« Inter-association Départementale pour l'Education et l'Enfance 93 »

Confinés, entre contraintes et opportunités…

Les professionnels des associations de protection de l'enfance en Seine-Saint-Denis témoignent de leur expérience face à la crise sanitaire liée à la Covid 19

IDEE 93*

*Réseau des 31 associations de protection de l'enfance en Seine-Saint-Denis

Un remerciement particulier aux 50 professionnels de la protection de l'enfance qui ont accepté de participer à l'élaboration de ce document en répondant à une interview sur leur expérience personnelle du confinement, vécue de mars à mai 2020.

Contact : idee93@free.fr

Entretiens et rédaction réalisés par :
Anne Laure JOLY annelaurejoly93@gmail.com (www.aljmconseil.fr)

PROFESSIONNEL/LES DE LA PROTECTION DE L'ENFANCE PENDANT LE CONFINEMENT EN 2020

EN SEINE-SAINT-DENIS, ELLES/ILS N'ONT PAS LACHÉ LES FAMILLES ET LES ENFANTS QU'ILS ACCOMPAGNENT, EN PRENANT DES RISQUES ET EN INVENTANT DES SOLUTIONS*.
ILS MERITENT NOS APPLAUDISSEMENTS ET UNE RECONNAISSANCE MEDIATIQUE ET POLITIQUE.

POURQUOI C ETAIT VITAL ?

Il s'agissait de maintenir l'accompagnement éducatif pour des enfants identifiés en danger dans leur famille, pour des jeunes placés seuls dans des studios, et d'organiser la vie en collectivité dans les foyers d'hébergement d'enfants placés...

Comme pour la santé, mais moins visible, la mission de protection de l'enfance doit fonctionner 24h/24h tous les jours de l'année puisque des enfants en danger sont concernés.

ENGAGÉS ET EXPOSÉS

Dans un contexte où les protocoles émergeaient jour après jour et n'étaient pas toujours applicables et où les partenariats étaient clairsemés.

Au début du confinement, les professionnels ont donc assuré sans masque et dans la crainte. Ils ont tenu leur engagement bien au-delà d'une obligation professionnelle, soutenus par leurs associations : quand il a fallu aller chercher un jeune en danger, la consigne de télétravail a montré ses limites, quand les distances préconisées n'étaient pas applicables dans les foyers d'accueil, il a fallu innover...

UNE ADAPTATION A TOUS NIVEAUX

Inventer pour assurer la mission de protection

La continuité de la mission a nécessité de modifier les plannings, les fonctions, les outils : proposer des activités collectives sur whatshapp avec les jeunes et les familles, faire des visites quotidiennes aux jeunes isolés dans les studios, se lancer dans le suivi éducatif ou psychologique par téléphone, assurer la continuité scolaire avec 12 jeunes de niveaux scolaires différents dans un foyer...

DES RELATIONS MODIFIEES

Les contraintes partagées du confinement, la grande disponibilité proposée par les professionnels, le rapport au temps différent, l'observation directe parfois "empêchée" ont modifié les relations.

Même si les conditions de vie se sont fortement degradées et ont pu provoqué des crises graves dans certaines familles, la période a fait évoluer, par une confiance accrue, les relations et les postures. Elle a révélé des espaces de **POUVOIR d'AGIR des jeunes, des familles et des professionnels à cultiver en "temps ordinaire".**

*Issu d'une enquête réalisée par Anne Laure Joly auprès de 50 professionnels de dispositifs et fonctions variés d'avril à juillet 2020 en partenariat avec Idee93.
www.idee93.com et www.aljmconseil.fr

AEF
93/
/94

A.E.P.C.

afd
Ile de France
Association Loi 1901

aljm

APPRENTIS
D'AUTEUIL

ARBRE MAGES

association Asnae
Sœur Emmanuelle
Agir pour l'enfance défavorisée

à
travers la VILLE

AVVEJ

CANAL

CAPACITÉ

CITHÉA
PREVENTION - PROTECTION - SOINS - EXPERTISE

DROIT
D'ENFANCE

croix-rouge française
paris 16

les gavroches
association devenir

empreintes

En
temps

essor93

ville et cité

GRAJAR 93
Groupe de
Recherche et
d'Action auprès
des Jeunes

Association
Jean Cotxet

JEUNESSE
FEU VERT

La Bienvenue
foyers éducatifs - accueil diversifié

MÉTABOLE

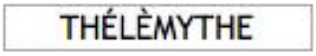
association
RUES ET CITÉS

Sauvegarde
de Seine-Saint-Denis

LA CARAVANE

Alteralia

GROUPE SOS


THÉLÈMYTHE

Aurore
ASSOCIATION

ALJM Conseil
www.aljmconseil.fr

SOMMAIRE

Première partie : Synthèse 9

Présentation 10

1. Un même objectif pour tous les dispositifs, à toutes les fonctions : assurer la continuité du lien et éviter les mises en danger. 11

2. La continuité de la mission de Protection de l'Enfance a été possible grâce à l'engagement personnel incroyable des professionnels et à la prise de risque assumée par les associations. 13

3. Une innovation et un déploiement de nouveaux outils, de nouvelles compétences au niveau des professionnels et des institutions pour soutenir une relation continue avec les jeunes et les familles. 17

3.1. Les outils numériques 17

3.2. Les ateliers et les animations 18

3.3. La continuité scolaire 19

3.4. L'accompagnement à distance 19

3.5. Les visites à domicile 22

3.6. Le travail en équipe à distance 23

3.7. La modification du cadre de fonctionnement des services 24

4. Les effets de ces évolutions sur la relation avec les jeunes et les familles 26

5. La continuité de la mission dans un contexte partenarial clairsemé 31

6. Des changements à ne pas oublier pour ne pas revenir « au monde d'avant » 33

7. Une clé de lecture transversale : le pouvoir d'agir des professionnels, des jeunes et des familles. 35

8. Propositions de suite de travail 35

Deuxième partie : 36
Comptes-rendus des entretiens 36
MECS/ N. Maitresse de maison 37
MECS /C. Cadre 38
MECS /Y. Cadre 40
MECS/ M. Educatrice 42
MECS / Y'. cadre 44
ADOPHE /X. Éducateur 46
ADOPHE/ A.Cadre 48
ADOPHE/ A. Educatrice 51
ADOPHE/ P. Cadre 53
AEMO /O. Éducatrice 55
AEMO/ F. Psychologue 58
AEMO/ C. Cadre 61
Centre mère enfant (Cme) /J. Cadre 63
Centre mère enfant (Cme) /S. Psychologue 65
Centre mère enfant (Cme)/ E. Educatrice 67
SAUO (Service d'accueil d'urgence)/ S. Cadre 70
SAUO/ F. Psychologue 72
TGD /E. Educatrice 74
TGD / S. Éducateur 76
TGD/ R. Educatrice 78
TGD/ S. Cadre 80
MNA/ S. Educatrice 82
MNA/ M. Cadre 85
MNA/ P. Cadre 87
MNA/ F. Cadre 89
Accueil de jour /A. Psychologue 91
Accueil de jour/ F. Educatrice 93
Accueil de jour/ V. Assistante sociale 95
Accueil de jour /E. Cadre 96
Accueil de jour /F. EJE 98

Accueil de jour/ M. Psychologue 100
Service de semi-autonomie (SAA) /P. Éducateur 102
Service de semi-autonomie (SAA)/ T. Educateur 104
Prévention spécialisée / S. Éducatrice 106
Prévention spécialisée/ D. Cadre 108
Prévention spécialisée / K. Cadre 110
Prévention spécialisée/ N. Educatrice 112
Placement familial / D. Cadre 114
Placement familial/ Mme A. Assistante familiale 116
Placement familial/ Mme B. Assistante familiale 117

	Entretiens réalisés			
Accueil de jour	EJE		**AEMO**	CS
	Chef de service			Psychologue
	Psychologue			Éducateur/trices
	Psychologue		**CME**	EJE
	EJE			Directrice
	Chef de service			Psychologue
	Chef de service			Comptable
	AS			Agent maintenance
ADOPHE	Éducateur/trices			Directeur/trice
	Directeur/trice		**Placement familial**	Assistante familiale
	Chef de service			Directeur/trice
	EJE			Assistante familiale
SAU	Psychologue			Directrice
	Directrice			Assistante familiale
	Éducateur			Educatrice
			TGD	Éducateur/trices
				Coordinateur
				Directeur
				Educatrice
MECS	Directeur/trice		**Prévention spécialisée**	Directeur/trice
	Directeur/trice			ES
	Chef de service			ES
	Maitresse de maison			Chef de service
	Directeur adjoint		**SAA (service de semi-autonomie)**	Éducateur/trices
	Éducateur/trices			Éducateur/trices
MNA	directeur			Chef de service
	Éducateur/trices			
	Chef de service			
	Infirmière			

LEXIQUE des abréviations

ASE : aide sociale à l'enfance

MECS : maison d'enfants à caractère social

TGD : jeunes en très grande difficulté

SAA : service de semi autonomie

MNA : mineur non accompagné

AEMO : action éducative en milieu ouvert

ADOPHE : accompagnement à domicile avec possibilité d'hébergement

SAU : service accueil d'urgence

SAJ : service d'accueil de jour

CME : centre mère enfant

PS : prévention spécialisée

CS : chef/fe de service

TS : travailleur social

ES : éducateur spécialisé

EJE : éducateur de jeunes enfants

CMP : centre médico-psychologique

VAD : visite à domicile

Première partie : Synthèse

« Avec les jeunes, on a tissé des liens très forts. C'est avec eux que j'ai vécu le confinement. Pour certains, la période a été un déclic, une période réflexive. Ils ont été courageux »
S. Éducatrice MNA

Présentation

L'objectif de ce document est de collecter la parole des professionnels des associations de protection de l'enfance en Seine-Saint-Denis pour en reconnaitre l'engagement dans une période sidérante, en tirer des leçons et une visibilité.

