

# TRAVAIL SOCIAL

AUTOMNE 2020

QUE RETENIR DU CONFINEMENT  
POUR PENSER LE TEMPS QUI VIENT?



Fédération  
des acteurs de  
la solidarité



## DE L'INTÉRÊT DE RECONNAITRE L'IMPORTANCE DE CE MAILLON INDISPENSABLE DE SOLIDARITÉ

- Durant ces quelques mois de mars, d'avril et de mai 2020 ainsi qu'au cours de la période qui s'en est suivie, la vie sociale, l'accès aux services publics et aux dispositifs habituels de secours et de soutien social ont été suspendus ou fortement impactés par l'entrée en application des mesures liées au confinement. Alors que l'évolution de la pandémie semble incertaine et que nous assistons à un nouveau confinement et un renforcement des mesures visant à en limiter la progression, il semble important de revenir sur les éléments les plus marquants de cette période, afin de développer notre capacité à anticiper cette nouvelle période et à penser le rôle que vont y jouer les professionnel.le.s du secteur de l'Accueil Hébergement et de l'Insertion. Ce travail s'inscrit aussi dans la saisine du Haut Comité du Travail Social sur les enseignements de la crise sanitaires sur les organisations et pratiques professionnelles.



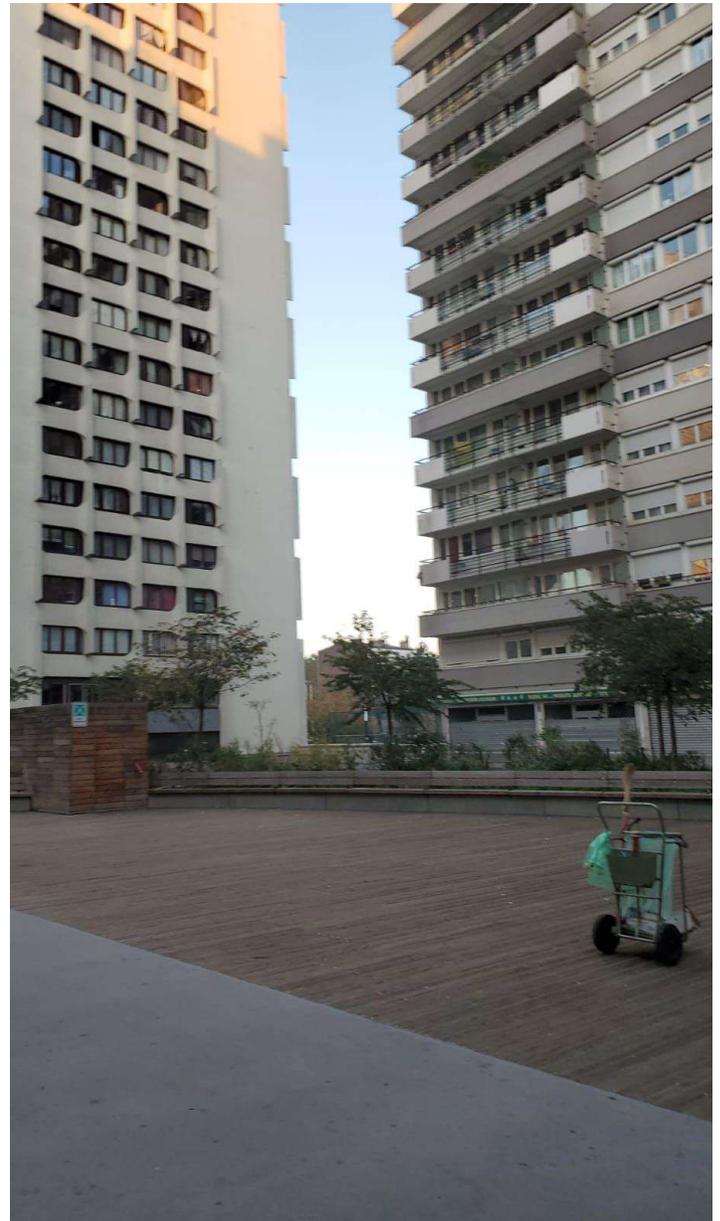
● ● ● Le travail social s'est en effet trouvé en première ligne pour apporter et inventer des réponses aux personnes les plus exclues et pour maintenir autour d'elles un lien solidaire. Dans des conditions matérielles, psychologiques et sociales souvent difficiles, partout il a fallu gérer le risque, décider, se mobiliser, trouver des solutions, pour réinventer en urgence des approches d'accompagnement.

● Afin que les enseignements de cette période ne s'évaporent pas sur le fil d'une actualité qui reste fortement préoccupante, la fédération a cherché à rassembler auprès de son réseau, son vécu de cette période et recueillir ce que les professionnels souhaitent en retenir et faire connaître. Au national, en région et au sein d'établissements du réseau qu'ils s'agissent de lieux et services d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement, ces ateliers de différents types se sont déroulés autour de la question « Que retenir du confinement ? » et ont permis de recueillir les perceptions d'une grande diversité d'entre eux, ce dont ce dossier se veut une retranscription, forcément partielle du contenu des échanges.

