Un troisième, alors qu'il était en arrêt maladie, s'est décidé à créer un site facebook à destination des jeunes « *afin de compenser* », selon ses mots. Il ajoute : « *on y a mis du sérieux, de l'humour, ça a été super riche. Maintenant, la question c'est : est-ce qu'on le maintient cet outil ?* ». Ce qu'il faut savoir, c'est que cet éducateur, un « ancien du service », n'est pas adepte des nouvelles technologies en matière de prévention spécialisée. Pour lui la « présence sociale », notion importante dans le secteur, ne peut se faire sans une interaction en face à face. Or, à sa grande surprise, il a réalisé que les nouvelles technologies pouvaient aider à maintenir le lien avec les jeunes, ce qui lui donne à penser qu'elles ne sont pas opposées mais complémentaires à « l'aller vers » les jeunes dans la rue.

Pour conclure, il me semble qu'on peut retirer de cet exemple un enseignement majeur : même si cet éducateur aurait préféré s'en passer, l'épreuve a eu du bon car elle l'a poussé à remettre en question le métier et elle l'a poussé à expérimenter et à recomposer ses pratiques, ce qui n'est pas rien tout de même. Ce faisant, ça démontre qu'il n'est pas juste un exécutant mais bien un acteur de l'organisation et de l'action sociale, ça démontre aussi que l'innovation n'est pas uniquement un processus descendant dans l'organisation, elle peut être impulsée par l'intervenant social lui-même. D'où la nécessité d'aller voir et de décrire les pratiques.

## II- Explorer l'expérience de la crise

Cette partie restitue trois approches qui ont été conduites en amont de la journée afin de mieux saisir ce qui a été vécu pendant la crise par chacun.

D'une part, un groupe de parents, accompagné par ATD quart -monde en vue de la journée du 7 octobre a échangé sur l'expérience du covid. Leur travail s'est poursuivi pendant la journée du 7 avec d'autres parents. Nous faisons le choix de présenter ici ce que ce groupe a transmis lors de la restitution de leur atelier, bien que dans le déroulement de la journée elle-même cela ait été présenté plus tard. Les contributions détaillées de ce groupe seront reprises dans la restitution des ateliers (partie III).

D'autre part, deux professionnels d'associations exerçant des missions en protection de l'enfance ont mené un travail de recueil de documents et d'entretiens. Delphine Murgue a projeté deux petits films d'entretiens réalisés auprès d'une famille de parrainage et auprès des enfants vivant en hébergement, puis elle a présenté les propos qu'elle a recueillis en entretien auprès d'une vingtaine de professionnels de la Sauvegarde 42. Remi Seux a présenté l'enquête qu'il a menée au sein de l'AGASEF à partir de la reprise des échanges quotidiens qui ont eût lieu pendant le premier confinement (les consignes données, les mails, les temps de réunions).

### 1- Retours d'expériences des familles et enfants

#### A - Paroles collectives du groupe famille

Plusieurs temps de travail avaient eu lieu avec les familles en amont de la journée du 7 octobre afin de préparer et faciliter leurs contributions : le 10 juin et le 16 septembre à l'amicale Laïque Chapelon de St Etienne. Trois mamans étaient présentes.

Ce temps avait permis la mise en forme des paroles recueillies, leur validation et de compléter ce recueil par des entretiens téléphoniques avec cinq autres personnes. Au total, huit familles ont participé à cette réflexion ce qui a permis à partir des expériences de vie individuelles de construire une parole collective avant de la partager avec d'autres acteurs.

Nous tenons à remercier toutes les familles qui ont participé car nous savons que cet investissement demande beaucoup en termes de mobilisation. A noter que la contribution des familles à la politique publique est un travail au long court pour les bénévoles et les professionnels facilitateurs.

Trois personnes étaient présentes le 7 octobre, deux en présentiel et une en visioconférence pour s'ajuster aux contraintes sanitaires toujours en vigueur. Ces trois personnes ont travaillé à partir du texte collectif produit en amont, encadrées par un travailleur social du Département, les bénévoles d'ATD Quart Monde et Claire Autant-Dorier, de l'université de Saint-Etienne (Centre Max Weber), partenaire de l'ODPE.

Nous présentons ici seulement ce texte final de restitution de l'atelier qui correspond à ce que le groupe a souhaité transmettre pour répondre aux deux questions posées :

- Qu'est- ce que vous avez découvert de nouveau dans vos familles ou avec les professionnels pendant le confinement ?
- Qu'est-ce que vous avez apprécié et que vous souhaitez conserver ?

- **Le confinement nous a rassemblés en tant que famille.**

Cela a permis de mieux connaître les enfants, on s'est retrouvés autour des enfants et des jeux (cela synthétise et rassemble). Les enfants m'ont aidée à tenir. Mais c'est aussi plus dur quand il faut les occuper avec des âges différents (pas les mêmes envies et besoins).

- **Le travail d'école à la maison c'était difficile**

Il y a des problèmes de connexion internet, beaucoup de devoirs, on n'a pas tout ce qu'il faut (explication/ matériel). C'est difficile de suivre tous les enfants, on ne peut pas vérifier tout leur travail. Ce n'est pas notre métier, on n'a pas toujours les compétences pour tout comprendre.

- **Au sujet des suivis médicaux**

Les suivis médicaux ont été arrêtés, il y a des rendez-vous reportés : médecin traitant, orthophoniste. Mon fils s'est renfermé car le suivi en groupe s'est arrêté.

- **Au sujet des suivis socio-éducatifs**

Le confinement nous a tous fragilisés, on n'était plus sur nos acquis, on a tous été déstabilisés. Tout le monde en tant que parent ou professionnel avait besoin de soutien. On ne sait pas comment trouver du soutien. Comment s'aider entre nous, on ne savait pas comment se rendre utile, prendre soin des autres.

- **Ce qui nous a aidés**

C'est le partage, le soutien moral : groupe WAtsApp, les amis et aussi la prière.

D'autres thèmes avaient été abordés dans le groupe : C'est une expérience qu'on n'a jamais vécue, le plus dur c'est..., chacun a vécu différemment, quand on a une situation compliquée le confinement en a rajouté. L'ensemble de ce qui a été dit est repris dans la partie III.

## B- Les Films

Delphine Murgue (Chargée de missions - Sauvegarde 42) a réalisé deux petits films à partir d'entretiens menés auprès de jeunes hébergés dans les structures d'accueil de l'association (Machizeaud, funambules, Entracte) et d'une famille de parrainage en avril-mai 2020, pendant le premier confinement.

Sans revenir sur le contenu des films qui ne sauraient être résumés, nous retenons quelques phrases significatives.

### **Film 1 - La vie confinée – Paroles d'enfants**

La visite médiatisée, c'est pour voir les parents, mais là on les a vus 2 fois ; Si ça se passe bien on augmente le temps de VM... mais pas toujours.

On peut pas se toucher, on peut pas voir les grands parents.

Il faut se laver tout le temps les mains

Le temps calme de 1 h des fois 2 h c'est pénible

On se dispute pour le choix de la TV

On a fait de la pâtisserie surtout le père.. le pain perdu (sic !)

On a fait de la lecture, des dessins de manga, des parcours, de l'escalade, une chasse au trésor, chasse aux œufs, j'ai appris à faire un équilibre...

### **Film 2 - Famille de parrainage, Mme P. et JF (jeune fille arrivée chez elle la veille du confinement)**

Mme P : Déjà on n'est pas en pyjama, c'est déjà bien !

Mme P : Au début on a beaucoup parlé, puis on a dit faut faire du sport sinon on va grossir. On a cuisiné, fait des crêpes tous les jours, elle a beaucoup cuisiné.

JF : Avant je m'intéressais pas à mes projets, là j'ai commencé à penser à mon avenir.

JF : Je parle beaucoup avec elle, pour l'école et tout, et ça m'aide.

Mme P : Elle a compris comment ça marche l'alternative (au placement), je lui ai expliqué que c'était pour son bien. Il faut faire le choix de ses amis, pas suivre n'importe qui.

JF : C'est ma maman d'accueil

Mme P : La première chose c'est de les aimer, parce que si on les aime pas ça risque pas de marcher. Faut les comprendre aussi.

## 2- Retour d'expériences des professionnels

### A - Réflexion sur le premier confinement lié à la pandémie Covid-19 - AGASEF

Remi Seux – chef de service - a présenté l'exploration menée au sein de l'AGASEF<sup>2</sup>.

Le paradoxe du confinement est que nous avons été éloignés mais fortement en lien. Mon idée a été de me remettre en mémoire ce qu'on a vécu à partir de toutes les traces écrites qui permettent d'y revenir après coup.

Cette exploration de documents sera présentée dans un premier temps, puis on reviendra sur les témoignages de ce qu'on a vécu comme professionnels. L'objectif est d'en tirer des pistes de réflexion sur les déplacements que ce confinement nous a amenés à faire, par rapport au travail prescrit, entre professionnels et avec les personnes.

#### *Une période qui a donné lieu à une forte activité de re-cadrage de l'action*

La première chose qui frappe c'est la quantité de données à exploiter. Le choix a été fait de recentrer l'analyse sur l'activité du SEMO- H (Service de milieu ouvert, mais avec de l'hébergement). Présentation de plusieurs documents :

- un classeur excel : chronologie des documents de cadrage, quantification du volume de données
- une fiche télétravail
- un carnet de notes des réunions de service

L'analyse de ces documents permet de retracer comment l'équipe s'est réorganisée et quelles étaient les préoccupations pendant le confinement.

A l'annonce du président de la République le 16 mars, "Nous sommes en guerre", des consignes de télétravail sont données et des fiches de télétravail mises en place, une première note affirme la nécessité de maintenir l'intervention auprès des publics vulnérables. Une série de points de vigilance est énoncée concernant l'aggravation des problématiques psychiques, le renforcement d'un isolement social, les problématiques financières, les difficultés éducatives des enfants et les risques de rupture de scolarité, les tensions intra-familiales, les fragilités médicales et les difficultés de compréhension et d'acceptation des consignes sanitaires.

---

<sup>2</sup> Nous reprenons ici la trame de l'intervention de Remi Seux complétée avec les notes prises au cours de son intervention, les éléments apportés à la suite des échanges ont été intégrés à la présentation.

Le 19 mars, les premières informations et recommandations, en protection de l'enfance, sont données par le ministère des solidarités et de la santé. Les principes de continuité d'activité, et de prise en compte de l'intérêt de l'enfant et des droits des parents sont rappelés, ainsi que des gestes barrières (sans masque !). Les activités collectives sont suspendues. Cela est rappelé dans un courrier d'Adrien Taquet le 21 mars, puis dans un courrier du 24 mars précisant les consignes sur la scolarité, les Mineurs Non Accompagnés, la mobilisation des étudiants en travail social. Du 19 au 25 mars les notes et points de situation interne (SEMO et SEMO H) rappellent les dangers et insistent sur la nécessaire adaptation des réponses. Début avril des préoccupations sur l'aggravation des situations intrafamiliales sont mentionnées mais il est aussi fait mention des ressources parentales et de la mise en place de nouveaux outils (on y reviendra par la suite).

A partir du 5 mai, ce sont les consignes de déconfinement et leur mise en œuvre qui font l'objet des guides ministériels et notes internes avec les enjeux de reprise de la scolarité et une attention pour les effets sur la santé du confinement ou les angoisses face au déconfinement. Les rencontres avec les familles reprennent le 5 juin.

### *Une période qui révèle les points de tension de l'activité ordinaire*

- Contrôle social et risque de maltraitance :

L'analyse des documents de cadrage et de ce que l'AGASEF en a fait montre un effet d'accentuation de la peur du drame. On observe un déplacement par rapport au travail prescrit, avec des consignes qui viennent du ministère et du département sur toutes les choses auxquelles il fallait faire attention. Il y avait une grosse pression médiatique (risque des violences intrafamiliales). Cela se traduit notamment par la création des listes d'enfants à risque, avec une forte inquiétude des travailleurs sociaux. Des outils d'évaluation du risque ont été mis en place ainsi que des astreintes. Rapidement un document a été fait (par la chef de service) avec une liste des points de vigilance lors des entretiens téléphoniques. On répertorie différentes choses (Animaux de compagnie facteur d'apaisement et motif de sortie ; Quels moyens numériques ? on amène les ordis pour les devoirs, mais il faut internet ; Rythme de vie maintenu ou pas ; Santé, vulnérabilité : quel accès aux médicaments, aux soins ; Addictions : comment les gens se fournissent ou pas !).

La première semaine on avait l'impression d'être dans un avion avec des parachutistes prêts à sauter avec leur paquetage : ordinateur, téléphone, Web Cam. Chaque éducateur passait le récupérer, un accès au serveur en externe a été créé. Chacun s'est ensuite vite retrouvé seul chez soi. La deuxième semaine les réunions en visio sont mises en place. Le contact avec les personnes n'a jamais été perdu, voire intensifié : accompagnement à distance, mais avec capacité d'intervenir si danger ou besoin.

- Une réorganisation des rôles pour faire face au risque sanitaire et au risque social

Concrètement, au sein de l'association, il y a eu une réaffectation de certains professionnels afin d'assurer les suivis à distance comme de maintenir des permanences dans les locaux. Celle-ci s'est faite en fonction des situations personnelles de chacun, de leurs souhaits et également de leurs craintes. Le principe, tenu par l'équipe d'encadrement, était de considérer qu'il n'y a pas de bon ou de mauvais professionnel. Le choix est laissé de tenir des permanences et de prendre le risque de voir du public ou de rester à distance. Ce principe de

volontariat a été facilité par le fait que les éducateurs interviennent en binôme auprès des familles ce qui permet de se compléter. Ne pas imposer et juger a permis que la situation soit globalement bien vécue et a permis d'assurer les missions tout en respectant les droits des travailleurs sociaux.

Les professionnels se sont engagés très fortement dès les premiers jours en se rendant disponibles pour répondre aux questions des familles et des jeunes et pour être présents en cas de problème. Pour éviter que les éducateurs ne soient connectés 24 h/24 h et ne se trouvent rapidement en situation d'épuisement, il a par la suite été mis en place des astreintes organisées. Il y a eu également un ajustement des critères de priorisation afin de concentrer les interventions là où cela semblait nécessaire. Un soutien renforcé aux assistants familiaux (famille d'accueil) a été proposé avec des appels réguliers, la fourniture de matériel éducatif complémentaire ou de matériel informatique.

Les professionnels ont dû jouer un rôle sanitaire, pas toujours évident. On s'est transformés en promoteurs des gestes barrières. Il est apparu nécessaire d'aider les gens à comprendre les consignes, la situation, face aux théories du complot et autres rumeurs qui circulaient. On a passé beaucoup de temps à avoir nous-mêmes un niveau d'information suffisant pour informer les personnes. Est-ce qu'on peut sortir ? avec quels motifs ? Ce travail d'explication est passé aussi par un travail de traduction et de diffusion des consignes : l'association a traduit en 12 langues les consignes, les a imprimées et apportées ensuite directement aux personnes concernées.

Ce travail a été vécu comme lourd et compliqué avec de nombreuses questions et des doutes et débats liés à ce qui devait être fait : « Est-on qualifié pour transmettre des informations médicales ? Devons-nous avoir un rôle de sécurité ? » Cela prenait beaucoup de temps en réunion pour se caler là-dessus. Cela a été vécu comme une véritable épreuve de professionnalité qui impose un questionnement sur la conduite à tenir et à s'accorder en situation sur ce qu'il convient de faire.

- L'effet de surprise : les bénéfices de l'isolement pour certaines familles

Le fait que professionnels et parents soient contraints de la même façon à rester confinés a été source de questionnement, de rapprochement, et a favorisé l'empathie. Les éléments les plus significatifs concernent les situations dans lesquelles les professionnels ayant eux-mêmes des enfants ont été en contact avec des personnes accompagnées. Ils témoignent du fait qu'ils traversaient tout deux « la même galère » principalement autour de la scolarisation et de l'enfermement.

On a été impressionnés par les ressources des familles alors qu'on avait peur de la violence, des difficultés. Mais on a observé sur 44 situations (en AED et AEMO H) que les gens s'en sortent peut-être mieux que les éducateurs !