Les récits apportent des points de convergence forts autour de :

- leur choix libre de s'engager dans cette crise pour la PE,
- le sentiment de solitude vis-à-vis de leurs interlocuteurs habituels des autres institutions,
- les ressources et compétences que les jeunes et les familles ont révélées,
- les nouvelles solidarités et les nouveaux outils,
- les bienfaits « de prendre le temps » en termes d'accompagnement.

Les 50 entretiens se sont déroulés par téléphone, d'une durée en moyenne d'une heure. Les personnes ont toutes été volontaires, après avoir été sollicitées par leur encadrement. Les questions étaient ouvertes, les comptes-rendus ont été validés par les personnes interviewées.

Les 50 professionnels des associations de protection de l'enfance interviewés ont été investis sur tous les dispositifs et quelles que soient leurs fonctions :
-MECS, ADOPHE, Placement familial, SAA, AEMO, MNA, accueil de jour, Centres mère-enfant, SAU, Prévention spécialisée.
-directeurs, maitresses de maison, éducateurs, psychologues, assistantes familiales, coordinateurs, chefs de services, comptables, agents de maintenance.

Le document est structuré en 2 parties :

- la première : une synthèse des propos des professionnels présentée en quelques grandes thématiques,
- la deuxième regroupe un échantillon des 50 comptes-rendus d'entretiens, illustrant à partir de leurs expériences les risques pris, en cohérence « avec leur engagement en protection de l'enfance ».

1. Un même objectif pour tous les dispositifs, à toutes les fonctions : assurer la continuité du lien et éviter les mises en danger.

« L'équipe a beaucoup impulsé le maintien du lien physique » E directrice Accueil de jour

« La priorité a été donnée à la santé, donc les voir tous les jours, donc réorganiser les références par territoire géographique. C'était évident de faire des VAD, c'était juste fatigant de faire beaucoup de trajets » S. Éducatrice MNA

Assurer la continuité du lien et/ou de l'accompagnement avec les enfants, avec les familles, avec les professionnels au sein des équipes et avec les partenaires.

Eviter des mises en danger :

- sanitaires : des jeunes, des familles, des professionnels,
- relationnelles : des jeunes par leurs comportements, des familles sous tension.

Idée fixe des professionnels :

- ne laisser aucun jeune, aucune famille isolés face au confinement, au risque sanitaire, qui viendrait s'ajouter aux autres risques existants déjà ou ayant découlé du confinement (socio-économique, de violence conjugale ou intergénérationnelle),
- ne pas laisser les professionnels exposés face au virus ni aux situations d'accompagnement.

Ces raisons ont dicté les stratégies de continuité d'action et mobilisé toutes les énergies autour des questions suivantes :

- quelles modalités de télétravail, quelle articulation avec des visites à domicile ou des réouvertures de service ?
- quels outils inventer, développer, apprendre à utiliser ?
- quels moyens de protection nécessaires, disponibles ?

Concrètement,

- Les hébergements collectifs ont dû s'organiser pour fonctionner avec des jeunes présents 24h/24, alors que leurs effectifs se réduisaient avec les professionnels sans alternative pour garder leurs enfants, les professionnels identifiés « à risque » et ceux ayant contracté le virus dans les premières semaines.

- Les services d'hébergements éclatés (mère/enfants, TGD, MNA, SAA), les accueils de jour, les services d'AEMO et de placement à domicile, la prévention spécialisée ont dû inventer un fonctionnement, sans le lieu habituel d'accueil et de rencontre pour des entretiens ou activités collectives.

    - Pour les familles : identification des familles nécessitant des visites à domicile dès le début du confinement, organisation des plannings d'appels et de leur rythme, mise en place de systèmes de références pour organiser les visites à domicile ou appels téléphoniques quand ils n'existaient pas.

    - Pour les jeunes en appartement : organisation des visites à domicile quotidiennes, protocoles sanitaires, « redistribution » des références pour limiter les distances géographiques.

- En prévention spécialisée, l'enjeu a été de garder les liens tissés dans le travail de rue, sans la rue. En fonction des projets en cours, ils ont donc été dématérialisés. Au fur et à mesure des besoins, des éducateurs sont retournés dans les quartiers.

Toutes les personnes accompagnées ont par définition besoin de cet accompagnement pour dépasser des fragilités qui peuvent amener à un passage à l'acte. Il n'était donc pas question de suspendre ces accompagnements. Dans un contexte sanitaire anxiogène, les professionnels étaient très inquiets de ne pas réussir à être suffisamment solides pour protéger les enfants.

2. La continuité de la mission de Protection de l'Enfance a été possible grâce à l'engagement personnel incroyable des professionnels et à la prise de risque assumée par les associations.

« Au bout de 2-3 jours de télétravail, retour en présentiel + soutien au dispositif SAA/MECS = un double travail très riche, sur la base du volontariat. Content d'être sur le terrain. Le télétravail aurait été dur : les « télécollègues » culpabilisaient alors qu'ils travaillaient beaucoup. En télétravail ça ne s'arrête pas » X. Éducateur Adophe

La continuité de l'accompagnement a été possible grâce à un engagement très fort des professionnels et des associations :

Un engagement volontaire pour beaucoup : les règles de confinement auraient rendu possible, pour un certain nombre, une mise en retrait pour garde d'enfant par exemple, qu'ils ont refusé, malgré la peur et le manque d'équipements de protection.

Les exemples sont nombreux :

Une maitresse de maison est venue « pour les petits » en laissant les siens à la maison, une cheffe de service, seule à la maison, a laissé ses enfants pour assurer des VAD;

ceux ayant contracté la COVID sont revenus après les 15 jours d'arrêt ;

d'autres se sont portés volontaires dans la réserve éducative inter-associative solidaire créée par IDEE93 ou inter-services au sein de leur association, pour soutenir leurs collègues en MECS en plus de leur fonction et tous ceux qui ont choisi de faire des VAD plutôt que d'assurer le suivi par téléphone, ou qui sont retournés dans les quartiers quand ils l'ont estimé nécessaire.

Beaucoup ont dû modifier leurs horaires, leurs plannings, avec des amplitudes horaires en présentiel de 12h au lieu de 8h, pour compenser les sous-effectifs chroniques ou conjoncturels y compris un glissement sur les week-ends.

« Les éducateurs se sont retrouvés en terre inconnue, l'animation » Y. Cadre Mecs

Pour ceux ayant travaillé chez eux, sans protocole de télétravail établi et sans expérience de ses modalités, il n'y avait plus d'horaires, les services habituellement ouverts 5j/7 ont été ouverts 7j/7.

La majorité des professionnels sont sortis de leur zone de compétences pour répondre aux besoins bien au-delà de leur fonction prescrite :

- en termes de multi-tâche (être à toutes les fonctions, éducatives, d'animation, de maintenance technique, de management quand on est chef de service en MECS; accepter les fonctions de la lingère en arrêt pendant tout le confinement pour une maitresse de maison en assurant également ses responsabilités au niveau des protocoles sanitaires) ;
- en termes d'engagement sur des terrains de compétence inconnus (accompagner des familles par téléphone quand on est jeune EJE formée à observer à travers des situations de jeu ; transformer son travail de rue par un travail via des groupes WhatsApp pour une éducatrice de prévention spécialisée ; assurer la continuité scolaire d'un collégien hyper actif pour une assistante familiale ; penser des projets d'animation sur 2 mois quand on est éducateur spécialisé).

« Ce n'était pas du télétravail car en continu » K. Cadre Placement familial

« Tout de suite, on a mis en place un roulement sur le week-end pour qu'il y ait un passage en semaine et en week-end, puis deux passages en semaine et deux en week-end » P. Éducateur Service de semi-autonomie

Beaucoup n'ayant pas de téléphone professionnel, cet engagement a été personnel avec l'utilisation de leurs propres téléphones pour assurer les suivis. Il en a été de même *avec* les ordinateurs souvent personnels alors qu'ils étaient nécessaires à tous les membres de la famille en période de continuité scolaire à domicile et pour l'utilisation de WhatsApp, ce qui dans des professions où la question de la

« La responsabilité employeur a été très lourde à porter. Avec une forte incertitude sur les risques encourus par les professionnels qui au début n'avaient pas d'EPI. Avec les arrêts maladies, elle a douté de sa décision. mais les éducatrices ont toutes été volontaires, avant et après leurs arrêts maladie ». J. Cadre Centre mère-enfant

«juste distance» et de la préservation de l'espace personnel vis à vis des publics accompagnés nécessitait un fort « lâcher prise ».

Cet engagement et cette prise de risque ont été constatés également dans les associations.
En tout début de confinement, en pleine période de sidération nationale, alors que la connaissance du virus était inexistante et face aux injonctions des pouvoirs publics pour une protection maximale, les associations ont dû construire des stratégies pour maintenir leur mission avec le risque d'exposer leurs salariés . L'enjeu était de taille : penser des protocoles applicables et suffisamment protecteurs, faire adhérer les salariés ayant toutes les raisons d'avoir peur. L'anticipation, l'implication dans la construction des plans de continuité, la préparation des protocoles, la forte implication des directeurs sur les terrains, ont, à des degrés différents, joué pour que l'engagement du suivi auprès des enfants et de leurs familles soit maintenu.

Ces stratégies ont engendré des coûts (achat de matériel pour occuper les jeunes, pour la sécurité sanitaire, paiement d'heures supplémentaires …).
Plusieurs professionnels soulignent l'importance de la prise de risque financier, les associations ne sachant pas si ces dépenses supplémentaires seraient prises en charge par le Département.