## **UN MOMENT SANS PRÉCÉDENT QUI A RENDU VISIBLE LA MULTITUDE DES SITUATIONS DE FRAGILITÉ**

Les professionnel.le.s ayant participé à ces ateliers sont nombreux à avoir vécu cette période comme une irruption brusque de problématiques souvent préexistantes mais dont le confinement a rompu de manière abrupte l'équilibre souvent précaire qui permettait aux personnes d'aménager leur quotidien.

Dans des situations souvent de sous-effectif, les professionnel.le.s ont dû adapter leurs manières d'intervenir (changement de service, mesures et gestes barrières, travail à distance) tout en constatant l'apparition urgentes de nombreux autres besoins pour les personnes qu'il.elle.s accompagnent.



## QUAND LA CRISE BRISE LES TABOUS SUR LES CONDUITES ADDICTIVES

Régulièrement mise en avant au sein des structures collectives (Centre d'hébergement, résidence sociale ou pensions de famille...), la question de l'autorisation et de la prise en compte des substances addictives s'est posée de manière beaucoup plus accrue durant la crise. Les personnes étaient en effet confrontées à un risque de décompensation fortement accentué par les difficultés d'accès aux substances, engendrées par les mesures limitant l'accès à l'espace public.

### **Des pratiques déployées en urgence et qui s'avèrent libérer la parole et améliorer l'accompagnement**

Dans certains services les équipes ont ainsi pu prévoir des formes de mise à disposition d'alcool ou de tabac ainsi que de matériels de prévention dédiés à la réduction des risques (lingettes propres, seringues...) qui ont permis aux intervenant.e.s d'aborder directement avec les personnes ces conduites ; en effet, elles sont souvent proscrites (pour ce qui est de l'Alcool ou parfois du Tabac) et pour d'autres même interdites au sein des règlement des établissements. Malgré certaines difficultés rencontrées çà et là, nombreux professionnels soulignent ainsi que la levée de ces tabous a permis de libérer un espace de parole, condition essentielle de la mise en œuvre de formes de co-gestion des substances avec le travailleur social et un accompagnement progressif des usages liés aux drogues.

Pour accompagner ces démarches, un partenariat souvent inédit s'est ainsi noué dans de nombreux territoires entre acteurs de l'addictologie (CSAPA, CAARUD, unités d'addictologie...) et professionnels de l'Accueil Hébergement Insertion.

### **La fédération défend particulièrement :**

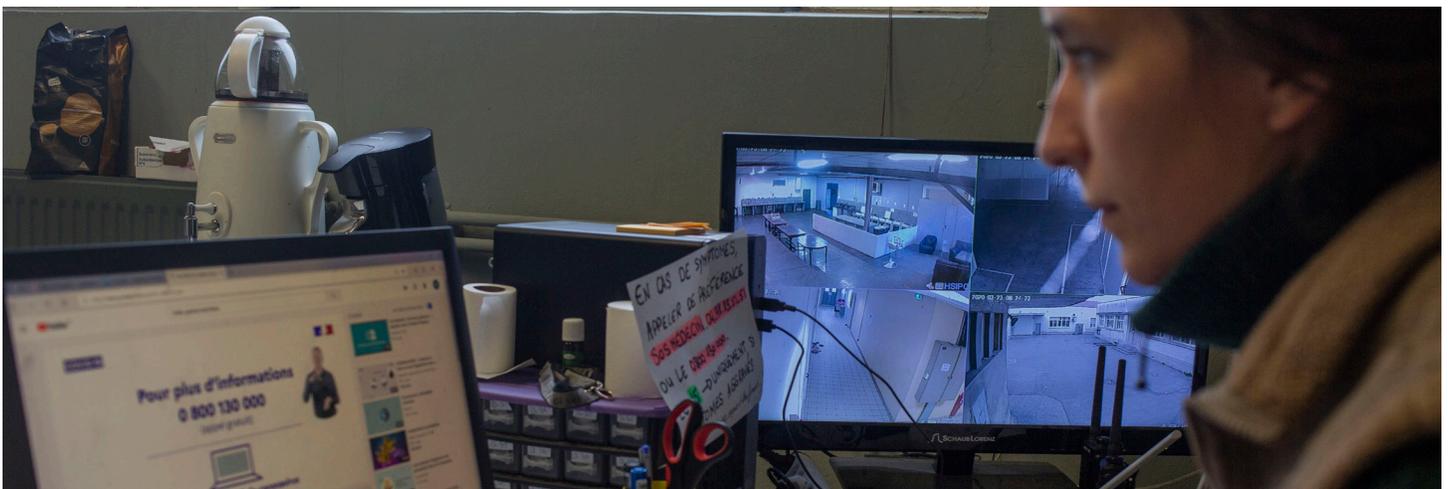
**En tant que partenaires de la Fédération Addiction, nous soutenons la possibilité pour toute personne qui en a le besoin de mobiliser un accompagnement pluridisciplinaire de sa consommation de drogue , la structuration dans les territoires de réseaux de soins dédiés à la prise en charge des usagers de drogue et la mise en œuvre de pratiques adaptées à la réduction des risques au sein des établissements accueillant des personnes en situation de précarité.**

#### **Pour aller un peu plus loin :**

Ressources et outils liés à la prise en compte des addictions sur le site de la fédération des acteurs de la solidarité : <https://www.federationsolidarite.org/covid-19>