Ces situations ont fait ressortir une réflexion : les différences entre « ceux qui y arrivent » et « ceux qui n'y arrivent pas » tiennent parfois à des effets de contexte (ici le confinement). Certains éducateurs en difficulté pouvaient se retrouver face à des parents finalement plus sereins qu'à l'accoutumée car moins en proie au tiraillement et injonctions de la vie quotidienne (école, travail, rendez-vous divers). Les gens se sont mis à faire plus de choses en familles (jeu). Cela nous a permis de mesurer l'aspect agressif de l'extérieur et de ce qui leur est demandé tout le temps. Il y a un apaisement avec le confinement, là où le bon parent est habituellement plutôt celui qui est en capacité d'ouverture, de sortir, d'être en lien.

Il y a eu un déplacement des frontières entre professionnels et personnes accompagnées. Ce qu'on a vécu est une expérience totale (Fabrice Hernandez). L'essentiel de l'existence est organisé autour du covid, et tout le monde a traversé cela. On discute avec les autres sur un pied d'égalité. On est tous des êtres humains. Cela vient questionner la normalité, la façon dont on regarde les gens et dont les gens nous regardent. Ce serait bien que l'on garde cela. Cela interroge la dissymétrie intégrée par tout le monde. On ne s'autorise plus à se parler de façon simple, à échanger sur le quotidien. Avec le risque de cantonner les parents au rôle de mauvais parents. On vient pour travailler sur les difficultés, même si on va chercher les points positifs. On pointe toujours ce qui doit être amélioré. Si on partage les choses différemment les rapports peuvent changer.

### *Une période qui interroge sur les façons de travailler*

- La possibilité d'une relation éducative à distance

Cette période a permis de développer l'usage du téléphone et des TIC, ce qui a pu générer de nombreuses questions et débats (ce point sera repris par Delphine Murgue et par ailleurs dans les ateliers). On prend par ailleurs, la mesure de l'intérêt d'un contact soutenu au quotidien avec les personnes et jeunes accompagnés. Il y a moins de déplacements et la possibilité de passer de nombreux appels dans la journée, ce qui a permis un meilleur portage des familles. D'où la question : sur quoi se fonde la relation éducative ?

Les retours des professionnels permettent aussi de pointer la nécessité de mieux synchroniser les temporalités des professionnels et des familles.

- Les stratégies pour faire équipe

Un fil Whatsapp a été mis en place qui a amené une série de questionnements sur les informations à retenir ou pas, la place ou pas de discussions personnelles, la nécessité de relire le fil après plusieurs jours d'absences.

La visio a permis des réunions d'équipe et il y a sans doute des choses à garder dans la mise en place de ces nouvelles modalités de travail.

### *Ce que l'on souhaite garder après cette période de confinement*

- Les astreintes :

Au sein de l'AGASEF, la crise a permis de confirmer le besoin ressenti par les usagers de pouvoir contacter quelqu'un en cas de souci. La mise en place d'une astreinte éducative a ainsi été pérennisée. Un numéro unique a été créé, avec un téléphone que les professionnels se transmettent. Il a fallu des heures de réflexion pour mettre en place ce système en termes de droit du travail, d'organisation. Finalement c'est le chef de service qui reçoit les appels et relaie auprès des éducateurs qui reprennent ensuite avec les familles.

- L'organisation des études de situations

L'équipe a également revu sa façon de travailler pour les temps d'étude de situations (3 h par semaine). Le confinement avait conduit à travailler autrement, ces temps servaient habituellement à évoquer les situations devant faire l'objet d'un bilan de fin de mesure ou dont la présentation était programmée. Le contexte d'inquiétude a permis de faire un tri entre ce qui était urgent ou pas. En fin de réunion un temps est désormais prévu pour balayer

les situations sur lesquelles les éducateurs se sentent coincés. Le constat est fait d'une réduction du temps passé en étude de situation, avec une meilleure efficacité.

- L'intégration du point de vue des familles au bilan

Un changement important concerne la place des parents dans la rédaction du bilan de fin de mesure et par extension leur place en cours de mesure. Ce changement ne provient pas seulement de l'expérience du confinement, les professionnels de l'équipe AEMO-AED avec hébergement étaient déjà en réflexion sur ces questions mais ce dernier a permis de dépasser les craintes. Cela concerne pour l'instant un seul service (Mesure SFPH, avec Soutien Familial de Proximité et Hébergement), relativement petit au sein de l'association mais à partir duquel de nouvelles pratiques sont développées.

Auparavant, les éducateurs manifestaient des doutes ou une crainte à l'idée que les familles puissent écrire directement dans le bilan en lien avec les objectifs d'une mesure. Cela a pu être mis en place plus facilement après le confinement. On met leur parole directement dans les bilans. Le regard des pros a changé, la façon de considérer les personnes a changé et on a souhaité garder cela. On a souhaité faire quelque chose de ce changement de regard. L'association assure par ailleurs l'accompagnement dans le dispositif RSA, dans ce cadre une réflexion et des pratiques avaient déjà été développées pour construire le contrat d'insertion avec les personnes. Cette pratique, assez systématique sur le contrat RSA, a facilité le travail pour le service de protection de l'enfance. Cette expérience permet de dire que les gens savent écrire, ou sinon on peut écrire sous la dictée et sans censure. On s'est ressenti de cela. Les mesures avec hébergement proposées durent 9 mois, renouvelable une fois. L'idée d'intégrer directement l'avis des personnes à la fin de la mesure demande que, dès le début, leur soit demandé ce qu'ils attendent de celle-ci. Il a donc fallu recalibrer les mesures H. Les procédures de travail ont été changées dès le deuxième mois d'accompagnement avec un échange à propos des objectifs de la mesure qui va au-delà des seuls motifs de l'ordonnance. L'objectif est de proposer une aide à la réflexion sur ce que la mesure doit apporter et a permis que cela soit construit et approprié par les personnes. En amont de l'étude de situation qui prépare l'écriture du bilan il faut que le point de vue des personnes ait été recueilli. Techniquement, certaines personnes envoient des éléments par mail qui sont intégrés (de quelques lignes à 1 page) ou elles dictent ce qu'elles souhaitent transmettre.

Cela conduit à une évolution sur la façon même de prendre en charge, qui est recentrée sur les objectifs fixés. Le fait de faire parler les personnes sur comment ils ont vécu la mesure modifie le rapport à la mesure et aux éducateurs. Nous voyons vraiment l'intérêt de cette démarche : On leur demande de répondre à : « Quel intérêt a eu la mesure ? » « Qu'est-ce qu'ils en attendaient ? Qu'est-ce qu'ils ont eu ? » Avant, dans les bilans, on balayait toute la vie des personnes pour dire ce dont la famille a besoin, mais on ne racontait pas beaucoup notre intervention et on oubliait de revenir sur les objectifs. Là on repart des objectifs fixés par l'autorité, fixés avec la famille, puis notre point de vue, puis le leur. Cela conduit par exemple à ne plus pointer que la jeune fille n'est pas très coquette, puisque ce n'était pas dans les objectifs. De même si le grand-père est infidèle.

Cela permet de faire accéder les familles au débat contradictoire. Nous on a l'équipe, une réunion, un bilan, un écrit. Les familles n'avaient à aucun moment l'aide à l'élaboration et elles arrivent devant le juge on leur demande : Qu'est-ce que vous en pensez ? ce n'est pas très juste !

En réponse à des questions posées Anne-Marie Fauvet, directrice de l'AGASEF précise : Au niveau des délégués du personnel il y a eu des réunions toutes les semaines. A l'Agasef on a été très vite sur la mise en place, dès le 14 mars nous avons eu une réflexion pour un plan de continuité de service. Je travaille beaucoup en réseau avec d'autres directeurs, cela a permis d'aller très vite. On était tous dans le flou, les échanges avec les collègues permettent de prendre des décisions, même si on n'est pas sûr que ce soit les bonnes. Mais en incarnant l'autorité il faut prendre des décisions nettes. Le covid nous a aidés à renforcer cela, on a produit des documents communs avec d'autres directeurs. J'ai toujours été présente dans les locaux avec les responsables de services.

## B- Les professionnels confinés... en Milieu Ouvert.... – Sauvegarde 42

Delphine Murgue – chargée de missions - a présenté les entretiens réalisés auprès des professionnels de son équipe<sup>3</sup>.

Nous avons tous vécu une période difficile au sein de nos services, il fallait laisser une trace de cette période extraordinaire, jamais vécue. Et en particulier parce que nous sommes une association au service de personnes qui ont besoin de soutien et d'attention particulière. Soudainement nous ne pouvions plus leur apporter l'aide nécessaire, nous ne pouvions plus assurer les missions confiées par nos prescripteurs telles qu'elles devaient être assurées. Vers la fin du confinement, le souci du Directeur Général a donc été de laisser une trace de cette période, en allant vers les professionnels, afin de connaître leur vécu. Au sein de mon service Qualité Développement et Vie Associative, nous avons eu pour mission d'aller les interroger dans tous les services et établissements.

Certains ont été interrogés collectivement, d'autres, comme les travailleurs sociaux de milieu ouvert, ont été interrogés individuellement. En effet, compte tenu de la spécificité de l'activité du milieu ouvert, les entretiens collectifs n'étaient pas pertinents. Ces professionnels se sont retrouvés seuls à leur domicile avec le souci d'une trentaine de mesures sans pouvoir partager sur l'instant ce qu'ils vivaient des situations avec leurs collègues, sans pouvoir éprouver ensemble. (Contrairement à leurs collègues de MECS qui travaillaient en équipe).

Pour mener à bien ces entretiens, l'institution a fait le choix d'entretiens semi directifs en direction des travailleurs sociaux. Nous ne pouvions construire des questions précises, ciblées en direction de personnes qui avaient vécu quelque chose d'inimaginable.

Je suis allée à la rencontre des professionnels de milieu ouvert physiquement et majoritairement en visio puisque les entretiens ont été réalisés sur la période de mai 2020 à septembre 2020, au sortir du confinement. C'est un service qui regroupe 160 salariés, j'ai alors tenté d'en interroger 2 sur chaque territoire. Je suis parvenue à interroger en tout 23 professionnels dont 5 chefs de service et 1 psychologue.

Mon travail est de rapporter au plus juste l'expression du ressenti de leur vécu qu'ils ont bien voulu me livrer. C'est à partir de notes écrites que j'ai réalisé ce travail de restitution, je n'ai pas enregistré les travailleurs sociaux. Je vous livre ces notes et leurs paroles (lorsque j'ai pu les retranscrire), c'est un travail de retranscription organisée de ce qu'ils m'ont livré en essayant de respecter leur parole au plus juste.

Ce qu'ils ont exprimé c'est d'abord la sidération bien sûr, comme si l'apocalypse arrivait, ils racontent le dernier jour au bureau :

---

<sup>3</sup> Nous reprenons ici le texte rédigé par Delpine Murgue pour son intervention le 7 octobre.

« C'était le 17 mars, on a rassemblé nos affaires sans savoir la suite... »

« A 14h il n'y avait plus personne au service, la rapidité dont il a fallu faire preuve nous a sidérés »

« On a pris les ordis nos dossiers c'était dingue »

Le confinement était au début prévu pour 15 jours. Ils évoquent ensuite ce confinement qui soudain se prolonge sans perspective de fin comme un temps suspendu incertain pendant lequel ils ont dû composer, traversés par de nombreuses émotions et ressentis.

« À midi j'étais chez moi et j'ai pris contact avec toutes les familles »

### *Une organisation qui jongle entre invisibilité et maintien du lien*

D'abord une organisation s'est mise en place à distance avec leur chef de service et directeur. Il fallait prioriser quant au suivi des enfants, quelles étaient les situations les plus complexes, les familles les plus en difficultés et pour lesquelles la vie confinée allait être intenable pour l'enfant et pour lesquelles le lien devait à tout prix être maintenu.

Ainsi les situations ont été évaluées par niveau 1, 2, 3 de la plus difficile à la plus susceptible de supporter cette situation, ou encore par couleur Rouge Orange vert.

« On a évalué les appels aux familles à partir des niveaux critiques des situations »

« Au début toutes les familles ont été appelées une fois par semaine, puis plus de distance a été prise pour les situations tranquilles et plus d'appels pour celles qui étaient difficiles »

Majoritairement c'est le téléphone qui a été l'outil principal premier. Le problème c'est qu'à ce moment-là tous les travailleurs sociaux n'étaient pas équipés de téléphone professionnel alors il a fallu composer :

« Au début on a utilisé nos téléphones persos, alors on faisait le \*31\* pour que notre numéro n'apparaisse pas, alors les familles ont mis du temps à répondre à nos numéros cachés »

« Après on a eu une autre carte SIM alors on envoyait des sms pour qu'ils nous identifient et ensuite on appelait ».

Le rythme des appels a pu ainsi rythmer la journée de travail

« Alors qu'on ne va pas en famille toutes les semaines, là on a appelé chaque semaine sans avoir rien à se dire ! »

« La rythmicité des appels nous a rassurés et a rassuré les familles »

Si le téléphone a été un outil rassurant, l'invisibilité qu'il produit a provoqué de l'inquiétude voire de la suspicion chez les travailleurs sociaux lorsque de rares familles ne répondaient pas aux appels :

« Seules mes oreilles pouvaient évaluer la situation, si ça criait ou si un parent me disait "j'en peux plus" »

« Par contre, ceux qui ne voulaient pas répondre il n'y avait rien... »

« Des familles sont sorties des radars, elles ne répondaient pas ou disaient "tout va bien ne vous inquiétez pas" »

Cependant cette invisibilité a pu être une opportunité pour les parents et un atout facilitateur à l'échange pour les travailleurs sociaux :

« Le téléphone était moins frontal pour les familles, c'était un moyen d'entrer en relation plus simple pour certains, l'étayage était plus simple... »

« Le téléphone a aidé, il n'y avait pas cet entretien formel de d'habitude, donc ça a facilité »

« Pour certaines familles cet outil a du sens car le face à face est trop dur »

En effet le téléphone semble devenir, pour les parents, l'outil qui permet une véritable écoute de ce qu'ils sont,

« Pour une maman ne pas être vue c'est plus simple pour elle, elle m'a dit : "vous entendez à ma voix que je vais mal" c'est peut-être qu'elle veut dire qu'on l'écoute moins quand on la voit et aussi qu'elle n'est pas sous notre regard » c'est comme si cette maman sentait qu'on la rencontrait au plus près de ses ressentis, comme si elle ne se sentait pas sous un regard qu'elle peut vivre comme jugeant et inquisiteur.

Cette invisibilité a donc été facilitatrice dans la relation et également avec les ados.

« Les ados le téléphone, les SMS c'est leur outil mais c'est pas le mien, alors j'étais sur « leur terrain » en fait alors ça marché, j'ai fait un entretien entier par SMS !! » un travailleur social parle d'une rencontre « *sur leur terrain* », le terrain des ados...comme si là aussi la rencontre se faisait plus facilement parce qu'elle se fait à partir de la manière dont la rencontre est conçue et acceptée par l'adolescent.

« D'habitude avec les ados ce sont les SMS qui marchent, mais là j'ai été étonnée de la façon dont ils discutaient et élaboraient par téléphone »

Cependant bien sûr, cet outil a ses limites notamment avec les enfants pour qui la relation doit se faire concrètement et non pas à distance, un travailleur social me disait « *Le téléphone c'est pas possible avec les enfants petits, avec eux c'était juste pour entendre le son de leur voix et qu'ils entendent la mienne, il manque le non verbal* » ; Ou encore les parents qui maîtrisent mal la langue française « *quand on se voit il y a la gestuelle et ça fonctionne* »

Si le téléphone restait évidemment trop insuffisant car son usage se faisait à défaut de, et comme un moyen de proximité et de maintien du lien, les travailleurs sociaux ont découvert avec étonnement que cet outil pouvait être aidant à la relation. Il facilitait la rencontre avec certaines familles, notamment lors des premières rencontres, en début de mesure. En effet, certaines mesures ont été ordonnées pendant le confinement.

« *J'avais jamais pensé qu'au téléphone ça marcherait on a fait un pas de géant !* »

« *Du coup un coup de téléphone avant LA rencontre formelle ce serait à penser...* »

Beaucoup de professionnels ont utilisé la visio comme outil nécessaire au maintien du lien pour que l'échange soit plus chaleureux ou là encore pour se rassurer,

« *Le fait de voir les enfants en visio était rassurant, les ados appelaient eux-mêmes certains* »

Certains même ont organisé des concours de cuisine type top chef

Et pour d'autres la visio leur semblait trop intrusive pour les familles,

« *Non c'est trop délicat, cela donne un sentiment d'intrusion et finalement le fait de ne parler que par téléphone les familles parlaient beaucoup plus spontanément.* »

### *Un travail d'équipe nécessaire en - système D...*

Les travailleurs sociaux étaient donc ainsi à leur domicile, avec le téléphone, les ordinateurs et chacun continuant tant bien que mal ce travail de lien avec les enfants et leurs familles.