« Heureusement que l'association avait anticipé son protocole et qu'elle a été le défendre auprès du Département au fur et à mesure » E. Cadre Accueil de jour

« La direction a été très à l'écoute du message de ses équipes « priorité les jeunes » et a été très présente physiquement pendant tout le confinement. Elle a adapté le travail au fur et à mesure des inquiétudes sanitaires des professionnels pour eux et vis à vis des jeunes » S. Éducatrice MNA

Il faut donc rappeler que cet engagement s'est fait dès le début du confinement, en pleine période de sidération, d'inconnu, de consignes de confinement par l'Etat et le Département, sans être doté, dans la plupart des associations, des équipements nécessaires et avec des cas de COVID déclarés dans certaines équipes en nombre conséquent. Les professionnels avaient donc peur pour eux, pour les jeunes, pour leur propre famille et côté employeurs, pour leurs salariés. Il n'était pas question d'avoir une seule forme de réponse confinée et en télétravail, comme a été la première réponse dans la majorité des activités privées et publiques.

3. Une innovation et un déploiement de nouveaux outils, de nouvelles compétences au niveau des professionnels et des institutions pour soutenir une relation continue avec les jeunes et les familles.

« Depuis un an, je fais un atelier sport et alimentation, je ne voulais pas perdre ça, j'ai créé un groupe WhatsApp, pour un atelier cuisine, un jour sur deux, toutes en même temps autour d'une recette. Les jeunes et les enfants ont rejoint, ça a fonctionné un mois et demi, dimanche et jours fériés compris. Et un jour sur deux c'était challenge sportif (…) Les jeunes n'attendaient qu'une chose, qu'on les sollicite : « il faut juste nous demander, on est là » S. Educatrice Prévention spécialisée

3.1. Les outils numériques

Pour maintenir le lien à distance, sans lasser dans la durée, les professionnels ont presque tous investi les réseaux sociaux et principalement WhatsApp.
Avec des groupes à destination des jeunes (ADOPHE, AEMO, Prévention spécialisée, MECS, SAA) pour proposer des défis sportifs, des activités, des concours photo, des ateliers blog, radio avec échanges de messages, de photos, de vidéos….
Des groupes à destination des familles, des mères, avec atelier cuisine différé ou en direct, atelier mobilité pour les petits et activités manuelles.

Ces outils ont joué leur rôle pour rompre le sentiment d'isolement, mettre du « vivant » dans les échanges au-delà de la voix avec les familles et pour combattre le sentiment de solitude des professionnels.
Il a fallu apprendre à certains publics à l'utiliser (les mères dans les quartiers en prévention spécialisée par exemple trouvant un support ludique pour rompre leur solitude).
Apprendre à en faire un usage professionnel pour gérer l'amplitude horaire que ces groupes génèrent (ne pas l'utiliser dans l'instant et tout le temps).

Ces outils bien utilisés ont permis et permettent encore de partager des informations au sein d'une

Quelques exemples d'outils :
Hotline pour les jeunes majeurs
Projet de studio traversé (musique assistée par ordinateur+ construction d'un jeu video), sur zoom, porté par un autre service de la même association
Groupe WhatsApp : challenge sportif et calme+ livret hebdomadaire
Les défis d'un autre service partagés au sein d'une association
Concours photo sur Snapchat
Projet cuisine mobile sur WhatsApp—> maintien du lien avec les jeunes—> éviter le décrochage scolaire
Création d'un numéro vert pour les familles en difficulté

équipe de professionnels afin que tous soient au même niveau d'information, de remplacer les échanges informels, de partager des messages d'attention entre familles et professionnels (les contenus étant plutôt chaleureux).

Des associations ont accéléré l'utilisation de logiciels de partage d'informations, de documents et de réseau social interne (Citrix, Nemo, autres) avec une dématérialisation des dossiers des jeunes accompagnés, des plannings et documents partagés. Cette évolution facilitatrice a permis également de co-construire des outils de manière plus systématique. La distance physique contrainte a généré ainsi plus de collaboration.

3.2. Les ateliers et les animations

Au-delà de ces outils numériques, occuper les jeunes en hébergement ou en accueil familial présents 24h/24, rejoindre les familles non connectées a nécessité de déployer des trésors d'imagination :

Les éducateurs spécialisés ont dû développer des compétences d'animation dans la durée alors qu'en temps ordinaire l'animation est assurée à l'extérieur ou par des intervenants : ateliers cuisine, sports, frises, bricolage, jardinage, se révélant être des espaces de construction de liens solides. Ces compétences méritent d'être développées à l'avenir.

Dans certains établissements où le « projet » est déjà un outil investi, des nouveaux projets ont émergé (création et alimentation d'un blog, radio trottoir, livre de cuisine en ligne…)

Atelier cuisine
Concours de propreté
Revue de presse pour s'informer sur le COVID hors médias anxiogènes.
Atelier photo avec un voisin photographe professionnel
Groupe de parole des enfants avec un psychologue
Bricolage, jardinage, construction de mobilier, fresque murale
A vos masques citoyens, 600 masques cousus

Pour compenser la fracture numérique dont souffraient certaines familles, des livrets conséquents ont été rédigés, édités et déposés dans les familles avec des activités de toute nature.

3.3. La continuité scolaire

Un domaine particulier a réquisitionné beaucoup d'énergie et de nouvelles compétences de la part des professionnels : la continuité scolaire.
En hébergement, il s'agissait de structurer la journée avec cette composante nécessitant souvent quasiment un professionnel par jeune. Des renforts ont ainsi été recrutés, bénévoles ou salariés, internes ou externes, dans de nombreuses structures. Les éducateurs ont récupéré les devoirs sur les plateformes, les ont imprimés, scannés, renvoyés, chaque enfant étant dans une classe différente.

En suivi à domicile, ils ont dû déposer, récupérer les documents et soutenir l'accompagnement scolaire en présentiel ou par téléphone. L'enjeu était de taille pour éviter les décrochages scolaires (en Prévention spécialisée, AEMO, ADOPHE, avec les TGD et les MNA). L'accompagnement des parents que le sujet de la scolarité angoissait a été une préoccupation constante compte tenu du risque pour les parents de passer à l'acte sur leur enfant, tant il était difficile de mobiliser ces derniers dans la durée.

3.4. L'accompagnement à distance

Les professionnels ont dû apprendre à accompagner à distance, sans voir les personnes et sans se voir entre collègues pour construire ensemble les orientations. Les situations génératrices d'angoisse ont nécessité de

«Mon doute sur le travail par téléphone a été très vite dissipé. Petit à petit le travail s'est fait, différemment. Au bout d'un mois, elles ont commencé à m'appeler, ça n'arrive jamais » S. psychologue Centre mère-enfant

« Les jeunes mères ont montré des ressources sur lesquelles elles s'appuient. Parfois les éducatrices anticipent trop alors que les mères se sont montrées adultes et responsables vis à vis de leur enfant » « A vouloir trop se rendre disponible, on n'est parfois pas là où il faut » E. EJE Centre mère-enfant

repenser les postures, de développer de nouvelles compétences et ont révélé des ressources méconnues.

Pour les psychologues comme pour les éducateurs, entretenir un lien soutenant par téléphone paraissait inconcevable et impossible. Or dans quasi tous les services hors hébergements collectifs (accueil de jour, Prévention spécialisée, AEMO, ADOPHE, SAA), les services (lieu physique) ont fermé dès l'annonce du confinement. Les professionnels en télétravail se sont d'abord sentis dépossédés de leur outil de travail, la relation éducative reposant en grande partie sur l'observation. Pendant les 15 premiers jours, les conversations téléphoniques avec les familles étaient assez laconiques. Les professionnels n'arrivaient pas à savoir comment allaient réellement la famille, les enfants et les jeunes. Ils ont dû persévérer et au fur et à mesure du confinement, les familles ont adhéré aux rendez-vous téléphoniques.

Ces échanges téléphoniques réguliers constituaient une ouverture sur l'extérieur dans la journée. L'objet de l'appel était essentiellement de prendre des nouvelles avec une réelle attention pour la santé et les besoins primaires alors qu'habituellement l'objet de l'entretien est fixé d'avance souvent par le professionnel en lien avec le projet de l'enfant. Ces échanges ouverts ont permis aux familles de s'exprimer sur leurs sujets de préoccupation et de mettre en valeur leurs ressources sachant que les deux interlocuteurs partageaient les mêmes contraintes (confinement, intervention des enfants confinés dans la conversation).

« A partir des ateliers cuisine sur WhatsApp, de la livraison des aliments pour les ateliers, ça a renforcé les liens avec les jeunes et les familles, on a partagé une forme de réciprocité, ça a glissé vers du soutien à la scolarité, à des visites pour des situations de violence familiale » K. Cadre Prévention spécialisée

Après deux semaines, les sujets d'inquiétude se sont précisés et exprimés au téléphone : autour de la précarité économique, de la précarité numérique, des risques d'impayés de loyer, de la continuité scolaire, de la difficulté à occuper les enfants, du besoin de leur faire faire de l'exercice…

La relation téléphonique a également permis de clarifier les besoins des parents : évaluer où mettre le curseur de pression autour de la scolarité, proposer de s'appeler au moment du coucher de l'enfant, avoir un temps d'écoute pour « dire » la difficulté de la période à une oreille bienveillante, savoir qu'on peut appeler en cas de crise à n'importe quelle heure et 7j/7, construire un atelier parent-enfant par téléphone ou visio, co-construire des outils pour donner des repères aux enfants (une frise par exemple à partir des photos envoyées par la mère sur les différents temps de la journée et imprimées par l'éducatrice). Les professionnels ont appris à travailler uniquement par la parole et sans l'observation : mieux écouter, mieux faire s'exprimer les parents à partir des observations sur leurs enfants et leur faire confiance.

Les psychologues ont pu maintenir des suivis, en entamer de nouveaux, d'autres se sont arrêtés. La posture, sans l'observation du langage non verbal, était évidemment différente mais avait des points communs avec la posture du psychanalyste. Cette expérience ouvre des perspectives pour entamer un travail avec des personnes que les déplacements ou la crainte d'être trahies par son langage corporel rebutent ou pour maintenir un suivi quand les déplacements sont temporairement impossibles.