Webinaire FA/FAS « Accompagner les personnes usagères de produits psycho-actifs durant la crise » [https://www.youtube.com/watch?v=h3maJ3av0SE&feature=emb\\_title](https://www.youtube.com/watch?v=h3maJ3av0SE&feature=emb_title)

Atelier ANAS/FAS : « Travail Social, que retenir du confinement : Accompagner les personnes usagères de drogues » <https://www.youtube.com/watch?v=OhaEnZYtwoY>



## NE PAS OUBLIER CE QUI A DYSFONCTIONNÉ

A l'image de ce qu'a pu vivre le secteur sanitaire, les structures de notre réseau se sont retrouvées en grande difficulté pour mener à bien leurs missions essentielles. En l'absence d'équipements et de procédures adaptés elles ont bien souvent dû, dans les premières semaines de la crise, mettre en arrêt leurs espaces d'accueils ou leurs équipes mobiles. Dans un contexte où les principaux services sociaux ou fournissant des biens et services de premières nécessité (CAF, CPAM, Centres d'action sociale, banques alimentaires, épiceries sociales, banques...) ont eux aussi mis entre parenthèses leurs activités, les professionnels se sont souvent trouvés bien démunis pour apporter des réponses aux situations d'urgence dont ils étaient les témoins.

L'indisponibilité prolongée des masques et autres dispositifs de protection a fortement contraint les services d'accompagnement à devoir fermer eux aussi leurs portes aux publics dans un moment qui le nécessitait pourtant.

La survenue de manière brutale du confinement a souvent mis en difficulté les services qui n'avaient pas toujours pu se préparer suffisamment en matière d'équipement, de procédures et de coordination. Ces difficultés ont été accentuées par la mise à l'arrêt de certains mécanismes qui interagissent fortement avec l'intervention sociale (Commission d'aide financière, Commissions d'attribution de logement, certaines commissions SIAO etc.).

## DE NOUVEAUX PARTENARIATS SONT VENUS NOURRIR L'INTERVENTION SOCIALE

Dans l'immense majorité, les structures qui ont répondu ont mis l'accent sur l'apport des partenariats entrepris. Quand cela a été rendu possible l'intervention d'acteurs sanitaires auprès des structures d'hébergement et des services d'accompagnement est venue apporter un soutien apprécié par les équipes de travailleurs sociaux. La mise en œuvre des équipes mobiles sanitaires, la mobilisation importante des CAARUD et des CSAPA en lien avec les associations d'hébergement, ainsi que la mise en œuvre de maraudes intégrant des personnels sanitaires grâce à l'apport de certains hôpitaux, sont des exemples de ce que la situation de crise est venu faire évoluer comme mode de travail ensemble. Les déclinaisons locales de l'action menée par la CNAM et la CNAF auprès des ménages à l'hôtel sont venues aussi mettre en avant l'apport de démarche intégrant agents des caisses locales de protection sociale et travailleur.se.s sociaux/ales. A y regarder de plus près, lors de cette période, les initiatives conjointes ayant donné des possibilités d'actions coordonnées entre des professionnel.le.s qui n'avaient pas toujours pour habitude de travailler ensemble (services sociaux de secteurs et accueils de jours, banques alimentaires et SIAO, acteurs de la médiation culturelle et structures d'hébergement, structures de soins en psychiatrie et services d'accompagnement dans le logement...) sont nombreuses.



## UNE ÉPREUVE PSYCHIQUE POUR TOUS, DES SITUATIONS DE DANGERS RÉELLES

La rupture de l'accompagnement et de la prise en charge rencontrées par les personnes souffrant de troubles psychiques et en particulier celles en situation de précarité, ont été relativement peu évoquées dans les mesures prises par le gouvernement durant la crise. La fermeture conjointe des accueils de jours du secteur sanitaire comme du secteur social, la suspension momentanée de nombreuses actions d'accompagnement en ambulatoire, ont contribué à une importante déstabilisation du fragile équilibre de vie sur lequel repose le quotidien des personnes. Il a fallu toute la détermination d'équipes mobilisées et la définition de protocoles permettant les visites à domicile, pour que progressivement le travail d'accompagnement puisse se mettre en place. Plus largement, les problématiques de comportement liées au confinement (bien que les intervenant.e.s sociaux soulignent qu'elles furent relativement marginales) ont nécessité une grande capacité d'adaptation des associations et des services de santé. Par exemple certaines ont déployé en interne des lignes d'écoute dédiées ou des consultations à distance.

### La Fédération défend notamment :

- Un renforcement des moyens du secteur psychiatrique (en particulier des CMP) aller vers les personnes à la rue, en hébergement ou en logement accompagné.
- Le développement d'équipes mixtes et plus globalement de projets intégrant acteurs du soin psychiatrique et acteurs de l'accompagnement social et notamment des Equipes Mobiles Précarité Psychiatrie.
- Le renforcement du déploiement du Chez soi d'abord dont les équipes ont montré une grande résilience durant la crise et une capacité à s'adapter en continue aux situations rencontrées.