En milieu ouvert, on s'imagine souvent qu'un travailleur social est seul face aux familles mais en réalité c'est un vrai travail d'équipe qui s'opère. Ces professionnels, dans « la vie normale », ont des instances, des réunions avec un cadre pour échanger et travailler sur les situations avec leur équipe mais, ils ont également des espaces informels. C'est-à-dire lorsqu'ils croisent un collègue dans les couloirs, dans la cuisine collective, dans le bureau de l'un ou de l'autre. Ces espaces informels, ces interstices, sont extrêmement importants pour eux car c'est ce qui leur permet de ne pas porter seuls ce qu'ils vivent au quotidien face aux situations ; si un entretien se passe mal avec des parents, s'ils ont constaté une grande souffrance chez un enfant, un ado...lorsque ce qu'ils viennent de vivre est si difficile émotionnellement qu'il leur est nécessaire de le partager avec les collègues étayer, faire le tri, réfléchir ensemble,

soulager, rassurer. Ces échanges informels sont aussi bénéfiques pour les travailleurs sociaux que pour les enfants et leurs familles. Si les échanges et le travail de réflexion autour des situations est effectif et objectif lors des instances officielles telles que les réunions d'équipe c'est souvent parce que tout ce travail d'échange informel en amont l'a permis. L'échange informel pour un travailleur social est une prise de relais par ses pairs et donc une première élaboration commune et donc une prise de recul sur les émotions que les situations peuvent susciter. Il participe pleinement au travail de réflexivité. « *L'informel allège le poids du dossier sans qu'on s'en rende compte* ».

Or tout ce travail du quotidien, ces échanges précieux n'existaient plus, ils se retrouvaient soudain confrontés seuls face aux difficultés.

« *Je ne me sentais plus rattaché à mon équipe, non pas institutionnellement, mais dans la prise de relais des collègues* »

« *Je me sentais trop seule sans les collègues* »

« *Quand les situations étaient trop compliquées c'était dur, j'avais un sentiment d'isolement* »

Alors très vite, grâce au numérique, ils ont tous créé des espaces d'échange entre eux, un groupe WhatsApp ou Team.

« *L'essentiel dans notre tête a été : COMMUNIQUER, alors on a créé un groupe WhatsApp, c'est plus efficace que les mails* »

« *Team a permis de ne pas se sentir en free-lance, ça m'a ramené à l'équipe* »

La relation informelle pouvait alors se mettre en place et cet outil était également un sas de décompression puisqu'il permet aussi de s'envoyer des blagues.

« *On se parlait dès le matin et on s'envoyait des mots toute la journée, on était très en lien* »

« *Il y avait plus d'humanité entre les collègues et il y a eu des rencontres avec des collègues avec lesquels je ne parlais pas avant* ».

« *Ça a consolidé la solidarité de l'équipe, on partageait les soucis* »

« *On se faisait ½ heure en visio le matin, qu'on appelait « point du matin ».* »

### *L'invisibilité dans le visible*

Leur témoignage met en avant que le sentiment d'isolement vécu individuellement au domicile soudait le collectif équipe. Cependant, paradoxalement, les moyens permettant de ne pas ressentir cet isolement pouvaient aussi créer la sensation d'être invisible ou non existant.

A travers l'exemple des réunions en visio notamment, certains exprimaient encore un sentiment d'isolement important mais cette fois au milieu des autres ! Notamment quand ils n'avaient pas de caméra, à ce moment-là l'interaction est forcément difficile, le professionnel se sent moins concerné il se sent exclu voire inexistant.

« *Il y a une inégalité des outils : on oublie ceux qui n'ont pas de caméra* »

Ils évoquent des échanges moins fluides puisque dépendants d'une connexion. En effet, dans la vraie vie, lorsque nous échangeons en direct, nous avons la possibilité de nous couper la parole, de parler tous en même temps, c'est ce qu'on appelle un débat animé et c'est ce qui fait nos échanges. Or, en visio, pour entendre l'autre, avec les décalages et les coupures, il faut absolument se taire ; ce qui provoque des temps de silence, ou laisse toute la place aux bavards au détriment de ceux plus discrets ou davantage dans l'abnégation.

« *Il y avait beaucoup de silences, on se met en retrait et puis il y a ceux qu'on ne voit pas* »

« *Je n'ai pas parlé pendant les réunions pour ne pas couper la parole aux autres* »

Si l'avantage de cet outil est de se voir, là encore les codes que nous utilisons lorsque nous débattons ne peuvent être utilisés. Seul notre visage apparaît et l'expression de nos ressentis qui est très riche et qui accompagne ce qu'on veut transmettre est, en visio, difficilement utilisable et c'est ce qu'ils ont majoritairement exprimé :

« En visio on se gêne, et il manque l'expression du corps »

Ou d'autres y voyaient l'avantage de ne pas dévoiler ses émotions lorsqu'ils décrivaient les réunions d'analyse de la pratique, en visio, sans caméra.

« Certains collègues disaient que c'était plus facile de ne pas avoir à montrer ses émotions.»

Globalement, si pour tous ces professionnels les outils étaient utilisés par défaut, tous soulignent leur importance et c'est ce que leur a permis de tenir :

« Trop difficile même si heureusement que c'était là »

« Très galère mais ça faisait du bien de parler des situations mais aussi parler de nous »

### *L'institution : un sentiment d'appartenance salvateur*

Si les professionnels ont tous exprimé un sentiment d'isolement et de solitude, ils n'ont toutefois pas ressenti de l'esseulement, c'est-à-dire de vivre un abandon face à leur mission malgré tout tenue grâce à l'institution, au cadre de travail.

Tous (chef de service/travailleurs sociaux/psychologue) ont en effet souligné que la place qu'a tenue l'institution dans cette période de confinement a été salvatrice. La direction générale envoyait en effet des notes régulières indiquant l'évolution de la situation, les mesures sanitaires à respecter lors des visites aux familles lorsque c'était nécessaire. Dans ces notes étaient également indiquées certaines informations ressources nécessaires des partenaires : à quel endroit récupérer des paniers alimentaires, comment joindre les permanences psychiatriques... mais aussi des outils pédagogiques et ludiques à renvoyer aux enfants recette de pâte à sel par exemple. Ces notes étaient pour eux le signe qu'une vie collective associative professionnelle était bien là.

Tous ont témoigné de l'importance de recevoir ces notes car elles leur rappelaient qu'ils n'étaient pas seuls, mais bien rattachés à une institution et donc qu'ils étaient bien en train d'assurer leur mission.

« On a senti qu'on n'était pas abandonnés »

« C'était aidant, j'avais le sentiment de faire partie de l'institution »

« La position de l'association rassurait, les choses n'étaient pas traitées à la légère, la direction tranchait. »

Pour eux en effet, ils évoquent cette présence avec reconnaissance et une certaine gratitude.

« Il y avait des directives souples mais qui bornaient les choses »

« La DG était très cadrante »

Au-delà des notes, c'est de la présence permanente et investie de leur cadre direct chef de service et/ou directeur de pôle dont ils ont témoigné. Leur disponibilité les a rassurés et aidés à la prise de recul lorsque l'inquiétude prenait le pas.

« Le soutien et la disponibilité du chef de service était apaisants, ça a permis de bénéficier d'un regard distancé pour ne pas se précipiter dans les familles »

Le témoignage des chefs de service a été plus technique, je le dirais ainsi, et par conséquent à mon sens très pudique quand on sait quelle reconnaissance bienveillante leur témoignent les travailleurs sociaux. Ils m'ont en effet davantage parlé de la façon dont ils organisaient les réunions, les nouvelles pratiques et le déroulement du travail de partenariat que de leur vécu émotionnel ou personnel. Ils ont surtout évoqué l'engagement des travailleurs sociaux à quel

point cette situation était pour eux source de stress quant à la responsabilité qu'ils avaient vis-à-vis des enfants. Un chef me disait avoir dû aider les travailleurs sociaux à baisser leur niveau d'exigence.

### *L'envahissement*

Malgré ce soutien hiérarchique et institutionnel, le discours des travailleurs sociaux a fait apparaître un sentiment d'envahissement important. Si pour eux « Les outils et les instances ont rythmé le temps » ils ont été chronophages et déshumanisaient le lien, la relation.

« On était connecté tout le temps à une machine »

« Ça devenait insupportable même si la hiérarchie était très présente et rassurante »

« Il y avait une profusion importante de mails »

« Un rythme de croisière d'appels.... Toutes les semaines avec un agenda qui indiquait l'heure etc.. »

Ce sentiment d'envahissement devenait anxiogène « Pas jouable pour la santé mentale du travailleur social » et ce qui pouvait rassurer devenait alors angoissant pour certains : « Les notes de la direction foutaient la trouille »

Pour certains cette peur de l'envahissement engendrait la peur d'envahir l'autre à son tour et donc la volonté de le préserver.

« On a essayé de contrer l'isolement mais l'appel au collègue on n'osait pas, pour ne pas l'envahir, pareil pour la cheffe de service car elle avait tout à lire et avait plein de missions »

Mais aussi, en direction des familles, certains professionnels appelaient moins régulièrement les familles pour ne pas être persécuteurs.

### *Un sentiment d'intrusion*

Ce qui a été très présent dans leur discours c'est cet envahissement cette fois sous forme d'intrusion.

Les travailleurs sociaux ont en effet maintenu leur mission à partir de leur domicile, c'est-à-dire au milieu de leur vie de famille, ce qui parfois, pour certains les amenait à gérer leur vie de famille au sein d'un espace de travail. Comme cette cheffe de service qui me décrivait avoir eu un échange de travail au téléphone avec une travailleuse sociale qui tenait son bébé qui pleurait dans ses bras.

Ce sentiment d'intrusion était évoqué avec la visio qui ouvrait aux collègues son environnement familial.

Ou simplement parce que l'intrusion de la dimension professionnelle dans l'espace personnel acculait en quelque sorte les professionnels qui ne trouvaient pas leur propre espace.

« J'ai 4 enfants, je n'avais pas de lieu pour travailler »

Certains parvenaient à trouver un espace de travail « c'était important je ne voulais pas que ce soit dans ma chambre car c'était une intrusion du boulot dans le privé »

D'autres, là encore, tentaient de trouver un système D, un travailleur social allait travailler dans sa voiture, et, avec humour disait à sa famille « je vais au bureau ».

Ce qu'ils exprimaient de plus difficile à vivre c'était, qu'en quelque sorte, toute la part professionnelle s'introduisait dans le salon : les entretiens téléphoniques avec les familles, avec le téléphone au milieu de la pièce. Ou encore ce travailleur social qui racontait avoir eu un échange téléphonique à propos d'une agression sexuelle alors qu'il était dans la chambre de sa fille pour se mettre à l'écart.

Par conséquent, tout ceci posait un vrai problème de confidentialité, la question du secret professionnel, auquel personne ne pouvait rien dans cette situation extraordinaire. Mais qui faisait vivre aux professionnels un sentiment de culpabilité. « *Tout ce qui devait être préservé était dans le salon* ».

### *Un sentiment de culpabilité*

Ce sentiment de culpabilité a été nommé à plusieurs reprises par les travailleurs sociaux et lorsqu'il ne l'était pas, tout dans ce qu'ils décrivaient de leur quotidien montrait à quel point ils étaient envahis par leur mission, par les situations, par la crainte qu'il ne se passe quelque chose de grave.

Ce sentiment de culpabilité s'est retrouvé sous 4 dimensions

- 1- D'abord en direction des enfants et de leurs familles, comme cette travailleuse sociale qui n'est pas sensée travailler mais regarde les mises à jour faites à propos des situations sur l'ordinateur :  
« *Quand j'étais absente, cela me faisait vivre trop de culpabilité, pour certaines familles j'avais l'impression de faire un travail très partiel* ».
- 2- En direction des collègues : Par exemple cette travailleuse sociale qui explique qu'elle était en garde d'enfants, ce qui était un droit à ce moment-là, elle avait donc la possibilité de ne pas travailler, pourtant elle continuait sa mission chaque jour : « *j'éprouvais un sentiment de culpabilité, il y avait des affectations de situations supplémentaires, si je me mettais en garde d'enfants comment allaient faire les collègues ?* »
- 3- En direction de leur propre famille : « *j'étais tiraillée, je n'avais ni mon bon rôle de maman avec mon fils de 3 ans, ni d'efficacité dans mon travail.* »
- 4- Cette difficulté de gérer ces 3 dimensions engendrait alors un autre sentiment de culpabilité lié à la conscience professionnelle, au rapport au travail : « *Tout se mélange, si je m'occupe des enfants je ne travaille pas et donc je suis payée à ne rien faire !* »

Ces forts sentiments de culpabilité qu'ils ont évoqués venaient en effet attaquer en quelque sorte la bonne mise en œuvre de leur mission, il leur a été difficile de se limiter dans l'action et l'engagement et cela a engendré de la souffrance liée à une forme d'impuissance face à la situation.

« *Psychiquement c'était trop compliqué, tout gérer partout puis finalement nulle part...c'est mentalement trop dur* ».

« *Au début il y avait beaucoup d'appels jusque tard le soir et j'écrivais les rapports pendant la nuit.* »

« *C'était 5h de téléphone par jour* »

### *Un enchevêtrement des espaces*

Les professionnels m'ont témoigné leur sentiment d'être en hyper vigilance 24h sur 24 et d'être dans l'incapacité de s'imposer un cadre temporel, « *l'impression d'être sous pression, je commençais tôt et je finissais plus tard* ».

Cette incapacité de se limiter dans le temps était bien sûr liée au temps suspendu du confinement mais aussi à la question d'un territoire non délimité. Le bureau étant à l'intérieur de l'espace intime, les professionnels avaient la possibilité d'ouvrir leurs mails à tout moment « *on ne savait pas de quoi le lendemain allait être fait alors on ouvrait les mails* », appelaient

leurs collègues hors temps de travail. « Je me connectais même en vacances pour voir les notes »

L'espace territoire et l'espace-temps étaient ainsi enchevêtrés, le dehors et le dedans n'étant plus délimités il n'existait plus pour eux ce SAS de décompression-déconnexion nécessaires à l'équilibre personnel et professionnel (les trajets de retour par exemple). « Psychiquement c'était du 24h sur 24 ». « J'avais du mal à faire la part entre l'espace professionnel et l'espace personnel alors que d'habitude le temps du trajet permet de le faire »

Cette pression et cette hypervigilance étaient la conséquence d'une inquiétude constante à l'égard des enfants et des familles pour lesquels la situation était parfois invivable. Des familles déjà en difficulté relationnelle se sont retrouvées contraintes de vivre ensemble cloisonnées 24h sur 24 pendant 2 mois.

Cette inquiétude est bien évidemment à mettre en lien également avec l'ambiance anxiogène générale sociétale.

### *Faire face aux situations ...à distance*

Certaines situations familiales se sont dégradées, « les relations se sont abimées c'est comme si le travail engagé repartait de zéro », les contacts avec certains enfants étaient inexistantes avec pour conséquence une impossibilité d'évaluer leur situation, certaines familles étaient aux abonnés absents et des situations ont été parfois graves :

Telles que :

- Gérer les appels en urgence d'un jeune qui avait levé la main sur sa mère et « il fallait que ça tienne, il n'y avait pas de places en MECS ».

- Ou répondre à la solitude de cette dame qui vivait avec son enfant et dont le seul lien extérieur était la travailleuse sociale « quelqu'un pensait à elle tous les jours, alors je supportais très mal même pendant mes jours de congés ».

Ce fort besoin de présence continue venait combler l'insatisfaction que les professionnels ressentaient quant au fait de ne pas pouvoir remplir leur mission de protection de l'enfance « Se sentir utile était mieux que se sentir impuissant ».

- Cette professionnelle qui explique avoir organisé le placement d'un enfant à distance puisqu'elle n'avait pas le droit de le faire physiquement « c'était une déshumanisation de la situation, j'ai vécu des émotions mais je ne pouvais pas être présente pour la famille, j'étais loin physiquement mais impliquée psychiquement »

Et puis le confinement a été également déclencheur de conflits et de violences conjugales alors il fallait appeler régulièrement cette dame victime mais qui ne pouvait pas parler au téléphone...