« L'enjeu était de maintenir le lien. Au tout début du confinement l'éducateur sportif a créé des groupes WhatsApp de challenge sportif par tranche d'âge des enfants. Ils étaient envoyés tous les matins, un temps sportif et un temps calme et les parents renvoyaient photos et vidéos. Les familles se sont beaucoup soutenues entre elles. Cet outil permettait d'avoir une visibilité sur les enfants, cela a soutenu les appels téléphoniques, a révélé les difficultés et a ouvert aux VAD » E. Cadre Accueil de jour

3.5. Les visites à domicile

Evidemment, tous les besoins ne pouvant être réglés par téléphone, les réponses des professionnels se sont diversifiées, pour certains après quelques jours de travail à distance dans la période encore très anxiogène du début de confinement.

Les livraisons :
Livraison de colis alimentaires, confectionnés par l'association ou par des partenaires locaux ou citoyens pour répondre à des situations de précarité alimentaire inédites, de matériel informatique (prêté ou donné par des établissements scolaires ou des partenaires privés), de kits d'activités (livrets et matériel), des devoirs et attestations de sortie imprimés, de masques, de gel (ce qui nécessitait de chercher en permanence les lieux de vente ou de fabrication avant la distribution assurée par le Département).

Les VAD (visite à domicile) et les sorties :
Les appels téléphoniques réguliers ou les ateliers WhatsApp ont permis de déclencher des visites à domicile pour les situations les plus complexes, de médiatiser des conflits, de prendre des décisions de placement ou mettre à l'abri des femmes en danger. Au fil du temps, des situations ont provoqué la réouverture du service pour recevoir individuellement des familles dans un espace favorisant le jeu des enfants, organiser des sorties éducateurs/enfants dans des lieux publics ou associatifs, réaménager l'espace trop restreint d'une famille à l'hôtel pour qu'elle puisse cuisiner.

« Une expérience épuisante, mais passionnante, propice à la construction » C. cadre Mecs

« Fier de voir que son service a continué à rendre un accompagnement fort » K. Cadre TGD

« Une expérience très soudée avec les éducateurs et la direction : si ça reste soudé entre les collègues, ça peut le rester aussi avec les jeunes » N. maitresse de maison Mecs

« J'ai retrouvé du sens et l'importance du soutien aux familles, un sentiment d'utilité » X. Éducateur Adophé

Pour les jeunes en hébergement éclaté, tous les services ont mis en place dès le début des VAD quotidiennes, pour prévenir tout risque sanitaire, être alertés rapidement sur d'éventuels symptômes, évaluer la situation psychologique, soutenir les jeunes en termes d'occupation et de continuité scolaire ou d'insertion. Il en a été de même pour certains services d'accompagnement dans les familles où le rythme des visites a été défini en fonction des besoins évalués en début de confinement par les professionnels, puis réévalué au fur et à mesure des besoins observés ou exprimés par les familles.

3.6. Le travail en équipe à distance

En fonction des entretiens téléphoniques ou des VAD, les professionnels ont eu besoin de partager, d'échanger, d'élaborer et de faire intervenir les autres membres de l'équipe. Par les groupes WhatsApp, le téléphone, les réunions en visio ou les CR hebdomadaires ou journaliers par mail, ils ont pu partager les informations en équipe et orienter les familles et les jeunes vers les collègues pertinents (AS pour les impayés de loyer ou les aides alimentaires externes, direction pour les colis alimentaires et matériel informatique, psychologue pour un étayage spécifique …).

Malgré ces outils, beaucoup ont exprimé un sentiment de solitude face à l'angoisse générée par le contexte, exprimée par les familles ou les jeunes et par le sentiment de responsabilité vis-à-vis des personnes accompagnées. Solitude liée à l'impossibilité de partager juste après l'entretien avec un collègue ce que permet le partage d'un bureau ou d'un couloir. Des groupes WhatsApp ont joué ce

« Avec les collègues le regard a changé : on pense ensemble et on met en oeuvre ensemble. Oui, je fais partie du « nous » » L. directrice Mecs

« Avec les collègues, un sentiment de compagnonnage, avec l'association, sentiment de solidarité et de confiance » S. Éducateur TGD

« Accompagner les éducateurs de rue pour travailler sans la rue, en dématérialisant les activités collectives pour « faire partie de la réponse (à la crise) » » K. Cadre Prévention spécialisée

rôle d'espace d'échanges informels, d'autres privilégiant les transmissions formelles.

Néanmoins, la majorité souligne la cohésion renforcée de l'équipe, l'implication sur le terrain de l'encadrement, un sentiment de fierté d'avoir rempli la mission avec leurs collègues et les jeunes, l'attention soutenue sur l'état de santé physique et moral entre professionnels.
Ils concluent quasiment tous sur l'intensité de l'expérience vécue prenant le pas sur l'épuisement ressenti.

3.7. La modification du cadre de fonctionnement des services

Le contexte a obligé les professionnels à modifier leurs pratiques. Il a aussi impacté les cadres d'intervention dans lesquels un élément s'est invité fortement : les protocoles sanitaires.

Les professionnels ont dû expliquer le confinement, le rappeler en permanence sachant par ailleurs que certains d'entre eux se déplaçaient. Cette situation a pu créer une polémique avec certains jeunes suivie d'une forte reconnaissance devant les risques encourus.

Dans les hébergements collectifs, de nombreuses procédures nouvelles ont été mises en œuvre : pour le nettoyage et la désinfection quotidiens (par la maitresse de maison, l'éducateur, les jeunes), la prise de température, les gestes barrières, le port du masque pour les professionnels et pour les jeunes ayant contracté la COVID.
Pour les jeunes placés, l'impossibilité de voir leur famille en visite médiatisée a nécessité de mettre en place des visites par visio selon des rythmes nouveaux : des visites

téléphoniques plus fréquentes pour certains avec un élargissement du cercle familial bénéfique, des visites médiatisées dans les locaux du service pour un tout petit en placement familial, les échanges en visio n'étant pas adaptés pour ce tout petit enfant. La santé des enfants abordée avec les parents a favorisé un lien qui s'était distendu.

Les établissements ont également modifié les horaires de couchers et de levers, les conditions de consommation de tabac, adapté le niveau d'exigence sur la continuité scolaire, introduit la PlayStation … pour éviter des situations explosives.

« Toute l'équipe a été hyper mobilisée. Ça a été une super expérience de management » A. Cadre Mecs

«Avec les collègues, l'absence physique a amené à faire appel à l'autre plus que d'habitude. Il y a eu beaucoup de solidarité, la communication était plus directe ». S. Psychologue Centre mère-enfant

« L'association a montré son supplément d'âme » L. Cadre Mecs

« Nouvel outil Teams très aidant, très fédérateur, et le passage des journaux de bord d'Excel à teams est bénéfique, plus construit et plus sécurisé » X. Éducateur Adophé

« Beaucoup plus de confiance de la part des familles; on les a sollicitées pour le retour à l'école, un retour en famille, les orientations d'étude (…) Avec les enfants ça a été extraordinaire. En groupe de parole, l'un d'eux a dit « nous on s'est sentis protégés » (…) Les jeunes ont été très protecteurs entre eux, plus tolérants et à l'écoute, il y avait moins de bagarre » L. Cadre Mecs

4. Les effets de ces évolutions sur la relation avec les jeunes et les familles

La reconnaissance de l'incroyable adaptation des jeunes pour respecter les règles de confinement, en hébergement collectif comme en hébergement éclaté fait l'unanimité parmi les professionnels

Au regard de la fréquence habituelle des fugues ou des conflits dans les établissements , tous les professionnels ont exprimé leur reconnaissance vis-à-vis des jeunes plus tolérants, respectueux des règles, des autres jeunes et des professionnels.

De la même manière en milieu ouvert, les professionnels soulignent l'adaptation des familles pour se contraindre à rester confinées dans des conditions souvent très précaires et de promiscuité. Ce dernier constat étant à moduler à l'écoute des professionnels de l'AEMO et de la prévention spécialisée qui ont vu les jeunes sortir en soirée pour se retrouver, soit dans des caves soit sur des terrains de sport ou dans la rue, en fonction du positionnement de la police municipale. Quoiqu'il en soit, il s'agissait bien d'une adaptation aux contraintes du confinement.

Divers éléments ont contribué à faire évoluer, ou non, la relation entre professionnels et familles ou jeunes dans le cadre de l'accompagnement existant.

En hébergement, le changement de rythme lié à la fermeture des établissements scolaires et autres espaces tiers, en maintenant les jeunes 24h/24 sur place, a modifié les liens en allongeant le temps partagé. Alors que les institutions ont craint en amont des climats explosifs, cette situation a globalement

« Les éducateurs se sont complètement appuyés sur les ressources des familles. « je suis empêché comme vous, je ne peux pas faire à votre place » (…) Avant on pensait les stratégies d'impuissance au lieu de mettre au coeur les stratégies de changement (…) On a assisté à quelque chose dont il faut tirer les leçons, travailler l'impuissance des professionnels comme espace de révélation des parents (…).
Les enfants ont été merveilleux, avec des capacités de compréhension, des ressources, de l'entraide et du respect… » P cadre Adophé

entrainé plus d'échanges, plus de compréhension, plus d'activités communes. La complicité, la tolérance et la solidarité entre les jeunes et les professionnels, ont renforcé un sentiment communautaire rassurant.

Le fait d'être ensemble en permanence (ou de faire des VAD quotidiennes, en SAA et pour les MNA), en multipliant les échanges sous des formes très diverses, a accru la confiance ouvrant ainsi d'autres espaces d'échanges et de réflexion. Le fait de « ne pas compter son temps » a ouvert des plages pour penser, avoir des temps d'introspection et d'analyse des
problématiques de fond auxquelles les jeunes n'ont souvent pas accès : autonomie, citoyenneté, projet d'insertion.

D'autre part, le climat anxiogène partagé par tous, le risque que prenaient les professionnels pour venir travailler, la nécessité d'être multifonctions pour répondre aux différentes situations, ont participé à modifier le regard des jeunes sur les professionnels (découvrir un chef de service ou une psychologue dans une partie de football par exemple). Au-delà de leurs fonctions, ils ont découvert des personnes avec qui, exceptionnellement, ils partageaient une même contrainte et une même peur. De nombreux professionnels ont ainsi questionné leur « bonne » distance, qu'ils ont adaptée pour répondre à une période de crise et dont ils ont perçu les effets bénéfiques.