### Pour aller un peu plus loin :

- Ressources liées à la santé des personnes durant le confinement sur le site de la FAS Ile de France <https://www.federationsolidarite.org/actions-ile-de-france/sante-idf/11147-sant%C3%A9-des-personnes-durant-le-confinement-acc%C3%A8s-aux-soins-et-aux-droits-sant%C3%A9-mentale-et-addictions>
- Ressources du site internet de la FAS nationale <https://www.federationsolidarite.org/covid-19>
- Les initiatives Santé Mentale, Psychiatrie et Covid 19, direction interministérielle santé mentale <https://www.bretagne.ars.sante.fr/system/files/2020-07/Dossier%20de%20presse%20Sant%C3%A9%20mentale%20et%20psychiatrie%20-%20MSS%20-%20220620.pdf>

## ROMPRE L'ISOLEMENT, UN RÔLE DE PLUS EN PLUS IMPORTANT POUR LE TRAVAIL SOCIAL

La grande majorité des travailleur.es.s sociaux/socials a continué durant cette période à intervenir auprès des personnes qu'ils/elles accompagnent mais souvent sans pouvoir recevoir ou se déplacer directement au domicile des personnes. Les difficultés d'accès à l'information rencontrées par de nombreuses personnes, le sentiment de solitude, ainsi que l'irruption de problématiques souvent aggravées par les conditions de confinement, ont aussi paradoxalement renforcé le besoin de présence de l'intervenant ou de l'intervenante sociale. Les professionnels interrogés sont ainsi nombreux à mettre en avant une forme d'approfondissement du lien avec les ménages et les familles durant cette période. Le fait d'appeler régulièrement seulement pour prendre des nouvelles, d'échanger de manière simple sur le

vécu partagé du confinement, a permis d'explorer une dimension de la relation d'aide peut-être plus directe, sensible et moins centrée sur les difficultés, les projets, les démarches à réaliser, comme cela est logiquement le cas habituellement. L'entrée dans une dimension intime a globalement été perçue comme un moyen d'approfondir la relation d'aide. Cette possibilité de consolider et maintenir ces liens a été au cœur des capacités d'adaptation des intervenants sociaux durant cette période et amène certains professionnel.e.s à se rendre compte que ce temps de l'échange, de l'écoute et de la rencontre manque habituellement bien trop, alors qu'il constitue pourtant l'essence de leurs métiers. De nombreux intervenant.e.s ont aussi mis en avant leurs besoins de maintenir un lien renforcé avec les personnes, alors qu'eux-mêmes ont souvent éprouvé une forme de solitude durant cette période.

## TRAVAILLER « À DISTANCE » : UNE NOUVELLE CONFIGURATION DU TRAVAIL SOCIAL

L'irruption rapide du travail à distance dans un monde professionnel qui n'en avait quasiment pas l'usage jusque-là, a fortement bousculé les habitudes des professionnel.le.s interrogé.e.s. Ces derniers ont dû réadapter leur mode de communication avec les personnes et les ménages qu'ils ou elles accompagnent. Les témoignages sont nombreux à exprimer une réappropriation de l'entretien téléphonique avec son rythme et ses silences, ainsi que l'usage d'outils de communication, jusque-là, davantage réservés à la sphère privée, comme le sms, le groupe whatsapp ou l'envoi de ressources glanées sur les réseaux sociaux. Parallèlement, les professionnels ont, de fait, souvent dû accompagner une montée en compétence rapide vis-à-vis des outils numériques (usage d'une boîte email, envoi d'une pièce jointe, remplissage d'un formulaire en ligne par exemple) et soulignent l'importance de développer la médiation numérique qui encourage l'autonomisation des personnes sur ce volet. A ce titre la dématérialisation des dossiers s'est fortement accélérée dans la plupart des structures qui ne l'avait pas encore mise en œuvre. Plus largement, l'usage des outils permettant la connectivité s'est aussi renforcé (ordinateurs portables, VPN, téléphones, clouds, imprimantes mobiles etc.). S'il en était besoin, cette période est venu ainsi souligner l'importance des problématiques d'accès et de médiation numérique pour les personnes en situation de précarité ainsi que les enjeux d'équipements et de formation des professionnel.le.s

L'irruption du travail dans l'espace privé des intervenant.e.s eux/elles-mêmes n'a pas manqué de questionner les professionnels sur ces nouvelles limites à intégrer à leur intervention (dépassements des horaires, usage de leur ligne privées, besoin de couper...) et ceci d'autant que ces derniers étaient aussi confrontés au confinement eux/elles-mêmes.

### La Fédération a défendu et continue de défendre :

-L'importance que les professionnels bénéficient des outils et de la formation nécessaires à l'accompagnement vers le numérique et que les personnes accompagnées puissent elles bénéficier de ressources permettant l'accessibilité des outils de communications et de recours droit par le numérique.

-La prise en compte des surcoûts engendrés par les confinements successifs et permettant la continuité de services des établissements de notre secteur (recrutements, équipement et communications notamment)

-Le versement effectif de la prime exceptionnelle correspondant à l'effort de mobilisation des travailleurs sociaux durant cette période

### Pour aller un peu plus loin :

L'outil de soutien à l'accompagnement à distance proposé par la DIHAL <https://www.federationsolidarite.org/images/DIHAL-COVID-19-Outils-de-soutien-t%C3%A9l%C3%A9phoniques-19-03-2020.pdf>

Atelier ANAS/FAS : « Travail Social, que retenir du confinement : Intervenir à distance, vers une nouvelle proximité » : [https://www.youtube.com/watch?v=M\\_gthMs\\_Hco](https://www.youtube.com/watch?v=M_gthMs_Hco)