Ou les cas de prostitution chez des jeunes filles qui avaient fugué « si j'avais pu les accompagner normalement ça ne serait pas arrivé ».

Ou encore des situations de précarité révélées ou renforcées par le confinement, les professionnels allaient alors chercher des colis alimentaires pour ces familles.

A l'inverse un petit garçon ne faisait plus pipi sur lui car le père alcoolisé n'était pas présent au domicile pendant le confinement alors personne ne criait à la maison.

### *Comment allez-vous ?*

Pourtant, même confrontés à ces situations et traversés par toutes ces émotions, leurs témoignages laissent une trace chaleureuse de cette période. Notamment lorsqu'ils parlent de ce lien particulier, à distance, qui s'est installé entre les familles et eux.

En effet chaque appel commençait par un « *comment allez-vous ?* » plein de sollicitude, « *Alors que d'habitude je demandais des nouvelles de l'enfant, là je disais comment allez-vous ? je prenais le temps* ».

« *C'était une préoccupation partagée « prenez soin de vous, faites attention* »

Le souci que le covid suscitait, la crainte de la mort que chacun avait pour soi-même ou pour les autres s'étaient également installés au sein de la relation parents-professionnels. Ici, cette professionnelle explique que son premier souci était de savoir si les parents, la famille se portaient bien. Non pas que l'enfant n'était plus une priorité mais ce qui prévalait à ce moment-là, c'était la **vie**. « *Ça a changé nos relations car les parents s'inquiétaient pour nous.* »

Et sans doute que cette crainte de la mort mettait chacun sur un pied d'égalité. Nous étions tous vulnérables et c'est cette vulnérabilité qui a créé un espace, un territoire commun à la rencontre parents-professionnels.

« *Nous étions logés à la même enseigne* »

« *Il y avait quelque chose qui était qu'on vivait la même chose* »

« *Nous étions sur un pied d'égalité ça a créé quelque chose de naturel, personne n'a caché, comme si la difficulté était légitime* »

Dans cet espace commun, chacun pouvait s'identifier à l'autre car chacun était vulnérable. Ces familles s'autorisaient alors à aller à la rencontre de ce que le travailleur social a d'humain puisque ce qui fait notre humanité est notre vulnérabilité face à la mort.

« *Tout ceci ramenait à notre condition humaine* »

« *Ça a humanisé les relations* »

« *Les mères seules étaient contentes de parler 1h au téléphone, et ça dépassait l'échange éducatif, elles parlaient d'elles et me demandaient comment je vivais cette période* »

Dans cet espace commun les familles se sont autorisées à parler d'elles avec authenticité et se livraient davantage sur des choses de leur histoire

« *Les échanges étaient spontanés* »

« *Je parlais plus d'1/2 heure avec chaque famille* »

C'est avec beaucoup d'analyse et d'introspection que les professionnels m'ont livré ces changements relationnels observés entre les parents et eux. Ils ont pu me dire qu'ils sont finalement conditionnés à tenir une certaine distance vis-à-vis des familles et soudain là ils avaient un peu l'impression de ne plus être travailleur social : « *à leurs yeux on est devenus des humains* », et cela semblait leur convenir.

Pour une éducatrice, cela devenait trop déstabilisant « *au téléphone avec une famille, mon fils pleurait, la famille m'a dit : vous êtes en difficulté aussi, vous êtes maman vous aussi* », pour cette éducatrice cette parole était intrusive car, dit-elle « *il n'y avait plus de place définie* ».

En effet, les professionnels constataient que cette situation particulière avait provoqué des changements de posture « *la position haute du travailleur social est bien descendue* » ; ils évoquaient leurs longs échanges sur des banalités et appréciaient de pouvoir prendre le temps de la rencontre finalement. Un professionnel expliquait avoir échangé longuement et à plusieurs reprises avec une famille qu'il ne connaissait pas, il sentait dans les échanges qu'il y avait des difficultés relationnelles au sein de la famille mais il ne les a pas évoquées. Il privilégiait le lien et la famille l'a remercié « *pourtant j'ai pas fait grand-chose mais ça venait*

rompre l'isolement ». En effet, les familles ne souhaitent pas parler des difficultés quotidiennes qu'ils rencontrent dans la vie normale comme les aides financières, les démarches administratives, les travailleurs sociaux ont donc privilégié le lien. Un lien très intense me disait un travailleur social.

« Le fait d'échanger permettait une médiation entre l'enfant et sa mère »

La réintroduction de cette forme de réciprocité d'humain à humain a en tout cas apaisé bien des familles puisque des choses très positives ont émergé.

« Il y avait un sentiment de communauté, les familles ont tenu. »

D'après leurs discours, les familles ont tenu et, pour la plupart, et, pour certaines, cette période a été bénéfique puisqu'ils ont pu faire l'expérience de la relation éducative car le temps d'arrêt qu'a marqué le confinement a éliminé une pression quotidienne.

« Le confinement a fait retomber la pression, car ils ont plein de rdv, Assistante sociale, orthophoniste...ça m'a permis de mesurer qu'on charge beaucoup les parents »

« C'est une charge sociétale qui m'a amené à me demander si on n'était pas en train de les mettre en difficultés parfois parce qu'avec nous ils ont doublement des comptes à rendre »

Leurs constats étaient également renforcés par quelques exemples de situations comme ce couple très conflictuel qui a réussi à s'entendre sur les droits de visites des enfants,

« Ils ont géré seuls les gardes sans s'engueuler, on s'est dit que parfois on est peut-être trop présents, cela questionne sur la façon dont on les accompagne... »

Il ne s'agit pas là de dire que finalement les familles se débrouillent seules et que les travailleurs sociaux ne sont là que pour les en empêcher, il s'agit simplement de rapporter des constats qu'ont pu faire les professionnels sur les situations et, par ricochet, en portant un regard critique et constructif sur leurs pratiques.

Si les familles ont tenu c'est aussi parce qu'elles ont été accompagnées avec engagement et sollicitude par les professionnels. Notamment lorsque les devoirs scolaires faisaient naître les tensions, les parents se sentaient coupables de ne pas y arriver, alors les travailleurs sociaux ont apaisé les conflits en priorisant le soutien à la relation. Certains parents qui n'avaient pas d'ordinateur recopiaient les devoirs envoyés par les enseignants à partir de leurs téléphones.... Certains parents ont pu profiter du confinement pour refaire des exercices avec leur enfant et remonter leur niveau scolaire.

Beaucoup de familles ont dit être étonnées de leur capacité à gérer le quotidien. Les professionnels analysent cette découverte des parents de leurs propres compétences par le fait qu'il n'y avait pas de regard extérieur sur ce qu'ils mettaient en œuvre, ils ne se sentaient pas jugés.

Ensemble avec les professionnels, ils sont parvenus à trouver des solutions pour supporter un quotidien et se rencontrer.

Ils ont ensemble imaginé des espaces de rencontre possibles en système D, en bas de l'immeuble par le balcon, sur un parking de supermarché, les familles apportaient leurs chaises, dans les parcs.

Les entretiens s'étaient organisés sous forme de randonnée, avec les ados et les parents, les professionnels évoquaient ces moments comme enrichissants pour les relations et les échanges, les familles étaient détendues.

« Dans les bureaux c'est comme si on pouvait voler leur parole, mais à l'extérieur ça s'envole dans les airs »

## Conclusion

Pour conclure je transmets ce qu'un professionnel m'a dit :

« On a fait au mieux »

« C'est une période hors temps qui amène à beaucoup d'humilité par rapport aux missions, aux difficultés des familles, ce qui amène à l'idée d'essayer de faire autrement. Il faut le temps, et se donner les moyens de tisser d'autres liens. »

### III- Restitution thématique des ateliers

Les ateliers ont été organisés avec des démarches spécifiques :

#### Du côté des familles :

Plusieurs temps de travail avaient eu lieu avec les familles en amont de la journée du 7 octobre afin de préparer et faciliter leurs contributions : le 10 juin et le 16 septembre à l'amicale Laïque Chapelon de St Etienne. Trois mamans étaient présentes.

Ce temps avait permis la mise en forme des paroles recueillies, leurs validations et de compléter ce recueil par des entretiens téléphoniques avec cinq autres personnes. Au total, huit familles ont participé à cette réflexion ce qui a permis à partir des expériences de vie individuelles de construire une parole collective avant de la partager avec d'autres acteurs.

Nous tenons à remercier toutes les familles qui ont participé car nous savons que cet investissement demande beaucoup en termes de mobilisation. A noter que la contribution des familles à la politique publique est un travail au long court pour les bénévoles et les professionnels facilitateurs.

Trois personnes étaient présentes le 7 octobre, deux en présentiel et une en visioconférence pour s'ajuster aux contraintes sanitaires toujours en vigueur. Ces trois personnes ont travaillé à partir du texte collectif produit en amont, encadrées par un travailleur social du Département, les bénévoles d'ATD Quart Monde et une chercheuse de l'université partenaire de l'ODPE

#### Du côté des professionnels :

L'animation des ateliers a été proposée à partir de deux thématiques et supports d'animation différents :

- Trois groupes de professionnels se sont retrouvés autour de la question des pratiques éducatives.  
Il leur a été proposé de travailler à partir de la méthode des chapeaux de Bono

*Pour préciser la méthode "le chapeau de bono" :*

Cette technique d'animation permet de réguler la parole dans le débat et avoir différents points de vue sur la thématique choisie. Les rôles changent pour que chaque personne puisse expérimenter un autre rôle et s'exprimer.

Chapeau rouge : émotionnel

Chapeau blanc : les faits, la neutralité

Chapeau vert : créativité (semence des idées)

Chapeau noir : danger, risque (l'avocat du diable)

Chapeau jaune : idéaliste, le positif

Chapeau bleu : l'animateur

Les métiers représentés dans ces groupes :

- Assistantes sociales de secteur au Département
  - Éducatrice spécialisée à la sauvegarde42
  - Directrice d'association
  - Administrateur d'Association
  - Responsables Educatif Enfance au Département
  - Infirmières puéricultrices en PMI Département
  - Educatrices de Polyvalence au Département
  - Assistants familiaux au Département
  - Chefs de service
  - Travailleurs Sociaux Enfance au Département
  - Gestionnaire de dossiers à l'enfance Département
  - Chargée de missions au Département
  - Médecin de PMI Département
- Deux groupes de professionnels ont, eux, travaillé sur la thématique des expériences familiales en milieu confiné à partir d'un jeu de cartes illustrant les temps marquants des journées de confinement.

Il s'agissait alors de choisir les cartes les plus parlantes pour que chacun des participants puisse évoquer son vécu.

Les métiers représentés dans ces groupes :

- Psychologue enfance du Département
  - Psychologue d'association petite enfance
  - Travailleurs sociaux enfance Département
  - Responsable éducatif enfance Département
  - Gestionnaire de dossiers enfance Département
  - Administrateur d'association
  - Educatrice de polyvalence Département
  - Chef de service enfance Département
  - Travailleurs sociaux de secteur Département
- Une consigne générale de restitution finale avait été donnée à l'ensemble des groupes :
- Rapporter un élément important, une épreuve qui a fait débat dans le groupe.
  - Proposer une pratique, un changement qui est ressortie de l'échange.

**Avertissement concernant les choix opérés pour rédiger la synthèse des ateliers :**

Tous les sujets en lien avec la période COVID n'ont pas été abordés au cours de la journée. Les méthodes d'animation sur chacun des groupes ont guidé les travaux, ce qui a pu sans doute limiter le propos. Les expériences ont été différentes, chacun a eu un vécu qui n'est pas le même selon sa place et sa situation. L'idée n'est pas de lisser mais de donner à voir la diversité des points de vue. Une enquête de terrain plus poussée serait nécessaire afin d'explorer de manière plus exhaustive le sujet.

Nous avons procédé à une réorganisation des propos à partir des notes prises dans chaque atelier, en identifiant les thématiques récurrentes et celles qui nous semblaient pertinentes du point de vue des enjeux de l'accompagnement social en protection de l'enfance. Il ne s'agit donc pas d'une transcription linéaire des échanges dans chaque atelier. Les phrases rapportées sont parfois assez directement celles des participants, dans d'autres cas ce sont des idées qui ont été notées de façon plus résumée ; nous avons fait le choix de ne pas mettre de guillemets, mais nous sommes restés le plus fidèles possible aux notes prises, sans proposer de reformulation.

Les propos élaborés par le groupe des parents ont été mis en regard de ceux des professionnels, même si les rubriques qu'ils avaient définies ne correspondent pas directement aux thématiques repérées par la suite, ils figurent en vert dans le texte.

## 1- Les émotions exprimées par rapport au vécu de la crise sanitaire et du confinement

### A - Des peurs concernant la maladie et la mort s'expriment parfois dans des termes forts

J'avais peur pour moi, peur pour les familles, les enfants.

Les tout premiers jours c'était apocalypse, il fallait se mettre à l'abri.

On faisait le ménage tout le temps, on avait peur d'attraper le virus.

Beaucoup d'angoisse, de stress. Peur pour nos proches.

J'étais encore en étude durant le confinement, j'étais caissière. Mais il y avait beaucoup d'entraide avec les clients et l'équipe. Je n'étais pas encore travailleur social. Mais au niveau des cours c'était dur. Je n'ai pas pu finir mon stage. Ce côté inachevé. Angoissant, apocalyptique comme si la mort n'était pas loin.

Création de nouvelles angoisses : plus vouloir manger ensemble, s'enfermer dans le bureau. Ça générait des trucs bizarres.

Comment parler du virus aux enfants ?

Mon fils ne voulait plus laisser rentrer ses grandes sœurs à la maison, il fallait tout désinfecter, ce qu'elles avaient touché, la douche ...

J'ai vécu des montagnes russes émotionnelles entre les angoisses liées à la maladie, l'inquiétude de faire attention pour ne pas l'attraper, la folie liée à l'organisation pour faire ses courses et la sidération, la frustration, le sentiment d'être inutile à certains moments... Elle

souligne le besoin et la chance d'avoir un fort entourage personnel qui l'a boosté : comme un électrochoc car j'avais perdu tous mes repères.

Peur pour la vaccination.

## B - Un état de sidération et d'incrédulité est rapporté face aux mesures prises et à l'ampleur de la crise

J'ai vécu un état de sidération provoqué par les médias. Notamment la situation en Chine ; une sorte d'incrédulité.

Les informations des médias étaient très anxiogènes.

C'est une expérience qu'on n'a jamais vécue : Comme la guerre ... il y a eu beaucoup de morts ... les infos à la télé étaient super-alarmantes, qu'est-ce qui va se passer ? ... on a cru qu'on allait mourir ... sensation d'étouffer... de fin du monde .... Irréel ...personne dans les rues, pas de bruit de voitures ... on était un peu perdus, isolés ... éloignés de nos proches...

Acharnement lié aux consignes de sécurité : blouse, sac plastique, lunettes, demander à la famille d'ouvrir la porte etc (protocole sanitaire). Pourtant malgré ce changement, les familles ne réagissaient pas forcément, probablement car il y avait de la peur et de la sidération.

Beaucoup d'incertitudes et d'isolement ; de la sidération ; perte de repères ; tous les repères et partenariats existants ont été réduits à néant ; étrangeté car situation inédite.

La frustration, la maladie nous tombent dessus, d'un coup. Il n'y a pas trop d'explication ou d'information anticipée. C'est choquant, on est enfermé ! on ne peut plus bouger !

Pas le choix, pas le droit de sortir. Coup de massue.

Puis, au fil du temps, il y a de plus en plus d'informations, sentiment d'uniformité mondiale.

## C -Le confinement a été vécu très différemment selon les personnes et les situations

*Les inégalités et situations de fragilités sont exacerbées par la situation de confinement.*

On a vécu différemment selon sa vie d'avant

Déjà isolée ou pas

Selon l'endroit où on vit, l'habitation ça joue beaucoup : petit appartement, bruit des voisins, pas d'extérieur en HLM, terrain collectif interdit pour les jeux des enfants, voisinage qu'on n'apprécie pas, crainte des « on-dit ».

Moi ça m'a sauvé d'habiter en maison.

Entre ceux qui n'avaient rien et ceux qui avaient tout chez eux, les écarts se sont accentués.

Selon l'endroit où on faisait ses courses : manque de produits à St-Etienne, rayons vides ou pas ...

Pour imprimer les devoirs, il faut une imprimante, de l'encre, ça coûte ; quand on n'en a plus, il fallait aller dans les points phone. Pareil pour les attestations et pour le résultat des tests PCR pour les retours en classe.