Le même phénomène a été ressenti dans les accompagnements en milieu ouvert.

« Comme on était tous dans le même bateau, il y a eu une expérience d'intégration, une réalité partagée de la contrainte. C'est cliniquement très important, ça a retiré un poids » S. psychologue Centre mère-enfant

« Prendre contact avec les parents, même les parents « toxiques » juste pour donner des nouvelles, simplement, sans jugement. Ça a entrainé des remerciements, le sentiment d'être « alliés » » Y. Cadre Mecs

Par crainte de passage à l'acte dans les familles, crainte renforcée par le fait de ne pas «voir» et par le sentiment d'impuissance que cela générait, les professionnels, dans beaucoup de services, ont décidé d'appeler très régulièrement les familles : dans certains services tous les jours, dans d'autres selon une fréquence définie au début du confinement en fonction du niveau de risque perçu. Ils ont également proposé des ateliers réguliers.

Le partage des mêmes contraintes de confinement et de crainte sanitaire a ouvert un espace de réciprocité dans l'échange qui n'existe quasiment jamais en temps ordinaire : les familles ont pris des nouvelles des professionnels au même titre que les professionnels à l'égard des familles.

Par ailleurs, le lien par téléphone et visio, en nécessitant une grande adaptation des familles et des professionnels, a aussi amené ces derniers à faire « un pas de côté », à repenser « la bonne distance » en temps de crise. Utilisant leurs téléphones personnels, ils ont retiré progressivement les appels masqués pour faciliter les échanges avec les familles. Pour ceux ayant travaillé en visio, ils ont accepté de montrer une partie de leur intérieur privé.

Le rythme soutenu des appels et des WhatsApp sur toute la longueur du confinement a nourri un sentiment de reconnaissance de la part des familles qui se sentaient très isolées voire «lâchées » par les institutions.

« Je me suis rendue plus disponible, j'ai ouvert des moments moins habituels comme le temps du coucher. Avant je ne m'autorisais pas à sortir de mes horaires de travail. Je vais prendre le temps de décaler mes horaires en fonction des besoins des familles. (…) Il a manqué le temps d'observation des enfants les plus petits. J'ai plus sollicité l'observation des parents sur leurs enfants, avec la question projective, transférentielle. et on a donc mieux travaillé sur les représentations des comportements et le sens plutôt que le comportement réel. Ça a soutenu la compétence des parents en les obligeant à se faire confiance sur leurs observations. » A. Psychologue Accueil de jour

Avoir plus de temps (par l'augmentation de la fréquence des appels) et plus de disponibilité (par l'allégement des agendas et la mise entre parenthèse des échéances de synthèses et de rapports), a permis aux professionnels d'appeler dans les premières semaines pour prendre des nouvelles et évaluer la situation. Cette approche ouverte et non centrée sur un objet précis souvent lié aux démarches ou aux objectifs inscrits dans le projet de l'enfant, a permis aux familles de choisir en partie l'objet de l'échange et d'emmener naturellement les professionnels sur leurs champs de compétences. Les ressources de ces familles ont été ainsi renforcées et les professionnels restaient vigilants à ne pas occulter les situations à risques.

D'autre part, la fréquence soutenue des appels téléphoniques comme des visites à domicile, a contribué à une meilleure adaptation au rythme des familles qui ont de ce fait eu la liberté de dire non, puis oui, renforçant ainsi leur adhésion.

Par ailleurs, en l'absence d'observation directe, les professionnels ont d'une part, renforcé leur écoute et d'autre part, invité les parents à observer plus précisément leur enfant et « à leur en dire quelque chose ». Cette attitude a amené les parents à se faire confiance sur leurs observations (« il n'y a pas que le regard du professionnel qui est le bon ») et à interpréter ensemble leurs observations.

La notion « d'autonomie » et de « dépendance » a interrogé également les professionnels dans cette

« Changement de technique d'entretien, normalement, je m'appuie sur l'observation directe (…). Par téléphone, pas d'observation, écoute plus importante, faire reformuler, faire appel aux souvenirs, aux images, faire parler. Comment ne pas donner l'impression de harceler en appelant souvent ? en laissant un sujet pour la semaine suivante, en ouvrant sur la semaine d'après. Pendant le confinement il y avait des visites téléphoniques juste pour prendre des nouvelles, sans objet. En temps ordinaire, toutes les visites ont un objet précis. Plus d'écoute, laisser les parents emmener l'entretien sur leurs champs de compétences et de préoccupations. Dynamique valorisante » O. Educatrice Aemo

évolution des pratiques : en multipliant les contacts, en se voyant 24h/24, « en allant vers » plutôt que de convoquer au service, en répondant à des besoins primaires par des dons matériels, en agrandissant les plages horaires pendant lesquelles les familles pouvaient faire appel aux professionnels.

Or dans leurs récits, les professionnels ont souligné les ressources des familles pour s'adapter et trouver des solutions. Ils ont été témoins également des temps d'introspection des jeunes se tournant vers l'avenir, de leur prise de conscience de leurs responsabilités, en respectant les règles du confinement pour ne pas contaminer les professionnels, les autres jeunes et de leur place d'acteur dans un contexte inédit.

Une part de la réponse est dans la disponibilité : les professionnels ont eu davantage de temps et ont pu « faire avec » beaucoup plus systématiquement qu'en temps ordinaire,
le temps de réflexion a pu faire « murir » certains jeunes, le soutien distanciel a obligé les familles à trouver des solutions avec l'assurance qu'elles n'étaient pas seules.

« Des inspectrices étaient très disponibles, elles ont validé des dérogations, ont été souples sur des permissions que nous nous sommes données. Mais c'était les seules présentes… » Y. Cadre Mecs

« Quels partenaires présents? les profs! ils ont cherché à maintenir le contact, ont été compréhensifs (…) La prise de contact avec le CIO a été bénéfique : une plus grande disponibilité pour relancer certains dossiers, et un projet de partenariat pour la suite (…) Le confinement a permis de passer du mail au téléphone et une relation téléphonique de temps de crise, avec une plus grande attention. Un maillage plus humanisé, un décloisonnement » S. Éducatrice MNA

5. La continuité de la mission dans un contexte partenarial clairsemé

Dans tous les récits, il est marquant de voir que si des partenariats ont pu fonctionner, la réduction drastique de réponses des services publics a obligé les professionnels à satisfaire des besoins qui ne sont pas de leur ressort habituel.

Concernant les relations avec l'ASE, il y a eu évidemment des expériences très variées, avec néanmoins une difficulté majoritaire à joindre les professionnels des circonscriptions malgré l'organisation mise en place. Mais inversement, pour les professionnels présents une plus grande disponibilité et réactivité ont été constatées. Cette réponse inégale a amené des services à aménager les accompagnements sans parfois l'avis de l'éducateur ASE, à avancer des budgets hebdomadaires à des jeunes qui n'avaient plus de contact, à réinventer un fonctionnement sans le tiers jouant un rôle habituellement important. Le sentiment d'être un peu « lâchés », tout en saluant la disponibilité de la DEF, et des
inspectrices très présentes a été partagé.
L'absence de réponse des services sociaux en général a mis des familles en grande difficulté en raison de la forte détérioration de leur situation économique: plusieurs associations de protection de l'enfance se sont retrouvées à faire et à distribuer des colis alimentaires en attendant que des associations locales prennent le relais. Certaines sont intervenues auprès des bailleurs pour répondre aux difficultés de paiement de loyer en l'absence d'AS pour monter un dossier FSL.

« Suite à l'arrivée d'un enfant « explosif », pas de référent ASE, pas de CMP, un sentiment de très forte solitude » S. Éducateur TGD

« Le confinement a compliqué l'accompagnement car arrêt de toutes les dynamiques, santé, emploi, qui étaient enfin lancées. En déconfinement, il faut tout relancer et ça demande un énorme effort psychique aux jeunes. Ça a un impact sur la relation qui se tend, et produit un rejet de l'institution (…) La communication a été difficile avec l'ASE, des renouvellements de mesure APJM sont restés sans nouvelle, c'était stressant » T éducateur Service semi-autonomie

Les relations avec certains partenaires incontournables et souvent très peu disponibles en temps ordinaire (magistrats, psychiatres) ont été facilitées par l'allégement de leurs agendas favorisant une plus grande réactivité et des échanges plus fournis. Beaucoup d'éducateurs ont souligné des liens renforcés avec des enseignants (mais comme pour les services partenaires, les liens avec l'Education Nationale ont été très inégaux).

Des nouveaux partenariats se sont par ailleurs créés face à la précarité numérique (dons d'ordinateurs, de tablettes), à la précarité alimentaire (distribution par des associations de quartiers, des citoyens), à la protection sanitaire (confection de masques).

Globalement, les professionnels ont assuré la continuité dans un « sentiment de solitude » (ne pouvant plus s'appuyer sur des lieux importants, CMP, IME…). Mais là où les contacts ont pu avoir lieu, les relations souvent trop institutionnalisées se sont personnalisées avec une qualité certaine.

« Les visites aux familles par visio ont permis aux jeunes de montrer l'intérieur de la maison, les autres jeunes. Plutôt positif car dans leur quotidien, en mouvement, plus léger. Ça serait intéressant de le pérenniser avec un cadre et un calendrier, en plus des visites physiques » S. Éducateur TGD

« Une question pour la suite : quelle place du collectif dans le projet individuel? » Y. Cadre Mecs

« Le service va conserver l'outil WhatsApp avec l'audio pour les familles en difficulté de lecture » E. cadre Accueil de jour

6. Des changements à ne pas oublier pour ne pas revenir « au monde d'avant »

Certains services ont déjà identifié des changements, parfois en gestation, à mettre en œuvre mais que le confinement a accélérés. Les professionnels ont été contraints d'expérimenter de nouvelles pratiques avec des effets intéressants.