Rapport de la mission d'information du Sénat sur la lutte contre l'illectronisme et pour l'inclusion numérique ( Fédération des acteurs de la solidarité ) (<https://www.federationsolidarite.org/actualites/rapport-de-la-mission-dinformation-du-senat-sur-la-lutte-contre-lillelectronisme-et-pour-linclusion-numerique/>)

6000 enfants hébergés reçoivent ordinateurs, tablettes, jeux et livres grâce à l'opération « Respirer en confinement » avec Emmaüs Connect et Emmaüs France (<https://www.federationsolidarite.org/actualites/6000-enfants-heberges-recoivent-ordinateurs-tablettes-jeux-et-livres-grace-a-loperation-respirer-en-confinement-avec-emmaus-connect-et-emmaus-france/>)

## LES PROFESSIONNEL.LE.S EXPRIMENT AUSSI AVOIR REPRIS CONFIANCE

La situation d'urgence a engendré beaucoup de réajustements dans les organisations et il est arrivé régulièrement que les professionnel.le.s. se voient mobilisé.e.s sur d'autres missions ou voient leur cadre d'intervention fortement bouleversé (passage en équipe mobile, transformation d'un lieu d'accueil en hébergement pérenne, présence continue des résidants en journée, éclatement des lieux d'intervention...). Les intervenant.e.s interrogé.e.s expriment avoir apprécié le fait de voir leurs capacités créatives mobilisées. Et après le choc des premières semaines, la période qui a suivi, les a vu se réapproprier leurs conditions d'interventions et créer de nouvelles manières d'intervenir.

Le fait de pouvoir se concentrer durant quelques mois sur la relation avec la personne elle-même a amené les professionnel.le.s à réinvestir le champ de la relation même d'accompagnement, alors que leurs fonctions d'accueil, d'évaluation et d'orientation prennent parfois la place de ce qu'ils/elles considèrent pourtant comme la partie la plus fondamentale de leur métier.

## UNE PÉRIODE QUI A AUSSI ÉTÉ MARQUÉE PAR DE MULTIPLES RUPTURES D'ACCOMPAGNEMENT

Les intervenant.e.s sociaux/socials mettent aussi en avant qu'avec de nombreux ménages accompagnés, l'absence de rencontres réelles a engendré un arrêt net de la relation durant la période de confinement. L'impossibilité, durant les premières semaines, d'organiser des visites à domicile a fortement impacté les accompagnements basés sur cette modalité, comme l'accompagnement dans le logement ou l'accompagnement éducatif. Les inégalités d'accès et d'autonomie vis-à-vis de l'usage du numérique ont, de fait, coupé le lien durant une période prolongée avec les personnes accompagnées. Nombreux ont été les accueils de jours ayant dû arrêter d'ouvrir, faute de bénéficier de locaux et d'équipements adaptés à la continuation de leurs activités.

La fermeture contrainte de ces nombreux accueils physiques a accentué les difficultés vécues par les personnes et dues au confinement. Les professionnel.le.s évoquent notamment les situations de fin d'hébergement chez des tiers, de violences et de dénuement dues aux difficultés de recours à la mendicité s qui ont entraîné un afflux de personnes vers les seuls services sociaux et accueils ouverts, accentuant leur engorgement.



## TRAVAILLER DANS LA RUE EN PÉRIODE DE CONFINEMENT

Les professionnel.le.s intervenant en maraude ont été très fortement mobilisés durant cette période pour proposer de la mise à l'abri et répondre aux besoins primaires des personnes. Il en ressort une perception, que ces derniers mois, leur mobilisation a consisté bien davantage en une action d'ordre humanitaire ou sanitaire (comme la distribution de kits d'hygiène ou d'aide alimentaire) que sociale, due au fait que les personnes rencontrées sont souvent en grande difficulté. Celle-ci a été accentuée par les fermetures de certains accueils de jours qui proposent des prestations concourant à l'hygiène et à la santé. Ceci engendre un sentiment de délaissement de la part des institutions, pour les personnes restées à la rue, d'autant que les contacts physiques, éléments importants du lien, ont été rendus interdits pour la protection de chacun. Les intervenant.e.s sociaux estiment pâtir de cette dégradation de la confiance entre les structures et les personnes à la rue.

Les professionnel.le.s notent ainsi avoir dû délaisser leur fonction d'accompagnement, pour se concentrer davantage sur la réponse aux besoins primaires et la coordination des ressources nécessaires. Ils/elles notent aussi le fait que de nombreux acteurs se sont mis à aller vers et que la coordination s'est beaucoup améliorée entre acteurs, car, là aussi, le partenariat s'est fortement développé. Ceci a été le cas, notamment, avec les hôpitaux qui ont été parfois jusqu'à mettre à disposition infirmiers, médecins généralistes et psychiatres pour des téléconsultations avec les personnes à la rue.

Maraudes, accueils de jours et lieux de distributions ont aussi modifiés leurs dispositions et leurs pratiques pour rester accessibles aux personnes mise à l'abri, en y organisant notamment aussi la distribution d'aide alimentaire ou des tickets services. Là aussi différents outils numériques parfois relativement simples sont venus soutenir les efforts de coordination des acteurs.