Les prix ont augmenté... On a cherché la nourriture aux restos du cœur, mais c'est pas toujours à mon goût et pas très bon ...

Les masques étaient chers, au début surtout.

On était trop content quand on avait un paquet de papier toilettes !

J'ai fait mes courses sur internet pour pas laisser les enfants seuls à la maison et j'ai payé la livraison.

Le 1<sup>er</sup> confinement est le plus marquant. Changement brutal de vie.

Vécu comme un 3<sup>ème</sup> congé maternité sans effet grossesse car mari au travail, mère à la maison avec son petit programme.

Inquiétude pour ceux qui allaient être enfermés dans de mauvaises conditions.

Sur le plan personnel : le confinement est très positif, parenthèse faire les choses ensemble – pas de charge scolaire

Je n'ai pas la télé, donc quand on parle du covid, j'ai l'impression de ne pas l'avoir vécu. J'ai bien aimé le confinement.

Colère ou tristesse.

Beaucoup de contraintes : attestations, respecter des horaires de sortie, penser à tout, les contrôles. Certains qui ne respectent pas, barbecue devant mes fenêtres !

Agressivité qui augmente, en particulier dans les transports.

Les problèmes de santé qui attendent, c'était difficile d'aller à l'hôpital, et ça continue avec le pass sanitaire ...

L'isolement des professionnels qui ont travaillé pour protéger les autres, sa famille lorsqu'on est cas contact.

Long angoissant stressant

Expérience inoubliable, qui va nous marquer.

Le plus dur ça a été de ne pas mener notre vie normale, les magasins fermés. On a pris un peu de notre liberté ; on continue à nous dicter ce qu'on doit faire (vaccin) ; les gestes barrières, on ne peut pas leur reprocher...

Être enfermé, on ne peut plus aller voir la famille, les proches. C'est comme si tu ne vis pas.... Invivable ... Ma plus jeune fille ne voulait pas rester enfermée et sautait par la fenêtre pour aller voir ses copines ...

Peur que ça ne s'arrête pas ... surtout quand on est précaire.

Complicé de savoir ce qu'on peut faire ou pas. Peur de dépasser l'heure de sortie autorisée pour faire les courses, peur de l'amende surtout quand on n'a pas de moyens importants ... mon fils avait peur que la police nous mette une amende ou nous embarque si on dépassait l'heure.

Si on est seule adulte, juste parler avec les enfants on perd pied. Il faut un avis extérieur ... besoin de quelqu'un pour moi ... d'une épaule pour se reposer ...

## 2 – L'expérience d'une transformation des espaces et du temps et la difficulté de combiner vie personnelle et vie professionnelle

*Le confinement a pour certaines personnes permis de passer plus de temps en famille, mais globalement le travail à domicile a été vécu comme éprouvant. Le second point revient sur cette tension vécue par les professionnels.*

### A - Un rythme à réorganiser au domicile : reconsidérer la place du temps passé en famille

Il a fallu reconstruire un rythme de travail chez soi.

Au début j'étais contente, car je me suis arrêtée de courir toute la journée. Je n'avais pas mesuré l'impact, je n'étais pas inquiète, c'était une pause.

C'était très dur de faire du télétravail avec les filles. Le stress quand on est seule, même si on est habituée à cette souffrance... Il faut tout gérer seule, les courses en laissant les filles seules à la maison et qui vous téléphonent toutes les 5 minutes ... On prend conscience de cette solitude.

Sur le plan personnel :

Se retrouver autour des repas, nombreux échanges, partage – liste des courses, préparation, faire ensemble ; Coupure 12h30 – 13h30 maintenue

Sport à la maison

Enfants sportifs – nécessité de faire du sport évacuation

Sport le soir, en famille. Déplacement des meubles pour « faire de la place » et s'installer, sports, jeux en extérieur.

Avec les 3 à la maison, pas d'école, pas de garderie, je n'avais pas un moment à moi. Ils me suivaient même aux toilettes !

Les ados avaient un rythme décalé, ma fille vivait la nuit avec son téléphone et netflix. Pas facile de récupérer un rythme normal après...

L'ennui, les journées longues

Cette cassure du rythme a remis en question notre vie professionnelle car elle a permis de passer plus de temps en famille avec partage de tous les repas, activités avec les enfants. Alors qu'avant, le travail nous prenait tellement de temps que ces moments étaient plus difficiles.

Cette cassure permet de retrouver un équilibre entre vie de famille et vie professionnelle.

Télétravail : cuisine à proximité, besoin d'aller manger, fringales !

On a mangé, on a pris des kilos !

Perte de rythme et de dynamique

Perte de la notion du temps

Déstructuration du temps de travail

## B - Le travail qui déborde sur la vie personnelle

Au début, c'était la question de comment on s'organise ? Ensuite c'était la panique pour trouver les moyens pour travailler. C'était de la pression avec un mélange de grande tranquillité car le monde était à l'arrêt mais cette urgence de faire quelque chose pour le travail.

"Mes amplitudes horaires ont complètement explosé".

Travailler non-stop, weekend compris, plus d'arrêt, aucune limite.

Sentiment d'être à 200% partout (travail, famille, etc) et nulle part en même temps.

Beaucoup de travail, culpabilité de ne pas pouvoir s'occuper de sa famille (privée).

Garde des enfants au milieu. L'amplitude horaire est beaucoup plus grande. Déstructuration du temps de travail. De la part des interlocuteurs il y avait des réponses tard de mails, preuve que c'était pareil pour les autres.

Agacement, piétinement. Je suis restée devant mon ordi pendant 2 mois alors que je pouvais être sur le terrain.

Responsable service : Le mélange des espaces entraîne une dérive entre la vie personnelle et professionnelle. Elle explique une journée type de travail chez elle. Le travail commence au café car on regarde ses mails en prenant le petit déjeuner puis après plus rien donc journée avec du vide et puis les soirs lorsque les TS ont couché leurs enfants ; reprise du lien jusqu'à tard le soir. Au fil des jours, c'est un rythme épuisant et insoutenable.

J'ai des enfants en primaire et cela a nécessité beaucoup de présence. En parallèle, le travail qui pour moi ne correspond pas au télétravail comme je m'y étais inscrite avant ce contexte. Cela vient percuter ma vie privée et la question de la confidentialité.

Perso : compliqué chez soi, envahi par le travail, sphère privée, sphère pro. Aucune confidentialité. Le travail prend de la place. Le travail entre chez soi. Difficile vie privée et prof de redéfinir les règles à la maison

Vidéo : problème car j'aime bien voir les gens, mais sentiment d'intrusion chez soi, mon intimité.

Epuisant, prenant psychiquement, beaucoup de téléphone (7h), pas les outils de travail.  
Ras-le-bol écran, besoin de voir des gens.

### 3 – Les « galères » : enjeux de responsabilité

*Derrière l'expression de difficultés matérielles, c'est aussi souvent le souci de la situation des personnes accompagnées et la responsabilité professionnelle qui s'expriment fortement. La souffrance provoquée par le fait d'être dépossédé de son outil de travail ou de ne pas disposer des bons outils est directement liée à la crainte de « passer à côté de quelque chose ».*

#### A - L'accès difficile aux moyens de communication et outils de travail et leurs effets pervers

Dur de travailler essentiellement avec le téléphone.

Une demande insistante de la part des professionnels pour avoir des portables/ordinateurs professionnels.

Les 3 premières semaines, j'ai rien fait car pas de ligne transférée donc le travail a repris grâce au téléphone. Le matériel utilisé est l'ordinateur et le téléphone personnel.

Obligée de faire des numéros cachés mais des fois c'est raté donc les gens rappellent et gardent le numéro perso.

Intrusion du travail dans la sphère privée, peu de connaissance des familles (arrivée 2 mois avant), a eu peu de soutien, pas de réunion d'équipe. Relation conflictuelle avec les parents (du fait de la non connaissance), les parents déversaient leur colère.

Pas de téléphone pro, les familles d'accueil et parents avaient le numéro personnel de l'agent : travail 24h/24h. Tableau de présence puis rien, aucune consigne.

Plus d'utilisation de la voiture perso mais utilisation des téléphones perso au début.

RDV en visio, chose qu'on ne faisait jamais avant. Utilisation du téléphone perso, dépassement de forfait et pas de remboursement par l'employeur.

J'arrive pas à dire mes sentiments, je suis pas dans l'éducatif dans mon travail administratif, je n'ai pas eu trop de changement sauf l'impression d'avoir pu rien faire de chez moi, les filles (éducatrices) faisaient tout car on n'avait pas les dossiers de chez nous.

Le travail administratif n'amène pas trop de créativité. L'utilisation du téléphone personnel était déjà une pratique mise en place avant la période de confinement. Il était compliqué de travailler à domicile car pas les outils en réseau. Tous les dossiers des enfants sont sur site dans un logiciel commun. Une partie de notre travail était mise à l'arrêt (relecture des notes et rapports, les calendriers de visites...), il ne restait plus que les appels.

Obligation de rester au domicile pour ses enfants tout en étant en télétravail sans missions. Cette situation a développé un sentiment d'impuissance : ne rien pouvoir faire, ne pas pouvoir aider, sentir que l'on subit plutôt que l'on agit est très difficile à supporter.

**B - Le souci de maintenir une présence et une vigilance s'exprime fortement, y compris chez les parents**

Quand on travaille, on ne peut pas vérifier que les ados suivent les cours en ligne ; ma fille a décroché ...

Pour les devoirs, il faut être patient, trouver un endroit tranquille ... que les enfants puissent se concentrer, chacun son tour ; on peut pas se couper en 2.

Nous sommes (en tant que gestionnaire) en première ligne du téléphone avec les partenaires, les parents ; y'avait plus personne sur site. Il a fallu dispatcher les rôles entre les personnes à domicile et sur site (2 sur 4 à domicile par obligation personnelle).

Avec le temps, le transfert des lignes téléphoniques sur le téléphone personnel a apporté un sentiment de soulagement et d'utilité. On arrivait à gérer toutes les demandes, on assumait nos responsabilités.

L'objectif principal pour cette responsable était de maintenir un lien de proximité en s'assurant à travers les travailleurs sociaux qu'un lien subsistait avec les familles d'accueil, les partenaires, les parents, qui du jour au lendemain ne voyaient plus leur enfant, qu'aient un espace d'écoute et de soutien pour préserver le lien et la sécurité des enfants.

Travail au domicile : répondre aux demandes téléphoniques et aux mails afin de rediriger et d'informer les professionnels concernés. Les appels concernaient majoritairement des parents qui avaient la crainte de ne pas voir leur enfant. Dans un premier temps beaucoup d'appels des parents pour connaître le fonctionnement puis par la suite les appels ne passaient plus par le standard.

Du mal à lâcher le téléphone à la maison ou pour voir ses mails car il y avait toujours une angoisse de passer à travers des infos ou appels.

Toute la pression : peur de passer à côté, pas pouvoir prendre soin de tout le monde (usagers).

La peur d'une décompensation psychique des familles l'a amené à faire des actions professionnelles qu'elle ne fait pas en temps normal comme transmettre son adresse mail professionnelle à une famille. Cette action entraîne des appels massifs, des mails tout au long de la journée ou de la nuit provoquant un sentiment trop intrusif et d'envahissement permanent. Aujourd'hui, encore, elle reçoit des mails des familles. Action qu'elle ne reproduira pas.

Il apparaît un sentiment d'inquiétude vis-à-vis des enfants et des familles par souci d'arriver à faire son travail correctement. Je ressens une réelle conscience professionnelle sur les enjeux et les impacts de leur travail en protection de l'enfance.

Quand j'ai pu avoir le matériel pour travailler, j'avais l'intuition que les gens avaient besoin de nous et ensuite ça s'est transformé en colère car tous les services n'avaient pas le même boulot à tomber.

### C - Le difficile cumul des enjeux sanitaires, scolaires, éducatifs...

Concilier la mission de protection de l'enfance mais aussi se sentir en phase avec ce qu'on fait et les moyens qu'on a pour le faire. Cette dimension a été amenée par la situation de crise.

Il y avait aussi la question de la responsabilité : s'habiller quand (pour les protections) ? Quand la personne était super fragile ? Il y avait la sensation de responsabilité mais d'autres professionnels de la même structure n'étaient pas aussi consciencieux.

Les protections covid étaient dans une pièce enfermée ce qui mettait dans une situation particulière (j'ai eu cette protection mais pas ça).

La question du contact entre enfants (avec les risques de transmission) il y a eu de la vigilance toutefois lorsqu'un enfant a besoin de câlin ou de plus de proximité on ne se l'interdisait pas.

Ecole à distance : catastrophe dans le lien avec les enseignants ; Expérience avec des MNA. Mauvais envois, cela demande beaucoup de liens avec l'éducation nationale

Beaucoup de travail avec les familles d'accueil, notion de travail compliqué. Situation très difficile (enfant hospitalisé, famille d'accueil maltraitante), attribution de situation sans voir les enfants et les familles d'accueil – accompagnement par whatsapp. Pas de relation de confiance.

## 4 - Réajustements dans la relation d'accompagnement et changement dans les rapports sociaux

### A - « Prenez soin de vous » : le souci de l'autre comme base de la relation

On était tous sur le même pied, le confinement nous a tous fragilisés, on n'était plus sur nos acquis. Peur par rapport aux informations. Le plus important c'est le dialogue et le soutien. On a tous été déstabilisés.

Toujours, on tentait de demander aux gens comment ils vivaient les choses.

Prise en compte des représentations des personnes sur la pandémie, prise en compte aussi de l'état émotionnel du professionnel, savoir s'il est en phase avec ce qu'il fait. Parler des représentations que chacun porte sur lui-même.

Etat d'esprit : garder un contact avec les personnes qui va au-delà de notre mission, avec les familles, avec les collègues. Relation plus personnelle, moins mandaté. Paradoxe.

En fait, on a le temps de parler aux gens ! Sur le télétravail il y a eu vraiment cette impression. Rééquilibrer quelque chose d'inexistant : on échangeait, s'échanger les « protégez-vous ». On a l'impression qu'on a le temps.

Sentiment d'équité dans les entretiens téléphoniques pendant le confinement avec les usagers.

Les éducateurs étaient peut-être débordés, impuissants aussi...

## B - Trouver la bonne proximité

Il fallait réinventer le lien dans la pratique ex : ne pas appeler tous les jours car trop intrusif, mais en même temps les besoins étaient existants. Ou encore, ceux n'ayant pas accès au numérique donc sentiment de perte de lien avec certaines familles.

La visio est une limite avec collègues et familles. Mais pas forcément de problème avec les partenaires.

La visio : un progrès important dans le lien il permet d'être plus attentif l'un pour l'autre et cela pose un peu plus dans un ici et maintenant.

Aide – essentielle – maintien du lien sans se voir (téléphone, dessin, courrier).

L'éducatrice appelait, mais elle parlait plus à moi qu'à ma fille qui voulait faire des sorties comme avant, mais c'était pas possible ...

Heureusement que mon éducatrice m'appelait pour prendre des nouvelles : « qu'est-ce que vous faites ? oui c'est bien » ... c'est difficile de parler quand le moral ne va pas, on ne veut pas tout expliquer, on a peur de dire des choses personnelles, on se demande si on a bien fait de le dire ... J'avais plus besoin parfois du soutien d'une autre personne, de parler du quotidien, de petits messages.

C'est aux professionnels de prendre des nouvelles, de soutenir. Ils ne remarquent pas toujours si on ne va pas bien, même quand ils nous connaissent. Parfois, on ne le dit pas parce qu'on a peur de passer pour une mauvaise mère.

J'attends de la franchise, des 2 côtés. Qu'on me dise les choses en face. C'est les clashes qui font avancer ; quand je me suis sentie comprise, on a pu faire des choses.

Mon éducateur est venue en bas de mon domicile apporter des livres, des coloriages ; c'était bien.

Le confinement a éclaté les places de chacun, tout le monde était dans le même bateau. On s'est interrogé collectivement. Avant, le travail était très normé, le cadre faisait du travail de cadre, le gestionnaire de la gestion... alors qu'en période de crise, j'ai eu l'impression que chacun était à une place d'individu.

## C - Nouvelles solidarités

Applaudissement du soir

Chez soi seule, les applaudissements du soir : cohésion avec le monde extérieur – découverte des voisins

Moment pour se lâcher

Echanges divers (jeux, livres....)