Mais ils disent aussi, après un récit dynamique du côté professionnel comme du côté personne accompagnée « et maintenant on revient au travail classique... ».

La liste ci-dessous n'est donc pas exhaustive et chaque point mérite d'être discuté. Elle a pour objectif de ne pas « revenir au travail classique » : un pas de côté (pas plus, pas moins, à côté) :

- travail social empêché/ pouvoir d'agir des familles,
- observation / écoute,
- adaptation de la « bonne » distance,
- entretien dirigé / entretien ouvert,
- format de réponse unique / variété de supports,
- travail au service / VAD,
- recevoir / aller vers,
- articulation et rééquilibrage entre accompagnement collectif et individuel,
- le temps partagé permet la confiance et l'autonomie, le rythme imposé empêche la famille de s'exprimer et incite à « faire pour » plutôt que « faire avec ».

Le potentiel que peut offrir l'entretien téléphonique pour prendre des nouvelles « tout simplement », remettre les familles dans la boucle, amorcer un accompagnement pour lequel le « bureau du psy »

« La crise a accéléré une orientation de l'établissement. Les solutions ne pouvaient pas venir de la direction, ce qui a nécessité d'inviter les jeunes et les professionnels à plus de pouvoir d'agir (…) La situation a obligé les professionnels à remettre les parents dans l'équation (…) Une aventure humaine » S. Cadre SAU

« Comme on ne pouvait pas agir sur tout (le suivi scolaire était hyper chronophage), on a eu besoin de la mobilisation des parents » A. Educatrice Adophé

représente un obstacle infranchissable et pour certains jeunes, le lien sms avec l'éducateur qui peut venir compléter les autres formes de relation.

Les nouvelles pratiques et technologies fédératrices (groupes WhatsApp, logiciel de réseau social d'entreprise et partage de données), avec les publics et entre collègues : fluidité et forme moins institutionnelle dans les rapports, confirmation de message reçu, dématérialisation des dossiers, partage de messages conviviaux) portent en elles un potentiel énorme dans la mesure où les professionnels sont formés pour en faire un usage professionnel optimisé et maitrisé.

Le développement de modalités de relations plus variées pour s'adapter aux besoins individuels en clarifiant le cadre et les outils peut contribuer à gagner en souplesse et en efficacité.

Le décloisonnement entre services et dans les partenariats peut être source de qualité et de temps libéré.

« Pour certaines, c'était très difficile. Pour d'autres, l'opportunité de créer des liens plus souples. Des capacités d'adaptation, des ressources se sont révélées. Ca a été une opportunité. La pause de lien social était une bouffée d'air. Le projet individuel avec chaque mère est très exigeant. La pause a été nourrissante, ou a endormi ». S. psychologue Centre mère-enfant

7. Une clé de lecture transversale : le pouvoir d'agir des professionnels, des jeunes et des familles.

Le pouvoir d'agir ne peut émerger que dans un nouveau rapport de l'espace et du temps. Pendant le confinement, familles, jeunes, professionnels et associations ont expérimenté, dans la contrainte, une distance différente, un rythme différent. Ils en ont mesuré le défi et les avantages.

C'est vrai du pouvoir d'agir des familles, quand les professionnels sont présents, « de côté ».

C'est vrai du pouvoir d'agir des professionnels, quand l'encadrement est présent, « de côté ».

Et pourquoi pas une dimension institutionnelle :

Le pouvoir d'agir des institutions quand les partenariats se tissent autrement.

8. Propositions de suite de travail

Une journée de travail entre professionnels sur leurs découvertes « confinement » en termes de pratiques professionnelles, outils, repositionnement des priorités, capacité d'innover, regards sur les personnes accompagnées.

Un recueil de la parole des jeunes et des familles sur ce que cette période de confinement a modifié.

Deuxième partie : Comptes-rendus des entretiens

dont sont extraits les verbatims de la synthèse en première partie.

« Et pour conclure, maintenant, quid de la parole des familles, des enfants et des jeunes sur cette période de confinement, et la place vécue par chacun d'eux dans le cadre de la mesure de placement ?! » D. Cadre Placement familial

MECS/ N. Maitresse de maison

N. est maitresse de maison dans un foyer. Elle commence par dire qu'elle a bien travaillé, contente qu'aucun enfant n'ait été malade. Elle a eu le soutien de la direction, tous les professionnels étaient très soudés. Elle est venue travailler alors qu'il n'y avait pas de lingerie ni de maitresse de maison dans l'autre foyer. Elle aurait pu être arrêtée pour garder ses enfants mais elle a estimé que les enfants du foyer avaient besoin qu'elle soit présente, même si elle avait peur de rapporter le virus chez elle. Elle a du faire des heures supplémentaires pour compenser l'absence de sa collègue lingère. Elle était équipée de masques et gants dès le début. Elle a été tellement épuisée par le rythme, qu'elle a fait une chute en faisant les courses pour l'association, qui a nécessité une semaine d'arrêt. Elle a refusé la prolongation que lui a proposé le médecin pour ne pas laisser les jeunes tous seuls trop longtemps.

Les consignes sanitaires ont augmenté son travail : lavage des poignées de porte plusieurs fois par jour, organisation du linge, nettoyage du frigidaire deux fois plus souvent, beaucoup plus de courses, ateliers gâteaux plus réguliers. N. a formé la maitresse de maison qui a été embauchée sur l'autre foyer. Dès le début du confinement, l'encadrement a mis en place un « kit individuel de repas », chaque enfant avait dans un petit sac à dos sa vaisselle et devait l'apporter pour les repas et faire sa vaisselle. C'est N. qui a constitué les kits.

La période a très fortement soudé la relation avec les cadres et les collègues.

Les enfants étant présents en permanence, cela a beaucoup renforcé la relation. Ils participaient aux taches, autour du kit repas, et reconnaissaient son gros investissement. Les filles ont beaucoup aidé, en faisant la vaisselle des casseroles par exemple.

Globalement, les jeunes ont respecté les consignes, parce qu'ils avaient peur du virus. Ils étaient aussi beaucoup plus respectueux, il faut essayer de garder ce climat. Pour N., « si ça reste soudé entre les collègues, ça peut le rester aussi avec les jeunes ».

MECS /C. Cadre

Tous les salariés ont travaillé en présentiel. Hormis les deux secrétaires qui étaient en télétravail.
Les éducateurs ADOPHE ont renforcé les équipes des foyers la première semaine, puis ont suivi leurs familles par Visio pendant une semaine, puis visites à domicile renforcées, avec des kits éducatifs, des documents de continuité scolaire, matériel informatique, etc.
Ils ont assuré une forme de régulation dans la relation famille/ vie quotidienne.
Ils ont favorisé la découverte d'atelier en famille, en visio et en présentiel.
Au début, les éducateurs Adophe ont proposé les visites en Visio pour rassurer les familles sur l'aspect sanitaire. Les familles ont ensuite demandé aux éducateurs de venir.
Le rythme s'est établi en fonction du rythme de la famille, et non plus en fonction du rythme des institutions (juge, école…). Les familles avaient la liberté de dire non, puis d'ouvrir aux éducateurs qui étaient hyper souples.
On voit que pour certaines familles, le confinement avait du bon, car les institutions arrêtaient de les solliciter.
Dans la trentaine de familles, il y a plutôt eu un apaisement.
La période a donc plutôt renforcé l'adhésion. Mais qu'en sera-t-il dans la durée ?

MECS
Les deux établissements ont noté que les jeunes étaient plus calmes le soir, sans les enjeux de la scolarité, de la famille. Et le rythme d'activité qui leur a été proposé était fatigant.
Les jeunes ont bien respecté les règles du confinement. Seulement 2 fugues sur les deux mois versus 3 par jours d'habitude.
Dès le démarrage, forte structuration de l'animation de groupe, et une attention renforcée des besoins individuels. Beaucoup de sport (razzia chez décathlon la veille de la fermeture).
Le groupe s'est consolidé.
Pour rendre cela possible, renforcement des équipes éducatives présentes en s'appuyant sur la réserve éducative, des bénévoles des écoles d'éducateurs.
Ce qui a été très chronophage, ça a été la continuité pédagogique, dont certains sont sortis gagnants (meilleure attention, rattrapage de retards) et d'autres non.
La maitresse de maison a ritualisé le nettoyage avec les jeunes et les éducateurs.

RH
Un quart des salariés ont été malades de la Covid (surtout l'équipe Adophe)
Les cadres ont eu un travail énorme de planning, s'appuyant sur un volontariat très actif avec le choix de l'association de payer des heures supplémentaires (les éducateurs faisaient plus de 44h par semaine).

Sur les trois premières semaines, pas d'appel à la réserve éducative, beaucoup d'heures supplémentaires et très forte cohésion. Après, réserve éducative, bénévoles, stagiaires. Trop de nouvelles têtes, retour des bagarres. Et lourd travail de formation par les cadres.

Beaucoup d'entraide entre les trois équipes, période très propice à la co construction.
Les cadres ont été très présents physiquement, en soutien, ce qui a contribué à faire groupe.
Ce contexte a favorisé un décloisonnement des fonctions (chacun fait du sport avec les jeunes, désinfecte les lieux, fait du ping-pong…) et des différents sites de la MECS
Au niveau de l'association, il y a eu de la collaboration sur la logistique, les RH, pas sur l'éducatif.

ASE
Une plus grande réactivité du côté des inspectrices et les éducateurs de l'ASE inégalement présents mais très à distance.
Les équipes ne se sont pas senties lâchées mais elles se sont senties seules car l'ASE ne pouvait pas faire tiers si besoin.

FAMILLES
C'est étonnant de le dire, mais « ça a fait du bien aux enfants d'être coupés de leur famille ».
Sur 28 jeunes, trois tentatives de retour en famille qui ont vite abouti à un retour en foyer.
Les familles et les jeunes n'ont pas fait de demande de visites alors que ça avait été pensé et communiqué comme étant possible.