### La fédération soutient que :

**Les maraudes soient davantage considérées comme un acteur fondamental du parcours d'accompagnement des personnes et du service public de la rue au logement. Pour cela il est nécessaire d'en pérenniser les équipes professionnelles et de renforcer les maraudes bénévoles afin de pouvoir accompagner les personnes vulnérables, en rupture et éloignées de toute forme de lien. Au regard de l'état de santé dégradé des personnes rencontrées dans la rue, améliorer l'étayage médical des maraudes et des Samu Sociaux par la présence de professionnels compétents sur les sujets de santé comme cela est le cas au sein des Equipes Mobiles Santé Précarité (EMSP).**

#### Pour aller un peu plus loin :

-Atelier ANAS-FAS « Le travail de rue au défi dju confinement » <https://www.youtube.com/watch?v=wivYLTe5AXU&t=5s>

-Arte-tv « Maraudes et coronavirus » <https://www.arte.tv/fr/videos/097243-000-A/maraudes-et-coronavirus/>

-Référentiel de mission et d'évaluation des maraudes et samu sociaux : <https://www.federationsolidarite.org/champs-d-action/accueil-orientation/9309-publication-du-r%C3%A9f%C3%A9rentiel-de-missions-et-d-%C3%A9valuation-maraudes-et-samusociaux>



## RÉUSSIR À ALLER VERS LES PERSONNES LÀ OÙ ELLES SONT

Durant cette période et malgré les limitations, de nombreuses équipes ont aussi adapté leur mode d'intervention pour pouvoir aller plus directement au contact des personnes les plus en difficultés. Ainsi des équipes d'accompagnement se sont redéployées en maraude, en équipe mobile, ou en permanence nomade, intervenant auprès des hôtels et des structures d'hébergement d'urgence.

Les professionnels et notamment les cadres soulignent avoir vu leur capacité d'adaptation, là aussi, fortement mobilisée, pour concevoir rapidement des modalités d'accompagnement permettant d'intervenir hors les murs. Les distributions alimentaires directes ou celles des tickets services, le maintien d'une présence auprès de familles vivant en bidonville ont largement amenés les travailleurs sociaux à développer des formes de mobilités actives visant à maintenir le contact avec les personnes les plus éloignées. Localement nous avons aussi assisté à l'émergence de lieux alternatifs à l'hébergement (mobilisation de place en mobil-homes, en camping ou de terrains municipaux par exemple) qui ont nécessité d'adapter des fonctionnements nouveaux, laissant une part importante aux capacités d'autogestion des personnes. Ces pratiques, conçues au fil de la crise, ont amenés les travailleur.se.s sociaux/ sociales à faire évoluer dans l'urgence leurs approches. Ils/Elles soulignent aujourd'hui le besoin de les réinterroger pour en tirer des enseignements sur du plus long terme.

## DE NOMBREUX QUESTIONNEMENTS ÉTHIQUES ONT SURGI

Les professionnel.le.s soulignent que la période a généré des prises de décision multiples, souvent en urgence, sur de nombreux aspects de leur intervention. En plus des réorganisations qui se sont opérées il a souvent fallu qu'ils priorisent des actions sur de nouveaux critères de situation de danger, d'isolement voire de détresse spécifiquement liées aux conditions de confinement. La question des violences intra-familiales

(avec une augmentation de près d'un tiers des violences conjugales durant la période) est notamment venue impacter sensiblement le travail social qui a dû gérer et accompagner ces problématiques avec des moyens de présence plus limités. Evaluer, souvent à distance, et le plus globalement possible les différents déterminants d'une situation de danger s'est avéré une tâche particulièrement éprouvante pour des professionnels qui voyait aussi leur propre quotidien fortement impacté. La perception d'une plus importante prise de risque durant cette période est aussi mise en avant. En effet les professionnel.le.s ont souvent dû effectuer des choix rendus encore plus complexes par les difficultés de communication directe avec les personnes.



© FADS

## ACCOMPAGNER AUTREMENT LES FAMILLES EN PÉRIODE DE CONFINEMENT

Tout d'abord rassurer, c'est ce que mettent en avant les professionnel.le.s qui font aussi état que de nombreux traumas familiaux ont été ravivés au cours de la période. Les outils habituels d'accompagnement à la parentalité ne pouvant être mobilisés, il a fallu en inventer de nouveaux, alors même que le travail à distance semble paradoxalement avoir contribué à ouvrir la parole sur sa propre intimité. Les nouveaux modes de contacts (téléphone, whatsapp, framavox...) ont permis de partager des moments reliés au quotidien immédiat des familles et de recréer une forme de convivialité, voire parfois d'entraide entre les familles. Certaines associations ont créé des plateformes pluridisciplinaires de soutien téléphonique qui se sont avérées être une vraie ressource.

Les différents intervenants et intervenantes indiquent que cette période a amélioré le lien avec les familles, permis de briser certains tabous (y compris et surtout du côté des professionnel.le.s) et aussi qu'elle a permis d'expérimenter des formes d'intervention mobilisables à distance directement par les personnes. Ce qui pourra constituer à l'avenir un relais supplémentaire à l'accompagnement de la parentalité.