Création de lien dans le quartier car on travaillait dans le jardin (jardinage) et découverte de son quartier. Avant il n'était pas possible de connaître les gens et là, de nouvelles pratiques se sont créées : course pour les gens, trocs, échange de gâteaux.

Création de lien avec les écoles qui n'existaient pas avant.

Ce qui nous a aidés :

Le groupe whatsapp mis en place par une maman au début du confinement, où on partageait des idées, des photos, les anniversaires, des recettes, des choses plus difficiles ... On n'est plus seule, on partage .... On se sent soutenue.

Les amis d'ATD pour les courses, le soutien moral ... J'ai compris que l'association c'est ma famille, c'est avec eux que j'ai la confiance.

Moi, j'ai géré aussi en m'aidant avec la prière.

Le soutien scolaire par whatsapp 2 fois dans la semaine avec une étudiante (AFEV) : mon fils aimait bien. C'était un moment rien que pour lui.

Le positif aussi est le lien avec les partenaires (assos jouant un rôle énorme pour les colis alimentaires, éducateurs de rue, animateurs de centre social, repas en commun avec les personnes âgées, etc) : entraide de dingue, les personnes sortaient de leurs missions. Il y a eu création de solidarité qui est restée sur certaines choses.

Il y a une solidarité locale mais pas un maillage énorme.

Prise de permanence sur le terrain (aide alimentaire), sentiments de participer à « l'effort collectif »

Courses faites pour les plus fragiles, a permis de garder du lien – a permis de les voir, des échanges avec eux.

Des solidarités se sont créées, notamment Mercedes qui nous a aidés pour les voitures. Nouvelles initiatives, sentiment de réelle mobilisation des salariés, car ils étaient malgré tout mis en danger. Sentiment de mobilisation générale malgré la complexité.

## 5- Le management à l'épreuve de la crise

*La situation de crise met particulièrement en tension la gouvernance au sein des organisations. Elle est pour une part révélatrice des modes de fonctionnement spécifiques à chaque organisation et des éventuelles lourdeurs, mais pour une autre part l'épreuve de la crise révèle des capacités à faire autrement.*

## A - Une forte mobilisation pour agir

En tant que président de l'asso comment passer rapidement au travail. Aide par l'URIOPS fiche de renseignements et de consignes. J'ai passé mon temps à chercher les documents sur l'ordinateur pour alerter les salariés. Soucis des EPI, car pas de masque.

Directrice : Il fallait continuer la mission. J'étais au courant une semaine avant (implication dans une association nationale). Donc j'avais des renseignements pour notre association. J'ai aimé ce côté de challenge. Beaucoup de mutualisation avec les autres directeurs. Prise de recul sur la situation. Il fallait être à fond sur le travail, il faut y aller ! Les salariés l'ont vécu comme un défi, il fallait maintenir au mieux les missions.

Responsable de service : "je m'occupe de 150 situations d'enfants. 7 Travailleurs Sociaux (TS) et 2 psychologues" "j'ai été du jour au lendemain à la maison, pas de matériel, enfin si du matériel personnel". "Pendant 3/4 jours, je me suis demandé ce que je faisais, j'étais dans un état de sidération, seul à la maison avec mille questions" (Comment rester en lien avec chacun des professionnels qui ont la responsabilité de 28 situations).

La responsable était le lien avec l'ensemble des professionnels, mais je ne pense pas qu'elles s'appelaient entre elles.

CSE (Conseil social d'entreprise) avec les élus pour aborder la mise à jour des protocoles pour qu'il n'y ait pas de recours par des syndicats d'entreprise, mise en danger du salarié. Très chronophage. L'outil principal était le smartphone.

De ma place de cadre, les premiers jours, j'étais vraiment en difficulté, aucun lien entre les responsables, l'organisation je l'ai construite seule.

## B - Le vécu d'une absence de cadre, de soutien, de reconnaissance par comparaison

*Il faut noter que les ateliers ont eu lieu après la présentation des analyses conduites par 2 professionnels de structures associatives. Cela a eu pour effet d'amener les acteurs d'autres institutions à opérer des comparaisons négatives sur la façon dont la crise et l'après-crise ont été accompagnées, notamment au sein du Département. Nous pouvons toutefois faire l'hypothèse qu'en interne des associations où la réflexion a été menée il n'est pas sûr que tous les professionnels aient eu le sentiment d'avoir eu des espaces suffisants de réflexion pendant et après la crise.*

Choquant de voir que dans une même circonscription il y a autant de disparités dans la prise de décisions

Avoir l'impression de bien faire mais de se sentir nul quand même.

Impression de gommage en allant sur le travail car nouvelles missions attribuées. Exemple : faire de l'accueil alors que plus AS.

Consignes un peu contradictoires. ex : rester en lien avec les familles mais on ne nous donnait pas les moyens pour le faire (pas de téléphone par exemple).

Impression de ne jamais avoir été consultée sur la nouvelle organisation car les décisions étaient toujours prises par le haut et descendant. Contrairement à l'AGASEF où les décisions étaient discutées. On n'a pas tous les mêmes moyens ce qui empêchait d'agir aussi vite qu'eux (Agasef) (ex : absence de téléphone).

Les choses n'ont pas été pensées ni réfléchies aussi vite que l'AGASEF, car on a attendu que le confinement arrive alors qu'on savait qu'il allait arriver. Cela a donc créé un temps de retard énorme à chaque annonce, et en plus, avant de penser aux usagers on pensait à la protection des agents. Alors qu'à l'AGASEF ils ont vraiment anticipé.

On ne m'a jamais demandé comment je m'étais sentie, même après le confinement. Il n'y a pas eu de retour sur l'expérience, on s'est remis le nez dans le guidon.

Elle s'appuie sur les propos de la gestionnaire en disant qu'elle a insisté pour que l'ensemble de son équipe soit présente aujourd'hui. Elle relève le fait que le département ne soit pas représenté dans les témoignages alors que beaucoup des participants travaillent pour le département (PMI, ASE...). Echange sur les difficultés du Département à prendre le temps, à communiquer, à réfléchir collectivement aux pratiques professionnelles.

## C - Réorganisations dans l'urgence... et après

Le partage de documents sur support web, renforce le participatif et le RH participatif. Repenser la communication avec les personnes et avec les salariés. (agasef)

En tant que responsable, les deux premières semaines étaient très longues. Puis, lors des premières réunions, tout le monde partage un état de bien-être. On était contente de partager, nommer la solitude. On était tous tout seul, mais ensemble par un écran interposé. Au bout d'un certain temps, sentiment de satisfaction lorsque la nouvelle organisation se met en place et qu'il y a une forme d'habitude qui se recrée et que le travail est malgré tout réalisé.

L'autonomie dans le travail structuré qui peut être possible par l'expérience, (pas possible pour quelqu'un qui débute sa carrière). Confiance mutuelle entre les employeurs et les salariés. Sortir du bureau.

Pour se joindre en interne : à la MDPH appel en direct donc facilité pour se joindre.

Il a fallu un confinement pour qu'on se simplifie. Simplification également par l'absence de l'aspect institutionnel. Par exemple, en temps normal : « Ah, j'ai une idée ! Ok bah tu vas la développer sur trois pages./ Ah bah finalement mon idée n'est pas si bien ! » Alors que là ,la créativité était permise.

Mais le point positif est que ça a permis de donner du temps pour travailler sur d'autres choses car temps un peu libre (exemple : travail sur l'accueil des stagiaires). Pas au début bien-sûr.

Toutefois, une fois le tour des suivis fait, il n'y avait plus trop rien à faire : parfois on appelait plusieurs fois la personne. On a eu de la chance de ne pas avoir été super fliqués pour savoir si notre temps de travail était rempli (certains services comme l'hospice de Lyon).

Décision de mettre en place une fois par semaine un lien avec le TS, le responsable (elle-même) et le psychologue pendant 2 heures. Il y avait un besoin de maintenir le lien donc mise en place de points téléphonique et informatique réguliers et journaliers en cas de problème. Puis, après familiarisation des outils informatiques de communication, mis en place, par le biais d'une Visio skype entreprise, une réunion hebdomadaire avec l'ensemble de l'équipe. Les espaces collectifs virtuels ont également permis de continuer à penser aux situations des enfants.

On s'est assis sur un certain nombre de réglementations. Sur le plan budgétaire : le quoi qu'il en coûte ne peut pas rester éternel ; la débrouille, le système D est nécessaire et adaptatif mais ça ne peut pas être la règle car sinon c'est l'anarchie.

Une personne parle de ses collègues qu'elle nomme "les laissés pour compte, exclus des efforts collectifs." Le confinement a créé des inégalités entre professionnels car certains n'avaient pas de missions à domicile seulement parce qu'ils n'avaient pas le bon matériel. Lors de la reprise d'activité, comment reprendre dans un collectif de travail quand on est absent du système ou les autres partagent des sentiments opposés et galvanisants ?

## 6 - Vie d'équipe

Garder des liens avec l'équipe via des blagues sur whatsapp, demander comment ça va. Important.

Le travail en équipe très délité, plus de travail de groupe. On se sentait parfois seul selon les services. On se divisait le travail. Il y avait une absence de travail de proximité efficace.

Au niveau administratif, à distance cela a bien fonctionné car les professionnels étaient disponibles.

Une vraie différence entre le premier et le deuxième confinement où tout avait repris et était maintenu.

Côté positif : échange avec les interlocuteurs par téléphone fluide, maintien du lien voire plus de liens, écriture, compte rendu (journal de bord)

## 7- Bricolage ou innovations dans les pratiques

*Au-delà de l'expérience dont témoigne chacun, l'objectif des ateliers et plus largement de la journée, était de repérer ce qui avait été expérimenté pendant la crise. Quels ont été les bricolages, les réelles innovations ? Comment cela est perçu ?*

## A - Obligation et opportunité de changement

Paradoxe permanent entre quelque chose d'affreux et qui offre des possibilités de faire autrement. Angoissant et énergisant.

Les premiers jours, un sentiment commun de sidération. Puis, une impossibilité à croire que ça allait réellement se passer comme ça, le confinement. Mais très vite le travail devient galvanisant, hyper riche, car on a réussi à créer des collectifs de travail. Tout le monde se mobilise professionnellement avec une volonté de faire ensemble. C'est une période de solidarité qui a permis d'ouvrir des espaces de création collective. La facilité d'être en lien et de faire lien a donné de l'oxygène au travail et aux missions que nous devons réaliser. Il y avait beaucoup moins de freins et de barrières pendant la période de crise.

En 2 ou 3 jours, c'était la révolution. L'exemple donné est en lien avec l'attribution du fonds de solidarité logement (FSL). Ce sont deux aides instruites par les TS. C'est un dossier papier qui doit être validé par une commission. Pendant le confinement, comme il n'y avait plus de commissions de renouvellement, ils ont dû répondre à la question de la pérennisation de cette aide. Le service s'interroge sur l'intérêt de l'aide financière. A quoi sert-elle ? Dans ce contexte, doit-on la maintenir ou pas ? Il est immédiatement décidé que le renouvellement devait être automatique pour éviter les ruptures de droit. En effet, 80 % des bénéficiaires sont sans droit ni titre. Le raisonnement immédiat est qu'il est impossible de prendre le risque d'augmenter les difficultés des personnes donc obligation de se passer de l'évaluation réalisée par le TS habituellement. Ils ont dû faire preuve d'adaptation dans un temps très court afin de calculer l'impact budgétaire. Cette décision a nécessité des adaptations informatiques pour que cela soit possible (par exemple : lien étroit avec le service informatique pour modifier les paramètres des versements). Le confinement a permis une facilité à s'interroger, à prendre des décisions et à se mettre en action alors qu'auparavant ces démarches prenaient énormément de temps. Des procédures considérées comme extrêmement lourdes et complexes se sont débloquées facilement. Il s'opère un changement de paradigme.

Il ne faut plus jamais dire « c'est trop compliqué, c'est impossible » parce que ce n'est pas vrai !

Il y a eu de l'improvisation dans les pratiques et dans les liens avec les parents (information sur chaque entretien pour recueillir leur parole). Cela permet de se re-questionner sur les postures de notre métier car la relation était plus symétrique.

En MECS tous les enfants sont sur site, nécessité d'une grosse organisation avec les travailleurs sociaux pour accompagner ces enfants. Des enfants en grosses difficultés parfois du coup cela a nécessité des accompagnements très personnalisés. Tous les adultes de La Passerelle ont été mis à contribution. Du coup, tous les dossiers ou autres tâches qui sont de l'ordre du travail prescrit ont été reportés. Une embauche pour soutenir notamment le travail scolaire.

Renforce le clivage entre l'associatif et les institutions. Les institutions ont été longues à la réaction à cause du mille-feuilles administratif, à l'inverse des associations qui peuvent plus facilement tenter l'innovation sociale. Pas d'accès rapide aux outils pour le département par exemple.

## B -Inventaire contrasté des pratiques

Le suivi budgétaire s'est arrêté complètement.

Les TISF ne sont plus venues à la maison, d'un coup.

Je me demandais : où est l'assistante sociale ? la travailleuse familiale ? l'éducatrice ... je n'ai vu personne ...

Point positif des smartphones.

Envoi de photos de la part des Familles d'Accueil pour les parents par le biais du TS. Les parents pouvaient voir le quotidien de leur enfant. C'est une nouvelle pratique qui demande du cadre pour éviter les dérives (exemple : les parents demandent des photos tout le temps et tous les jours). Cet engagement ne peut pas être tenu par les familles d'accueil ou par le TS en termes de charge de travail supplémentaire.

On a redécouvert les jeux de société. L'extérieur a été également beaucoup investi (grand espace autour de la maison d'enfant)

Lien avec le public, les écoles – Système D trouver des moyens sur la question de la scolarité pour les jeunes non équipés, jeux, jouets) achat de matériel, distribution.

Les devoirs scolaires, c'était difficile

Connexion internet pas facile ; par exemple le site du collège était performant mais pas celui du primaire, les délais étaient très courts, il fallait aller récupérer les devoirs, imprimer... c'était pas toujours bien organisé.

Les instits nous préparaient des devoirs pour les enfants, et même beaucoup !

La maitresse me téléphonait pour que je vienne chercher les devoirs à l'école.

La maitresse mettait les devoirs dans la boîte aux lettres.

Celle d'un de mes fils est venue lui apporter 2 fois sur le trottoir en bas de chez nous !

Mise en place d'une collecte pour créer une ludothèque en interne (prêt, temps de jeu au service).

Peu de moyens pour aider les enfants au niveau scolarité (frustration).

Ce qu'on a fait de plus fou : Sortir des murs avec les familles et enfants (pour certains cela était déjà dans la pratique).

Vision différente du travail d'accompagnement : visite en plein air, contact téléphonique. Les travailleurs sociaux ne sont plus en face à face avec les parents, en extérieur.

Décalage des visites médiatisées, hors les murs pour certains profils de parents et d'enfants.

Manière de rentrer en lien réfléchi différemment, le lien n'est pas qu'une rencontre.

Les éducateurs se sont recentrés sur l'éducatif.

Développement de la visio entre les enfants et les parents : pour certains cela s'est révélé beaucoup plus porteurs et interactions plus ajustées entre les enfants et les parents. Nous avons pu maintenir ce type de lien au-delà de la période COVID dans certaines situations.

Création de coopérations qui se maintiennent, avec les réseaux de directeur, l'ANEF, la Sauvegarde, ... « On a vécu un truc ensemble ».

## 8 - Effets sur la situation des personnes suivies

*Les inquiétudes relevées ci-dessus concernant le maintien d'un suivi montrent une réelle préoccupation pour les effets de la crise et du confinement sur les jeunes et les familles. Mais la méthode de travail proposée dans les 3 groupes sur les pratiques professionnelles n'a pas permis des analyses sur ces effets eux-mêmes. Cela a été abordé seulement dans les groupes qui portaient sur l'expérience familiale et est logiquement plus présent dans le groupe famille. Un travail spécifique de recueil des observations sur les changements dans la situation des jeunes et familles demanderait à être mené.*

### A - Des effets d'apaisement sont relevés

Nous nous sommes rendu compte que les enfants se sont posés. Et finalement les enfants n'ont pas été plus en demande que cela mais surtout les parents n'ont pas été en demande non plus.

La disponibilité des adultes a certainement apporté de l'apaisement pour les enfants, de l'attention. Moins de stress, moins de contraintes horaires, on prend le temps de faire avec les enfants.