Les équipes ont fait un gros travail de tiercisation sur l'actualité pour que les jeunes sentent bien que les contraintes du confinement n'étaient pas dictées à eux par le juge, ou quiconque mais à tout le monde par l'Etat. Pour une fois, le mauvais objet n'est pas l'autre mais un virus pour tout le monde.

Les chefs de service ont du faire un gros travail autour des procédures Covid pour mettre du tiers dans ce contexte. Par exemple, lorsqu'un enfant était malade, c'est le médecin ASE qui expliquait à l'enfant la nécessité de le confiner si nécessaire. C'était important de créer de l'extériorité.

MECS /Y. Cadre

La direction a anticipé le confinement et s'est montré volontairement rassurante avec les équipes. Les cadres se sont retrouvés dans les quelques jours qui précédaient le confinement à faire tous les achats nécessaires en terme de produits sanitaires. Les 15 premiers jours ont cependant été durs, quelques collègues ont été arrêtés 2 semaines pour cause de Covid, sans être ensuite prolongés. Il y a eu une grande cohésion. Les cadres ont décidé de rester sur les structures alors que la direction leur conseillait le télétravail, mais ils ont préféré soutenir au plus près les équipes. Il y a eu la mise en place de protocoles nouveaux, le confinement de jeunes malades, avec le sentiment global de contrôler. Seuls les personnels administratifs ont été en télétravail ce qui était nouveau et a demandé beaucoup d'attention sur les modalités de contrôle des horaires, suivi du travail et évaluation. Les services généraux ont été en arrêt ou chômage partiel. Les professionnels présents ont dû bricoler, temporiser puis faire appel quand nécessaire à des prestataires extérieurs.

Les éducateurs se sont trouvés en terre inconnue, l'animation. Penser l'animation avec un programme quotidien, hebdomadaire, mensuel était dur pour les équipes. C'était difficile d'animer dans la durée avec une visibilité et un cadre dans la durée, la projection étant en opposition à la position des jeunes, qui n'ont pas vocation à se projeter dans une Mecs. Ils ont mis en place des JO avec réveil sportif, devoirs l'après-midi. Mais la suppression des réunions, les jeunes nécessitant une présence continue, a réduit les transmissions et les éducateurs étaient perdus. Les renforts de l'IRTS, des étudiants éducateurs spécialisés, ont permis de construire un fil rouge et de soutenir les éducateurs.

Y. a eu le souci de la santé des membres des équipes, souhaitant qu'ils se préservent. Le « comment vas-tu ? » était plus appuyé. Il a été agréablement surpris de leur engagement.

Avec les jeunes : ils n'ont eu peur ni de la Covid ni du confinement. Une moitié des jeunes étaient arrivés 3-5 mois avant et attendaient déjà leur réaffectation scolaire, qui est arrivée au moment du confinement. Dans un premier temps, un esprit de famille s'est développé. Puis des tensions ont éclaté autour de 3 jeunes pour qui des séjours d'éloignement ont été mis en place. Cela dit, les jeunes étant présents en permanence, Y. les a évidemment plus vus. Ceux-ci l'ont sollicité pour des achats en ligne nécessitant la CB, un lien s'est développé autour de sa casquette « responsable des dépenses ». Son regard, à lui, a changé, il a développé sa connaissance des enfants. Concernant la relation aux familles, les jeunes n'ont pas exprimé de besoin de les voir mais ont beaucoup utilisé le tel et WhatsApp. Normalement, il y a des appels médiatisés, cadre qui a été pas mal transgressé pendant le confinement.

Les inspectrices ont été très disponibles, souples pour valider les dérogations sur les permissions qu'ils se sont donnés. par contre elles étaient les seules présentes, les responsables de circonscription et éducateurs ne répondant pas. Le calendrier des synthèses était gelé, seules les audiences pour prolonger les mesures ont été tenues. Un

des jeunes en crise, sortant d'une mesure Adophe, souhaitait voir sa mère, sans cadre posé par l'ASE à son arrivée. L'équipe a décidé des visites médiatisées hebdomadaires au siège de l'association, ce qui a permis d'établir un lien avec la mère et a beaucoup contenu l'enfant. C'est maintenant à l'ASE de définir le cadre, qui ne le fait pas, et l'enfant ne peut plus voir sa mère et est de nouveau en souffrance. En temps ordinaire, la lourdeur et les freins reviennent, là où la crise avait permis une réactivité intéressante.

Y. en garde un sentiment de fatigue, la complexification des rapports avec l'ASE (qui n'est toujours pas présent comme instance de validation et de nouveau freine les décisions. pour la situation du jeune pour qui des visites hebdomadaires pendant le confinement ont été très contenantes et qui sont arrêtées depuis le déconfinement en attente d'une validation). Il garde une bonne impression des renforts Covid (formation des étudiants IRTS, management rapproché)

En termes de nouvelles pratiques, rien de fondamental, le besoin de formation à l'animation. En général les ateliers sont sous traités à l'extérieur. Si les ateliers ne sont pas rattachés au projet, les éducateurs ne savent pas faire. Quand il y a un temps de « loisir », il se traduit par un temps de consommation. Cela soulève la question de la place du collectif dans le projet individuel. Les éducateurs savent faire un atelier mais pas dans la continuité, alors que cela ferait expérimenter aux jeunes la construction dans une projection.

MECS/ M. Educatrice

M. est éducatrice spécialisée dans une des MECS de l'association. L'organisation s'est faite de manière assez fluide, sachant qu'avant le confinement, l'équipe était déjà bien soudée et le climat avec les jeunes était stable. La direction a vite pris les devants et envoyé les protocoles et attestations au fur et à mesure qu'ils évoluaient. L'équipe s'est vite adaptée et les jeunes encore plus. Ils craignaient que l'enfermement provoque des crises, et pas du tout ! Dans les premiers jours, ils ont travaillé en effectif habituel, sachant que la continuité scolaire était très chronophage (3h/ après-midi). Début avril, l'association a fait appel à des effectifs supplémentaires, d'abord en bénévolat puis en CDD et le foyer a bénéficié de 2 CDD en journée, encore présents aujourd'hui pour renforcer l'équipe sur la continuité scolaire et la présence effective auprès des enfants. M. a beaucoup, beaucoup, travaillé, pour compenser les arrêts maladies. L'association a demandé aux salariés, sur la base du volontariat, qui voulait faire des heures supplémentaires. Un groupe WhatsApp permettait aux cadres de faire état des besoins, et aux éducateurs/trices de se positionner. M. a fait pas mal d'heures supplémentaires en avril, ce qui était supportable car les jeunes étaient très aidants. Sur les 14 enfants (dont 4 MNA), 3 sont rentrés chez leur famille et l'un d'entre eux est vite revenu.

Au début, comme il n'y avait plus de rendez-vous extérieur et pas de renfort, M. a passé 100% de son temps avec les jeunes. Puis, après l'arrivée des deux renforts, elle est retournée en partie à la rédaction des rapports et autres tâches administratives. L'association a investi juste avant la fermeture des commerces dans des équipements sportifs supplémentaires qui ont été précieux. Au début, l'équipe a prévu d'organiser le temps des jeunes, et de beaucoup les occuper, mais cela s'est essoufflé et les jeunes se sont occupés d'eux-mêmes, en sortant les jeux de société, en faisant du sport seul ou à plusieurs, en cuisinant pour compléter les repas. Ils ont évidemment un peu utilisé les écrans, mais de manière raisonnable. Ils ont trouvé leur rythme et les éducateurs ont laissé ce rythme se mettre en place. Les jeunes ont su faire preuve de patience et ça s'est bien passé. Ils ont fait des demandes d'assouplissement du cadre (horaires de coucher, usage des écrans), de manière suffisamment modérée pour que cela soit accepté. Concernant les protocoles sanitaires, il y a eu un fort respect également : prise de température 2 à 3 fois par jour, évaluation des symptômes. M. était équipée en masque et gel mais a estimé trop difficile d'utiliser le masque en permanence. La continuité scolaire a demandé une énorme mobilisation de la part des éducateurs. Tous les jours de 14H30 à 17H30, les 11 jeunes étaient en temps scolaire, chacun sur des niveaux différents. Il fallait chercher les informations sur les pro-notes de chacun, les aider à se concentrer et à tenir dans la durée. Heureusement que des renforts sont arrivés, d'abord des équipes ADOPHE puis des 2 CDD car cela accaparait tout le temps des éducateurs qui ne pouvaient alors rien faire d'autre.

Au début, la direction passait régulièrement, apporter du matériel de protection, etc, puis ils ont répondu aux besoins par téléphone car « ça roulait ». M. a aussi répondu présente pour la réserve éducative entre dispositifs (elle est intervenue sur un autre foyer). Du renfort est

venu des équipes ADOPHE en attendant les CDD. Il y a eu une réunion d'équipe le 17 mars, puis une période sans transmission quotidienne car les effectifs présents n'en laissaient pas le temps. La durée du confinement, le fait que les enfants soient présents 24/24 a créé des incohérences dans les règles posées et le chef de service a demandé que les transmissions quotidiennes entre éducateurs soient remises en place. Le chef de service a été très présent tout le temps, prenant soin de chacun et tenant le cadre, rappelant les échéances administratives, etc.

Les jeunes entre eux ont été attentifs. il y a eu une bienveillance entre eux et avec les professionnels. Avec les familles, les relations ont été comme à l'accoutumé.

Morgane va en retenir la capacité d'adaptation des professionnels comme des jeunes, la surcharge de travail, même si elle était volontaire, la bienveillance de tout le monde.