### La fédération soutient que:

L'accompagnement à la parentalité doit constituer une dimension fondamentale du travail social et que les professionnels doivent pour cela être soutenus, formés et outillés pour répondre aux situations qu'ils/elles rencontrent au quotidien. La prise en compte de l'enfant en tant qu'individu à part entière, dans le cadre de l'accompagnement des familles, doit être aussi favorisée, en particulier à travers des formations relatives aux droits de l'enfant. L'hébergement des familles doit en cela être adapté pour permettre la mise en œuvre d'espace de convivialité et d'actions éducatives et sociales auprès de celles-ci. Les professionnels ont aussi dû approfondir la dimension de l'accompagnement au suivi de la scolarité des plus jeunes et développer dans de nombreux cas des interventions adaptées auprès des familles.

#### Pour aller un peu plus loin :

- Atelier FAS-ANAS Travail social, que retenir du confinement ? #2 'Accompagner autrement les familles et la parentalité' : <https://www.youtube.com/watch?v=WYHnGZc66Zg>

- La page enfance famille de la fédération des acteurs de la solidarité : [https://www.federationsolidarite.org/...](https://www.federationsolidarite.org/)

- La plateforme STP de l'association Enfant Présent développée au cours du confinement : <https://enfantpresent.net/stp/>



## **IL N'EST PAS IMPOSSIBLE D'ALLIER SITUATION DE CRISE ET PARTICIPATION DES PERSONNES**

D'après les retours reçus, il apparaît que les décisions prises en urgence, au sein des structures d'accompagnement et d'hébergement n'ont, de manière générale, que très exceptionnellement pu faire l'objet d'une réelle concertation avec les personnes accompagnées. Il s'agit notamment des limitations de l'usage des espaces collectifs, d'accès aux professionnels ou de transformation de l'hébergement pour répondre aux impératifs sanitaires. Cependant dans certaines structures, c'est le contraire qui semble s'être produit. Ceci a pu être observé notamment dans les établissements qui ont habituellement une vocation temporaire, comme les Centres d'Hébergement d'Urgence ou les accueils de nuit, dû au fait de vivre une sorte de temps arrêté avec les personnes qui sont restées présentes de manière continue pendant plusieurs semaines. Ceci a grandement modifié les modes d'interactions et le métier même des professionnel.le.s. Ces dernier.e.s ont ainsi pu s'arrêter avec les personnes sur leur situation et ont vu se développer des dynamiques d'aide mutuelle qu'ils/elles n'avaient pas le temps de soutenir et d'accompagner en temps normal.

Certains établissements d'hébergement qui ont aussi dû faire face au manque de salarié.e.s disponibles ont aussi dû faire davantage appel aux ressources d'auto-organisation des personnes accompagnées. Dans ces espaces les professionnel.le.s notent l'irruption de l'usage d'outils numériques comme les groupes Whatsapp, les pages Facebook, ou les plateformes d'expression comme Framavox qui viennent là aussi modifier les usages de la vie sociale des établissements.

## **LE TEMPS DES INCERTITUDES ET LE RISQUE DE LA FATIGUE PROFESSIONNELLE**

Le vécu de cette crise est assez hétérogènes selon les professionnels concernés, selon qu'ils étaient pour certains en télétravail, pour d'autres non, certains remobilisés sur de nouvelles missions, d'autre devant littéralement bouleverser leurs pratiques. Malgré cela, nombreux sont les professionnel.le.s à partager le fait que cette période les a vu grandement mobilisés, dans des conditions souvent difficiles, accentuées par le fait que les consignes données aux services ont évolué et continuent d'évoluer, parfois d'une semaine à l'autre. Cette forme de réadaptation permanente bien qu'elle ait été un facteur important de mobilisation, interroge les professionnels quant à la possibilité de retrouver une pratique « normale » condition importante d'une réflexion et du travail de projection dans l'avenir au sein des équipes mais aussi et surtout avec les personnes. A la période d'intense mobilisation a suivi une sorte de période d'attente et d'incertitudes. Les inconnues sont multiples, liées au devenir de l'épidémie (Allons-nous devoir régulièrement confiner ? Nos places d'hébergement seront-elles réellement pérennisées ? Les services sociaux de secteur vont-ils pouvoir à nouveau reprendre leurs accompagnements, dans des conditions satisfaisantes ? Comment mon territoire va réagir à la crise économique ?...). Tout cela pose à l'intervention sociale de multiples questions sur son rôle à venir.

## LE RÔLE CLÉ DE LA CULTURE EN TEMPS DE CONFINEMENT

Durant cette période les intervenant.e.s concourant à l'animation des lieux collectifs ainsi qu'à l'inclusion culturelle ont dû adapter leurs modes d'intervention pour proposer aux familles et aux personnes, des activités adaptées au contexte. Pour cela ces acteurs ont à la fois œuvré à inclure leurs interventions dans l'expression des difficultés vécues par les personnes (ateliers d'écritures dans les structures collectives par exemple) et à créer des actions à distance.

Ces actions ont donné lieu à de nombreuses innovations à travers la mise en place d'activités collectives à distance comme le partage de recettes de cuisine, des visites de musées virtuelles, réalisation d'activités de découverte scientifique à faire chez soi, l'organisation de concert ou de théâtre par téléphone ou en ligne...