Le confinement nous a rassemblés en tant que FAMILLE

24 h sur 24 ensemble et tous les jours... ça m'a aidée à mieux connaître et comprendre mes enfants : celui qui bouge, celui qui aime la musique, celle qui parle tout le temps ... on voit leur caractère ...

J'ai des bons souvenirs avec mon fils, on avait plus de temps pour nous 2.

On a racheté des jeux.

On s'est retrouvé autour des repas

Comment ont fait ceux qui n'avaient pas d'enfants ? Les enfants, leurs sourires, ça motive ! Ils m'ont permis de tenir.

Enfants en établissement : ce temps de confinement était un temps de répit (plus de visites médiatisées avec les parents, moins de stress). Le retour à « une vie normale » a fait émerger la question du lien avec les parents, à l'école. (enfant qui va mal suite VM, comment retravailler le lien ? )

Autour de la question des interactions auprès des enfants : baisse importante du nombre d'interactions et en même temps est-ce que ces limites n'ont pas recentré sur un rythme et les familles ont été dégagées des imprévisibilités du quotidien. Le rythme d'une heure par jour est du coup programmé et un emploi du temps est plus fiable à la maison.

Cela demande dans certaines situations une préparation pour que la rencontre puisse se faire. Cela peut se révéler parfois plus protecteur que lors d'une visite au service où les enfants se

retrouvent confrontés à l'absence d'un parent. Dans le cadre de la visio, l'enfant ne s'est pas déplacé, on a pu décaler le rdv.

Avec un enfant autiste : le fait de rester auprès de lui et être disponible amène cet enfant à apprendre la lecture et aime lire !

## B - Inversement de nouvelles préoccupations émergent

Est-ce qu'il n'y a que moi qui suis comme ça ?

Maintien d'un lien téléphonique mais a suspendu le thérapeutique. Observation du bébé à travers visio n'est pas très concluant.

Les garçons ne pouvaient plus aller chez l'orthophoniste.  
Pareil pour ma fille avec le kiné.

Moi j'ai eu de la chance avec le pavillon 20 ; ma fille a besoin de bouger, ils venaient la chercher 2 fois par semaine en ambulance pour aller à l'hôpital Bellevue ; c'était un peu de répit pour les autres. Pour le traitement, on nous envoyait les ordonnances mais le suivi médical s'est arrêté.

Mon fils avait un suivi en groupe qui s'est arrêté ; il s'est renfermé sur lui, alors qu'il commençait à s'ouvrir.

Ma fille avait sa psychologue au téléphone mais c'est pas pareil.

Certaines familles, à la marge ont eu du mal à revenir au bureau.

La question des masques est aussi en question : surtout pour des bébés en crèches qui sont confrontés à des adultes masqués sur de longs moments.

Impact des écrans et de l'indisponibilité parentale : soit parents en télétravail qui ont été submergés ou ceux pour lesquels il y avait plusieurs enfants et où le tout petit a été mis devant la télé et qui présentent aujourd'hui un retard important pour cause d'exposition à l'écran et d'indisponibilité parentale. Aujourd'hui il serait intéressant de relancer des campagnes sur la dangerosité des écrans.

Ecole à distance : imagine la scolarité du côté ludique. Lourdeur pour certaines familles d'accueil qui ont eu à gérer plusieurs enfants dont certains qui demandaient plus de présence et d'attention.

Le médical : beaucoup d'angoisse, d'inquiétude, chez les accueillants familiaux et surtout sur les enfants. Nous leur avons fait porter des inquiétudes terribles. Et les enfants sont encore marqués aujourd'hui.

Confinement étudiante, seule face à son écran, ses parents sont famille d'accueil pour 3 enfants confiés. Elle a participé à la vie familiale, prise en charge d'un 1 enfant par 1 parent pour accompagner l'école

limite : école peu gérable

Difficulté pour les devoirs (niveau philo, langues..) enjeux de conflit, rupture

Importance des activités sportives, écoles, centres sociaux

Le plus grand s'est ennuyé, il ne pouvait pas voir ses copains

C'est aussi plus dur quand il faut les occuper, j'ai un enfant un peu hyperactif.

Difficile entre les grandes (17 et 19 ans) et les plus petits qui les rendaient dingues.

Heureusement qu'on avait la télé ! Mais des fois, il valait mieux la couper : trop d'infos qui font peur ou qui changent tout le temps pas claires (ex : masques).

Retour des enfants dans les familles pendant le confinement : problème, attente fin de confinement, sentiment violent de retour au foyer (de l'enfance) ensuite.

Situations familiales qui se sont accélérées pour certains (placement), d'autres familles se sont révélées.

S'autoriser à réactiver – familles qui se sont révélés – rappel importance de prendre soin des uns des autres, maintien du lien autrement.

## 9 - Qu'est ce qui doit être conservé ou pas ?

### A - Un sujet qui a fait débat : la visio, avantages et points de vigilance

Continuer la visio, notamment dans le système de soin, surtout lorsqu'il y a de la route à faire pour une heure de consultation.

Visio très intéressante mais pas toujours à avoir. Bien pour le gain de temps et plus de réactivité car parfois il y a de gros délais en présentiel (3 mois) alors que réduit en visio (à 1 mois).

Puisque la visio est un gain de temps, il y a une plus-value sur la qualité d'accompagnement (difficulté dans le foyer directement gérée en visio, ce qui n'était pas le cas avant). La visio dans la situation d'urgence pour traiter quelques points est très bien mais pas toujours.

Ex : rédaction de rapport à distance pas mal.

Entretien également par visio : pratique.

La visio est bien mais dépend du nombre de participants : il n'en faut pas trop ni trop peu.

Mais problématique des visios : bureaux partagés entre téléphone qui sonne etc.

Passage à teams favorise le lien avec l'extérieur car avant, en interne bonne communication internet mais pas forcément bonne avec les extérieurs.

Les réseaux ont été favorables pour les communications (whatsapp par ex) avec les devoirs ou encore le partage de recettes. Mais l'interaction est tout de même meilleure en réel.

Donc la visio favorise l'accompagnement pour certaines choses mais pas tout le temps. Par exemple, un collègue a été en congé pendant 4 jours, et donc il n'y a pas eu de continuité dans le suivi d'une famille alors que la famille avait envoyé un message. Il y a donc un questionnement sur le fait de savoir si en cas d'absence, est-ce que le suivi de la famille aurait été fait ? Imaginons en cas d'absence pendant 1 mois. Avant, avec le présentiel les

transmissions des problématiques pouvaient se faire plus facilement. Même problématique pour les mails qui a un côté pratique mais aussi négatif. La demande du téléphone portable est bien pour la rapidité et l'efficacité des demandes, mais pose un problème car on tombe dans cette relation de pouvoir.

Point négatif des outils informatiques : c'est bien pour les personnes maîtrisant la langue, lecture et écriture, or avec le covid de nouvelles situations sont apparues (ex : famille tchéchène) et donc compliqué pour répondre aux besoins. Mais par contre, en parlant par texto en présentiel, on peut traduire même s'il y'a une absence de sentiment et de spontanéité.

Nouveauté : l'accès au logiciel commun de l'ASE disponible de son domicile et augmentation du télétravail. C'était un souhait de la direction pour l'aspect économique, le confinement a accéléré la levée des freins d'action et de réflexion autour de ce sujet.

Aujourd'hui les professionnels s'interrogent sur les conséquences de ce changement de pratique notamment pour l'obtention d'une prime de télétravail (électricité, matériel...)

Au téléphone : cela permet d'avoir la personne en toute disponibilité puisqu'on décide du moment d'appeler en fonction de la personne. Par exemple, l'assistante maternelle va être appelée lors de la sieste des enfants ce qui permet même d'aller plus loin dans l'échange, même si le présentiel est essentiel pour aller voir les normes (voir si tout est conforme chez une assistante maternelle).

D'autres professionnels ne sont pas pour le téléphone car trop peur que ce soit envahissant. Il vaut peut être mieux le portable de service.

Le télétravail doit être réfléchi, quelle mission peut-on plus faire dans cet espace ? Réorganisation, réflexion sur sa pratique. Question très perso (pb de matériel, d'équipement).

Mise en place des groupes whatsapp et skype pour communiquer autrement entre professionnels mais aussi avec les parents. "Aujourd'hui whatsapp, c'est terminé"

## B - Les pratiques à conserver

Permet de travailler différemment : sortir des murs et aller vers, croisement et partage d'expérience.

Souplesse, flexibilité, autonomie sur les horaires est un fonctionnement à garder. J'aimerais pouvoir caser un rdv perso facilement. Le confinement a montré que le boulot était fait malgré cette souplesse.

Souplesse des temps de travail. Travailler en dehors du bureau. Souplesse dans télétravail car parfois les plannings changent.

Confiance de l'employeur mais aussi un manque d'habitude. Changer la culture administrative et bureaucratique.

Optimiser les trajets. Trop de déplacement en voiture.

Travail à distance pour les moments de rédaction des rapports.

Astreinte téléphonique de l'AGASEF.

Un standard non-stop

La participation des familles dans les bilans que le confinement a rendu possible. Avoir une personne de référence pour savoir qui je peux appeler s'il y a un problème pour les usagers. Au téléphone on arrive à évaluer les situations.

L'astreinte est un outil sécurisant.

Abandon réunionniste : Même aujourd'hui certaines réunions d'équipe ne sont pas reprises (même en visio).

Ce qu'on souhaite garder : la solidarité qui s'est créée entre collègues.

Question - Aujourd'hui, est-ce que vous en reparlez ensemble ? Non, on n'en reparle pas. On prend plus le temps de se poser. Le rythme et les anciennes habitudes ont repris dans leur quotidien professionnel.

Ce qu'il faut toutefois garder :

La confiance envers les professionnels. Le sentiment d'appartenance à une équipe.

La mise en place du télétravail qui continue à hauteur d'une journée tous les 15 jours.

## C – Ce qu'il serait mieux de ne pas conserver

Mise à distance des services publics, question du non-recours au droit, grosse alerte sur l'utilisation des plateformes.

Captivité de l'écran

On a gardé le télétravail ce qui est mauvais puisqu'il n'a pas été pensé en équipe, la conséquence est qu'il y a des collègues qu'on ne voit plus.

Le télétravail est différent pendant le confinement et après : après retour partiel donc difficile. Manque de dynamique.

Cela arrive de revenir sur nos temps partiels car pas assez de monde (ex : collègue en visio car réunion APP) donc dysfonctionnement du système.

On passe du temps à faire de la transmission d'info. Habituellement on se serait vu directement et dit directement les choses. Or, le télétravail a pour conséquence d'envoyer beaucoup de mails et cause la déperdition de l'information.

L'agent a déménagé : plus de box, pas d'abonnement internet pour ne plus re-vivre le télétravail

## IV- Conclusion de la journée

### I – Regard sur la journée : Repenser les solidarités, Ne pas gâcher la crise - Béatrice Deries (Sociologue, Ecole Rockefeller, CMW)

En tant que coordinatrice pédagogique du master Anacis - IDS (Lyon 2), j'ai eu à initier et à prendre part à une expérience d'enquête collaborative avec des praticiens de l'intervention sociale engagés dans ce master, qui portait sur les épreuves de la crise sanitaire traversées sur leurs terrains professionnels et de recherche respectifs. Ce dispositif a été mis en place au cours du confinement du printemps 2020, avec le concours d'un autre sociologue et chercheur, Pierre Vidal-Naquet qui de son côté menait plusieurs recueils similaires, dans diverses institutions fortement bouleversées par l'épidémie (Ehpad, Hôpitaux psychiatriques). Nous avons reconduit le dispositif en 2021, avec une nouvelle promotion.

Le thème orientant la première enquête collaborative et sa journée de restitution « Le care au temps du corona » indique le prisme par lequel nous avons abordé les épreuves de la crise sanitaire durant le premier confinement. La deuxième année, inspirés par un article de Luc Boltanski qui décrivait la crise sanitaire comme une crise de la mobilité nous avons placé l'enquête collaborative sous le prisme de cette « crise des mobilités » conduisant à une « reconfiguration des solidarités ». C'est dire qu'au gré de l'épidémie la problématisation de son expérience dans le champ du travail social est évolutive. Et nous n'en avons sans doute pas fini.

C'est en partie forte de cette double expérience et de ses enseignements que j'ai écouté l'ensemble des contributions de la journée, et que je m'attelle à la conclure autour de quelques axes de réflexion qu'elle a suscités chez moi. Je proposerai de les déployer autour de 5 thèmes.

**1<sup>er</sup> thème / 1<sup>ère</sup> observation** : la richesse des traces cumulées et restituées tout au long de cette journée.

Dès le début de la journée, on plonge dans la crise au travers des différents supports et matériaux mobilisés prenant le format d'archives, documents internes/externes, messages WhatsApp, fiches de télétravail donnant des indicateurs de vécu du confinement, captures d'écran de jeux de société en visio, paroles des familles.

La richesse et l'inventivité de vos matériaux pour dire cette expérience de l'accompagnement en temps de covid sont dignes de l'intérêt accordé aux écritures ordinaires par le sociologue Jean-François Laé. Vos supports et matériaux font partie de ces archives mineures auxquelles il accorde du crédit ; correspondances, journaux, main-courante, dossiers..., autant de traces qui lui donnent accès à des univers « humbles », des fragments d'existences fragiles, où chacun survit et se débrouille, parfois au bord du basculement.

Au travers de vos supports, votre enquête serait à rapprocher d'une enquête menée par ce même sociologue durant le premier confinement en Seine Saint-Denis, pour le Conseil Départemental. Cette enquête a donné lieu à la publication d'un livre, à paraître en janvier 2022 qui pourrait vous intéresser : *Parole Donnée. Entraide et solidarité en Seine Saint-Denis en temps de pandémie*, aux éditions Sylepse.

JF Laé s'est ressaisi de 26 000 conversations téléphoniques recueillies auprès des plus vulnérables par plusieurs centaines de travailleuses sociales de proximité du département

dites appelantes volontaires, de suppliques reçues à la Présidence du Département, des messages adressés par des étudiants à l'université Paris-8, le tout durant ce premier confinement. Les appels téléphoniques des premières visaient à repérer les difficultés et à apporter si besoin de l'aide : « *comment se passe le confinement ? qui prend de vos nouvelles ? qui apporte vos courses ?* » faisant écho à l'expérience délicate rapportée ce matin par Delphine : « *Seules mes oreilles pouvaient évaluer la situation.* »

L'analyse de ces mots, messages et conversations a fait émerger entre autres cette question criante : mais où était donc l'Etat social actif à la française pendant cette période-là ? Dans les ateliers d'aujourd'hui, on a eu des préoccupations bien locales, évoquant elles aussi cette dimension sociale et politique de la pandémie.

## **2ème thème : l'enquête collaborative**

Durant cette journée, je me suis trouvée plongée dans un temps fort d'enquête collaborative. Je reviens à l'argument en faveur d'une telle démarche qui, en pleine explosion épidémique, avait orienté le dispositif dont je vous ai parlé en introduction, en citant alors Pierre Vidal-Naquet : « Le Covid nous place au cœur de la complexité en faisant vivre cette notion de façon plus sensible qu'intelligible. Autrement dit, loin d'augmenter notre savoir, la pandémie bouscule tous nos cadres conceptuels et ne nous permet pas (encore ?) de comprendre ce qui se passe sous nos yeux. (...) Nous sommes en permanence dépassés par le phénomène que nous essayons tous, chacun à notre niveau, de décrypter. Ce dépassement est d'abord spatial, puisque la crise, à la fois sanitaire, économique, sociale et écologique, ne connaît pas de frontières. Il est ensuite temporel, au sens où cette crise se déploie sur un temps si rétréci qu'il ne laisse aucune place à l'installation de la réflexion. (...) L'incertitude dans laquelle nous plonge cette catastrophe systémique, nous conduit à renoncer pour le moment à une montée trop rapide en généralité et à opter plutôt de façon beaucoup plus modeste pour l'enquête et la coopération. Nous sommes tous en effet, à un titre ou un autre, impliqués dans le déploiement de la crise. Nous sommes donc en capacité d'en rendre compte à partir de nos expériences concrètes. »

Il me semble que votre démarche d'enquête collaborative s'inscrit dans ce type de démarche de connaissance humble et horizontale, elle vous fait activer des maillages préexistants à la crise, entre des acteurs très différents, on le voit à l'assemblée d'aujourd'hui : universitaires et chercheurs, responsables institutionnels, travailleurs sociaux de proximité, étudiants, familles... Et dans cette pluralité de paroles, un terme est beaucoup utilisé et valorisé aujourd'hui, celui de « témoignages » : ceux des jeunes et enfants, ceux des travailleurs sociaux, ceux des familles au sein d'ATD. On a pu ailleurs parler de 'la force du témoin' et c'est bien ce qui semble ici se dégager. Mais pour autant, le témoignage est souvent classé au bas de la hiérarchie dans la production de la connaissance, en étant considéré comme une matière brute, faisant l'objet d'une élaboration qui va se faire ailleurs. D'où sa dévaluation.