### La fédération soutient que:

**A travers la mise en œuvre du programme Respirations la Fédération soutient l'accès à la culture artistique et scientifique des personnes en situation de précarité et particulièrement durant le confinement**

#### Pour aller un peu plus loin :

Le kit Respiration, ressources pour s'aérer, se divertir et apprendre en famille : <https://rb.gy/6u9y0v>

La campagne d'accès aux ressources permettant l'accès à la culture menée par le programme Respiration en partenariat avec Emmaüs Connect et Emmaüs France : <https://rb.gy/sh4ski>

Le projet « Allo-l'artiste de l'association Culture du cœur » : <https://rb.gy/1wliw7>

La plateforme D-block des Petits Débrouillards : <https://www.d-bloc.org/>



## UNE PROXIMITÉ RETROUVÉE AVEC LES PERSONNES ?

Au sein des services d'hébergement, les professionnel.le.s interrogé.e.s relèvent de manière un peu paradoxale une intensification des interactions entre eux/elles et les personnes accompagnées mais aussi d'avantage d'interactions entre les personnes elles-mêmes. Le fait de vivre une situation commune de confinement a aussi favorisé l'établissement d'une forme d'égalité relationnelle sur laquelle il paraît possible de construire un nouveau mode d'accompagnement prenant plus en compte les compétences des personnes et le développement de leur pouvoir d'action. Dans certains lieux de vie des professionnels ont même choisis d'être confinés avec les personnes pour maintenir la cohésion du collectif et ne pas mettre en danger leurs familles et les personnes qui'ils/elles accompagnent.

L'usage renforcé du téléphone, pour des entretiens souvent prolongés ou pour l'envoi de sms, a aussi facilité l'établissement de la relation et la levée des barrières liées au cadre du bureau, assimilé à un cadre plus institutionnel. Le fait d'avoir pu aborder ce vécu partagé d'une période éprouvante pour tous a aussi libéré la parole au point que parfois ce sont les personnes qui appelaient régulièrement leur référent.e pour prendre de ses nouvelles.

## DES EXPÉRIMENTATIONS À ENCOURAGER ET PÉRENNISER

La période de confinement est venue parfois accentuer un mouvement déjà engagé dans de nombreuses équipes comme la dé-materialisation, la volonté d'aller vers les personnes ou l'encouragement de dynamiques d'aides mutuelles et d'auto-organisation dans certains collectifs.

Le renforcement d'actions partagées avec d'autres professionnels mais aussi des services civiques, des bénévoles et des étudiants a aussi ouvert les portes sur l'extérieur de certains établissements dont les professionnel.e.s aimeraient que ce soit pérennisé.

La mobilisation des équipes dans des modes plus partenariaux, plus mobiles, plus connectés et plus polyvalents laisse aussi voir ce que pourrait devenir l'intervention sociale à condition qu'on lui en donne les moyens. Les exemples des multiples plateformes d'écoute et de soutien, l'émergence de réseaux de coordination à la main des intervenant.e.s, la mise en œuvre d'équipes mobiles pluri-professionnelles sont autant d'exemples qui retiennent l'attention des équipes ● ● ●

● ● ● Pour faire face aux défis nombreux que le confinement a soulevé, il apparaît fondamental de soutenir les évolutions qui ont pu émerger durant la crise et aussi reconnaître le rôle fondamental du travail social. Ceci passera par une plus grande valorisation de sa contribution à la cohésion sociale. Dans cette période inédite les travailleurs sociaux de différents secteurs ont réussi le défi de mettre en place en urgence des pratiques adaptées et innovantes qui sont nombreuses à mériter d'être développées en mobilisant leur expérience.

### Une concertation proposée et réalisée par Le Groupe d'Appui National Intervention Sociale

Ce collectif relié aux instances de la fédération des acteurs de la solidarité rassemble des travailleurs sociaux de différents métiers de l'intervention sociale, des personnes accompagnées ainsi que des personnes ressources impliquées dans le champ du travail social. Il contribue à alimenter et à animer le réseau et onstitue un espace de réflexion sur les sujets impactant le travail social.

Si vous aussi êtes intéressés par les travaux de ce groupe ou souhaitez partager vos réflexions sur l'évolution du travail social vous pouvez nous contacter à l'adresse du GAN intervention sociale : [gan.interventionsociale@federationsolidarite.org](mailto:gan.interventionsociale@federationsolidarite.org)

### Nous remercions tous les établissements et les intervenants sociaux qui se sont impliqués dans la mise en œuvre des Ateliers "Travail social: Que retenir du confinement?"

Accueil de jour de Marseille  
 Association Enfant Présent Paris  
 CHRS LAHSO Lyon  
 CAARUD Axess Hérault  
 Crèche « Mes Tissages » Paris  
 Centre Mouzaia Paris  
 Espace solidarité insertion Maison du partage Paris  
 Palais de la Femme Paris  
 Résidence William Booth Bouches du Rhône  
 Pension de familles les Hutins Haute Savoie  
 Résidence Henri Dunand Eure  
 Service Solibail Seine St Denis  
 Petits Débrouillards de la région PACA  
 Culture du cœur Val de Marne  
 Lits Halte Soins Santé St Michel Paris  
 Espace urgence sociale Samu social de Montpellier  
 Equipe Mobile / Maraude Metz

#### Définition des sigles:

**CAARUD** : Centres d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues

**CSAPA** : Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie

**CNAM** : Caisse Nationale d'Assurance Maladie

**CNAF** : Caisse Nationale des Allocations familiales

**SIAO** : Service d'Information d'Accueil et d'Orientation

**CMP** : Centre Médico-Psychologique