Dans la période de sortie de crise, de capitalisation et de remontée de ses enseignements, quel est le statut qui sera accordé aux témoignages ici rassemblés ? Serait-on en train d'assister, à la faveur de la crise, à sa revalorisation ? à un processus de mise en équivalence et de symétrisation des différents témoignages ? C'est une question qui me semble intéressante à poser à l'issue de cette journée.

Enfin, articuler des points de vue divers sur cette expérience de la crise sanitaire, comme vous vous y attellez depuis ce matin, et comme il semble que vous aimeriez l'approfondir plus avant encore, pourrait participer même modestement à construire un collectif, un « public » au sens

de John Dewey ; un public qui se constitue dans et par l'enquête sur une situation troublée, une situation qui a été partagée, même si différemment, par les uns et les autres.

### **3<sup>ème</sup> thème : la crise comme révélateur**

Qu'est-ce que cette crise sanitaire a bousculé ? interrogeait Muriel Sofonéa en introduction de la journée.

Mais on pourrait ajouter aussi : qu'est-ce qu'elle a révélé ? en pensant « l'épreuve » dans son sens photographique de révélateur.

*a/ La crise comme révélateur de déplacements, transformations, qui ont pu commencer et se tramer en amont de la crise, peut-être même sur longue période.*

\*Exemple de la place des familles et des personnes accompagnées vis-à-vis des professionnels, de la symétrisation de leurs relations qui est un processus qui a pu commencer bien en amont. Et cette remarque fait écho à David Grand qui en citant le sociologue Jacques Ion invitait à se « méfier des excès de vitesse ».

\*Exemple de la porosité des frontières entre les territoires personnel et professionnel dans l'exercice du métier, une porosité qui n'est pas l'exclusivité des « travailleurs pairs ».

La crise accentue (accélère ?) ces phénomènes qui jusqu'alors étaient encore des questions professionnelles sensibles, susceptibles de faire disputes, désaccords, clivages... parce que mettant à mal des cadres de référence acquis en formation ou par l'histoire.

*b/ La crise comme révélateur de pratiques plus surprenantes qui me paraissent assez novatrices* celles-là, du point de vue de certains domaines de l'intervention sociale tels que la protection de l'enfance.

La crise épidémique comme révélateur de pratiques qui ré-enchantent les univers professionnels et la relation professionnelle, que je parviens plus difficilement à inscrire dans une histoire. Notamment du côté des supports de l'échange et de la communication. Comme la balade en forêt « où la parole n'est plus captée mais peut s'envoler dans les arbres », où les paroles se déploient librement.

Autre exemple, avoir le choix entre téléphone, SMS, vidéo pour s'entretenir... Qui est à l'initiative et a le choix de ces supports ? Le professionnel ? La personne accompagnée ?

Vos restitutions donnent à voir ici une ordinarisation des formes de l'échange, et de l'échange tout court, qui participent à désenclaver le travail social, à la faveur de cette commune expérience de la crise sanitaire. Il en est ainsi du « *Comment allez-vous ?* » de Delphine qui rapporte que « *l'on a été amené à parler d'autre chose que de la prise en charge* ».

Alors, dans l'après crise, qu'est-ce qu'on garde de tout ça ? Quid du monde d'après ?

### **4<sup>ème</sup> thème : la crise en tant que temporalité**

Cette journée de valorisation des expériences de l'accompagnement en temps de covid est en effet traversée par cet enjeu de bilan et d'état des lieux : La crise est-elle une parenthèse destinée à se refermer sous peu, au contraire, doit-elle rester ouverte et inscrire les exceptions du moment dans la durée, ou encore va-t-elle donner lieu à des innovations, puisées dans les divers arrangements qui se sont produits à la faveur de la crise ?

Or se poser ces questions, c'est envisager la crise dans une temporalité délimitée, voire même comme une parenthèse. C'est supposer un enchaînement : ordre (préexistant à la crise), désordre (généralisé par la crise), nouvel ordre (ou retour à l'ordre d'avant).

Dans sa note conclusive clôturant cette autre enquête collaborative évoquée dans mon introduction, Pierre Vidal-Naquet (que je remobilise ici) se demandait si nous avons raison d'utiliser la métaphore des parenthèses, qui nous conduit inévitablement à penser dans les termes de cette succession. Il se demandait si cette césure entre le monde d'avant, le monde du pendant et le monde d'après, nous était utile pour penser le phénomène de la crise et ses suites. Et de citer Bruno Latour qui dans un article paru en plein premier confinement nous invitait à « ne pas gâcher la crise ». A ne pas trop vite en sortir. « Ne pas gâcher la crise » consistait pour lui à poursuivre la limitation des activités les moins socialement utiles pour éviter la catastrophe climatique bien plus grande que la crise sanitaire.

« Ne pas gâcher la crise » pourrait consister à prendre acte de l'enchevêtrement de l'ordre et du désordre relaté aujourd'hui, car sans doute révélé de façon un peu plus saillante par la crise. « Ne pas gâcher la crise » c'est ne pas vouloir à tout prix sortir du désordre pour remettre de l'ordre, mais penser la porosité des frontières entre les deux. « Ne pas gâcher la crise » c'est penser celle-ci comme s'étirant dans le temps.

### **5<sup>ème</sup> thème : la reconfiguration des solidarités pendant la crise**

Tout au long de la matinée, ont été rapportées des reconfigurations de solidarités ayant permis de maintenir a minima, voire plus et mieux, une continuité de l'activité menacée de rupture par l'empêchement des mobilités déjà évoqué. Pour y avoir accès, il nous faut sortir d'une approche angélique de la solidarité qui la restreint à sa valeur positive d'altruisme et d'engagement. En effet le dépassement et l'altruisme ont été salués aujourd'hui. Mais il y a eu d'autres figures de solidarité que vos interventions ont mises en évidence, et pour les appréhender toutes ensemble, il nous faut revenir au sens premier de solidarité qui est *le (faire) tenir ensemble*, en tant que nous sommes liés les uns aux autres.

Ce tenir ensemble ou faire tenir ensemble peut prendre et a pris des formes très différentes, plus ou moins autoritaires, plus ou moins démocratiques, informelles et bricolées par le bas ou bien managériales, pour permettre à l'activité de continuer (dans les services, dans les foyers, dans les familles), certes dans une forme plus ou moins altérée.

Je voudrais pour finir proposer quelques figures contrastées de ce *tenir ensemble* entendues au long de la journée.

- Le 'faire collectif'

« *Le confinement, cela nous a rassemblés en tant que famille* », a-t-il été dit dans l'atelier Familles.

Un groupe WhatsApp de mamans a été créé. La prière leur a permis aussi de tenir, ensemble. Autour du récit de leur mobilité, ou des visites médiatisées, retranscrit et publicisé dans des vidéos, des jeunes ont fait aussi collectif, la mise en récit de leur expérience commune leur permettant de 'tenir ensemble'.

- L'interdépendance comme figure de la solidarité

Il a été dit aussi par les familles le besoin accentué durant le confinement d'être compris, de ne pas se sentir seul, d'être soutenu. Expriment, à travers l'interdépendance entre les différents collectifs, celui de la famille, et celui des professionnels, une autre figure de la solidarité. La solidité des uns (familles, jeunes) aurait reposé sur la solidité des autres (professionnels) et réciproquement. Les

exigences de santé publique associées à la propagation du virus nous ont rappelé combien nous étions inter-dépendants.

- Le travail organisationnel d'invention et de mise en œuvre de process, de supports, de procédures pour rester en lien a documenté ce matin une autre reconfiguration de la solidarité. Il n'est qu'à voir tous les outils déployés à l'AGASEF. Il y a un envers de cette figure du tenir ensemble, qui peut être l'intrusion et l'envahissement : « *On était tout le temps connecté à la machine* ». Si ces outils et procédures étaient pensés pour réduire l'incertitude et la sidération, ils ont sans doute aussi participé à réduire le sentiment de désaffiliation, tel un revers positif de l'intrusion. D'où l'intérêt de considérer le caractère composite de la solidarité : positif et négatif.
- Une autre figure du (faire) tenir ensemble ressorti de la journée est la transgression et le contournement des prescriptions professionnelles/ institutionnelles, par des bricolages jugés indispensables pour assurer une continuité de l'accompagnement. Mais c'est une forme de tenir ensemble toujours en questionnement : « *Peut-on aller aussi loin ?* »

S'il est une activité que ces diverses reconfigurations de la solidarité évoquées aujourd'hui ont cherché à sauvegarder, de manière transversale aux collectifs qui ont pris la parole aujourd'hui : professionnels, familles, jeunes confiés à l'aide sociale à l'enfance, c'est bien l'activité du *care* caractéristique de l'espèce humaine, recouvrant tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre monde de façon à ce que nous puissions y vivre aussi bien que possible (Joan Tronto).

## II – Partager les expériences, donner sens à l'action, dessiner des perspectives – Claire Autant-Dorier (sociologue, centre Max Weber, université de Saint- Etienne), Muriel Sofonéa (ODPE)

Il était de la responsabilité de l'ODPE de proposer cet espace de partage et de reconnaissance collective de ce qui s'est construit sur la période. Chacun, à des places et des responsabilités différentes, a contribué à produire du nouveau, à questionner ou à faire bouger les pratiques, à oser pour générer de l'innovation sociale afin de répondre au mieux aux problématiques des familles et des enfants. Donner la parole à tous (familles, élue, professionnels de terrain, universitaires, cadres, dirigeants) était fondamental pour comprendre les équilibres systémiques de la protection de l'enfance bousculés par cette crise.

Dans cette période singulière collectivement traversée, la solidarité a repris toute sa place. Le *care* a réinvesti les liens de travail, les liens de l'accompagnement des familles et des enfants. Le travail de description qu'a permis ce protocole de recherche collaboratif vient mettre en valeur l'importance du souci de l'autre, du prendre soin et de la réception de l'aide. Faut-il attendre une crise pour prendre conscience que ce sont des éléments fondamentaux du travail social ?

Le souci réciproque de l'autre face au covid apparait comme un élément fort des témoignages recueillis. La crainte de la maladie et la distance conduisent paradoxalement à se préoccuper davantage de ce que les autres vivent. Si cette expérience n'est pas propre au champ de la protection de l'enfance ni même du travail social, on note une préoccupation particulière dans ce cadre : le souci de ne pas « passer à côté de quelque chose », la crainte de ne pas pouvoir éviter une situation de danger ou de souffrance est fortement exprimée. Cela manifeste l'engagement des professionnels et la responsabilité qu'ils endossent individuellement et collectivement.

Du côté des familles ce souci a bien été perçu, mais une attente forte s'exprime pour que leur expérience soit entendue, pour que leurs capacités soient reconnues. Les initiatives ouvertes en ce sens par la crise demandent à être poursuivies et élargies.

Les difficultés ont été importantes et il convient de ne pas les minimiser. Des erreurs et tâtonnements ont pu avoir lieu dans la tension entre risque sanitaire et intérêts des personnes ; les enfants et leurs familles ont parfois été privées de rencontres et les professionnels ont été fortement exposés. Mais ces épreuves ont permis d'identifier des pratiques alternatives. Des adaptations et ajustements se sont mis en place pour retrouver d'autres formes d'équilibre après la période de sidération. La numérisation des liens a été clairement investie avec des analyses parfois critiques sur les équipements, leurs utilisations, les limites dépassées avec des impressions d'invasion. Néanmoins, cette numérisation est aussi révélatrice de nouvelles formes d'être en lien qui garantissent une sécurité des attachements. Des formes de rencontres moins contraignantes ont été expérimentées (par la médiation de l'image ou de la promenade) favorisant des échanges plus libres. L'importance du maintien des liens face au risque de l'isolement est réaffirmée face à l'expérience du confinement et plus largement de la crise sanitaire. Lorsque nos vies quotidiennes sont rendues vulnérables, et plus encore pour ceux qui étaient déjà précaires, pouvoir échanger et garder un lien, se sentir soutenu est essentiel. L'expérience traversée collectivement vient réinterroger la qualité des liens et dessiner des pistes pour les construire et les entretenir.

Dans cette période des liens nouveaux se sont construits entre professionnels et familles – l'autre n'est plus seulement le représentant d'une institution qui conduit une mesure auprès de familles en difficulté mais chacun reprend une place de citoyen solidaire face à une épreuve qui touche notre vulnérabilité. L'un et l'autre pouvant plus « librement » s'autoriser à être un peu plus « soi » en évoquant plus simplement les choses. L'épreuve collective est la même pour tous et rassemble, créant une forme d'union devant l'adversité, même s'il convient de ne pas idéaliser la portée de celle-ci. Il a été possible de dépasser les étiquettes et cadres de chacun.

On voit dans les pratiques mises en œuvre et dans les pistes tracées l'importance de la souplesse, de l'ajustement. Avec là aussi le souci de l'autre : faire avec ce que chacun considère comme tenable, acceptable pour soi. Les zones de tolérance se sont modulées laissant place à plus d'agilité et de souplesse notamment sur un plan institutionnel pour construire dans l'interaction les ajustements.

Les « *bricolages* » ont été plus importants pendant la crise, mais ils avaient déjà lieu avant, dès lors que les situations sont critiques. L'enjeu est celui de la reconnaissance institutionnelle et de la légitimité de ces pratiques pour les professionnels. Les travailleurs sociaux n'assurent pas

uniquement le « travail prescrit » par l'employeur, ils opèrent des adaptations, des contournements afin d'apporter des réponses au plus juste aux problèmes des personnes. C'est bien là tout l'intérêt de la créativité du travail social et du développement des compétences des professionnels qui peuvent dans ces cas-là s'attribuer ce que B. Ravon et Vidal- Naquet appellent un « auto-mandat » ou « mandat adapté ».

Face à ces épreuves de professionnalité ce qui importe n'est pas de rappeler la règle ou de définir de nouvelles « bonnes pratiques » mais de se ressaisir collectivement de ce qui a été fait, d'en identifier l'intérêt et les limites, de s'accorder sur ce à quoi on tient pour soi et pour les autres. Il s'agit davantage d'un souci éthique partagé que de fixer de nouvelles orientations.

La journée du 7 octobre et le travail de collecte réalisé en amont, ne peuvent être représentatifs de tous les points de vue. Il s'agissait avant tout d'aborder cette journée comme un reportage photographique qui donne à voir « *l'invisible* », le « *laboratoire pour penser l'épreuve et la révéler* » pour reprendre les propos de Béatrice Deries. Les analyses apportées et l'éclairage universitaire de cette journée nous confirment la nécessité de confronter le « *faire* » de la pratique de terrain et le « *savoir* » afin de donner du sens au travail social et redessiner ensemble son « *savoir-faire* ».

Enfin, cette journée nous rappelle que l'agir en travail social ne peut se limiter à de bonnes ou de mauvaises réponses radicales, selon une vision manichéenne. Il s'agit avant tout, à chaque nouvelle situation, de construire de nouveaux équilibres au milieu de nombreux paradoxes qui contribuent finalement à la richesse de ce métier sans cesse en mouvement.

Bibliographie :

Rapport ONPE - [15e\\_ragp\\_final\\_complet.pdf \(onpe.gouv.fr\)](#)

Bruno Latour (2020), *Où suis-je ? Leçons du confinement à l'usage des terrestres*. La découverte

Donald- A Shon (1994), *Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, ed Logiques, col. Formation des maîtres, 418 p.

Ravon, B. & Vidal-Naquet, P. (2018). « Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social ». *Rhizome*, 67, 74-81.

<https://doi.org/10.3917/rhiz.067.0074>



**JOURNÉE ODPE 7 OCTOBRE 2021**  
**L'EXPÉRIENCE DE L'ACCOMPAGNEMENT  
SOCIAL DES FAMILLES  
EN PÉRIODE COVID**

**loire.fr**    

**DÉPARTEMENT DE LA LOIRE**  
Hôtel du Département  
2 rue Charles de Gaulle  
42022 Saint-Etienne cedex 1  
Tél. 0 4 77 46 42 42