MECS / Y'. cadre

L'enjeu était de faire fonctionner la MECS en minimisant le risque de contamination des jeunes par les professionnels qui circulaient à l'extérieur. Y'. a pu revenir de l'étranger le 25 mars, l'organisation avait donc déjà était mise en place, avec deux professionnels max sur site en permanence. Il a fallu prendre en considération les craintes des collègues et trouver des solutions pour pallier aux absences, ce qui a nécessité de beaucoup modifier les plannings. Une grande vigilance a été apportée au risque Covid, en limitant les contacts. Les collègues en arrêt sont revenus au fur et à mesure, des collègues d'autres services sont venus en dépannage, qui partageaient la même culture professionnelle.

Le confinement est en soi le contraire du projet qui accompagne vers l'autonomie. Les journées ont été structurées avec continuité scolaire le matin, avec le renfort de l'atelier scolaire, et activités sportives, Internet/TV/PlayStation, etc. Ils ont lancé un projet théâtre autour du racisme, ont construit des rituels pour rythmer la semaine. Ils ont utilisé les salles et matériel de l'association. Et la ville de Saint-Denis a mis à disposition un centre de loisirs qui a permis de faire deux sorties + bbq. Résultat une seule fugue en fin de confinement de 45 mn. L'enjeu était « être avec les jeunes ». Tous les matins, ils recevaient les défis WhatsApp produits par le service TGD : tous les jours, 3-4 jeunes jouaient le jeu, se filmaient, renvoyaient. Avec le cuisinier du soir, les jeunes ont passé beaucoup de temps en cuisine, sur les menus. La période a été une bonne surprise sur l'envie des jeunes de faire des choses, dans une proximité avec les éducateurs : des ménages spontanés de chambre (concours de propreté), lavage de voitures, danse spontanée dans le jardin. Et la prise de conscience des conditions « privilégiées » dans lesquelles ils vivaient le confinement comparé aux voisins sans jardin, etc.

Dans un premier temps, les professionnels ont exprimé beaucoup de craintes, ce qui a nécessité beaucoup d'explications, et d'ajustements aux contraintes de chacun. Il y a eu beaucoup de présence et d'écoute, le confinement générant pour certains des craintes à l'idée de sortir travailler, ce que d'autres vivaient comme une libération.

A 20h, les jeunes applaudissaient les soignants, à 20h10 les éducateurs ! cela illustre la reconnaissance qu'ils ont eu de la prise de risque des éducateurs. Comme il y avait beaucoup de temps ensemble, il y a eu beaucoup de dialogue, de jeux, d'improvisations. Ca a été un moment propice à l'échange et la confiance, un moment d'ouverture à l'autre avec plus de réciprocité. Plus de temps pour penser aussi, et mettre du sens. Y'. a l'impression que les professionnels ont semé beaucoup de graines et que « c'était génial, ça poussait vite » grâce aux longs moments en face à face. Il a découvert les jeunes avec un nouveau regard et réciproquement. aujourd'hui il peut s'appuyer sur ce qui a été vécu. Par exemple, il a découvert , à force de l'observer de manière continue, qu'un jeune, difficile, écrit du rap. Un projet de session de studio est à l'étude. Un autre, au comportement de caïd, a révélé, dans le quotidien et l'espace de sa chambre, son coté « enfant » et le sentiment de honte qu'il peut ressentir. Les jeunes ont préparé certaines réunions et en ont remonté le degré d'exigence pendant la période de confinement. Avec les familles, Y' a

demandé à tous les référents d’appeler les familles pour prendre des nouvelles, simplement pour donner des nouvelles et en prendre, en alliés : les familles ont remercié. La mise à disposition exceptionnelle de la wifi a multiplié également les appels avec familles et amis par les jeunes.

Il y a eu plus d’adaptation au quotidien, plus de souplesse grâce à plus de dialogue, qui a créé plus de confiance. Des jeunes font émerger des nouvelles demandes (aller se balader dans leur quartier en montrant leur sens de l’orientation, générant de la fierté et une bonne fatigue). La période a créé une base énorme de confiance sur laquelle s’appuyer.

ADOPHE /X. Éducateur

Apres 2, 3 jours de télétravail tel que cela avait été prévu initialement, X. est retourné dans les familles en visite à domicile suite à des conflits. Il s'est également déplacé en soutien au dispositif « Appartements » de la MECS. Ce double travail, basé sur le volontariat, a été très riche. Sur ADOPHE, deux éducateurs ont assuré le présentiel, et trois, le travail à distance.

Au début il s'agissait d'organiser la continuité scolaire, quelques temps après, d'assurer la sécurité alimentaire. Une chaine de solidarité s'est mobilisée autour de l'association, qui a permis de fournir des colis alimentaires et des repas à certaines familles. Pour la scolarité, les enseignants envoyaient aux éducateurs les devoirs qu'ils imprimaient et allaient distribuer. X. a fait des sorties avec les enfants dans des parcs de proximité.

La question sanitaire a nécessité également du temps d'explication, certaines familles ayant du mal à comprendre les gestes barrières et à décrypter l'actualité, dans un climat très angoissant, autant pour les familles que pour les professionnels. En visite à domicile (VAD), X. s'équipait beaucoup (surchaussure, masque, gel, gants) pour donner l'exemple. Il s'appuyait également sur ce qu'il constatait (retour de ballade sans lavage de main, visite de famille sans geste barrière) pour rediscuter des gestes sanitaires préventifs.

X. a été volontaire sur le service des Appartements. Les jeunes allaient plutôt mal et avaient besoin de présence, ils ne comprenaient pas tous les consignes sanitaires. X. leur a apporté un soutien sur l'hygiène, l'alimentation, parcoursup. Ne connaissant pas les jeunes, cela a pris du temps pour construire la confiance et créer le lien. Et quand cela a été mieux, les éducateurs du service ont repris les VAD! En tout, X. a compté 40 heures supplémentaires officielles.

Avec l'équipe.
Le nouvel outil TEAMS a été très aidant. En réunion en Visio, les collègues ont découvert leurs intérieurs respectifs, leurs enfants. L'outil a été très fédérateur car il permettait de suivre ce que chacun faisait quasi en direct par les messages écrits qu'ils alimentaient. Les réunions, une ou deux fois par semaine, étaient, elles, très chronophages. Les collègues en télétravail culpabilisaient alors qu'ils travaillaient énormément et ne s'arrêtaient pas. Pour X., le présentiel était plus facile. Les journaux de bord des familles sont passés d'un outil Excel au support de Teams, qui permet de recevoir des notifications sur les familles que X. a en référence. Teams a été imposé par le Département car plus confidentiel et il fait maintenant partie des outils pérennes des professionnels. Le groupe WhatsApp qui existait déjà n'a servi qu'à se laisser des « post its » pour se passer des messages pratiques.

La relation avec la direction a été sécurisante. Elle avait anticipé le plan de confinement, la mise à disposition de professionnels entre services, avait prévu le travail à distance. Les éducateurs ont été consultés et ont fait remonter la nécessité de maintenir des VAD, ce qui a été accepté. L'association a pu fournir des EPI même s'ils étaient rationnés au début, et certaines situations ont nécessité de passer outre les gestes barrières (pour certains enfants

apeurés). Il y a eu une forte écoute et solidarité de la direction pendant le confinement et un sentiment d'arrêt brutal le 11 mai. Le chef de service était présent, et a laissé l'autonomie habituelle dans le climat de confiance qui existait déjà.

Certaines familles étaient ravies que les éducateurs soient à distance et d'être seules avec leurs enfants, vivant d'ordinaire mal ce qu'elles ressentent comme un contrôle de la société. Certaines étaient très angoissées et ont demandé le soutien de la psychologue par téléphone. Pour une famille très en conflit avec les éducateurs spécialisés, la relation a été par contre très positive avec l'assistante sociale et la psychologue. Avec les jeunes, le lien a bien fonctionné par téléphone. Cela a été soutenu par le projet « Studio traversé « proposé par un autre service de l'association, qui a été très fédérateur (autour de la production de musique et de jeu vidéo). Les éducateurs ont fourni ordinateur et clé 4G aux 4 jeunes d'ADOPHE qui ont participé. Globalement X. estime que la relation avec les familles n'a pas tellement changé. A noter que quelques adolescents ont bien accroché avec la scolarité à domicile.

Une chaine de solidarité avec des associations et des restaurants s'est constituée autour de l'association pour aider les familles à passer la période. La relation avec les membres de l'Education Nationale a également beaucoup changé : les rapports se sont humanisés, les enseignants demandaient des nouvelles des jeunes. Il y a eu une forme de désinstitutionalisation des rapports qui d'habitude sont plus complexes. Les écoles ont également organisé des chaines de solidarité alimentaire. L'ASE a peu répondu, la maison de parents a fortement manqué, ainsi que les propositions culturelles habituelles.

Ce qu'il va en garder d'un point de vue professionnel : Teams qui centralise tous les outils. Le plaisir retrouvé de sa mission éducative et un fort sentiment d'utilité. Il a aimé le rythme soutenu des visites aux familles pour répondre aux nécessités basiques, la sensibilisation à la Covid. Dans les visites, il a eu la sensation d'être plus proche du réel que de la prescription ASE. Il a modifié son regard sur une famille qui a montré ses compétences familiales hors du regard de la société. Le confinement a ouvert des pistes de travail avec les familles : sur le lien avec l'école, sur la place des différents membres d'une famille qu'il ne voyait pas en temps de confinement, sur le rôle de parents séparés qui s'est révélé dans le confinement. Vue les conditions de vie des familles, « elles s'en sont bien sorties » et ont été surprenantes, dans un sens et dans l'autre.

ADOPHE/ A.Cadre

Quelques jours avant l'annonce du confinement, en direction, plusieurs hypothèses avaient été travaillées, pour s'adapter au nombre de professionnels disponibles, sachant qu'il était de toute manière décidé de maintenir les dispositifs d'hébergement. Le premier jour, A. était donc dans les établissements (MECS, SAA et ADOPHE), en l'absence du chef de service en attente d'un vol pour rentrer de l'étranger, pour organiser les plannings, soutenir les équipes physiquement. L'idée était, qu'en période sidérante, la priorité soit donnée à écouter les besoins des jeunes, à équiper matériellement les services (achat d'une TV et de consoles de jeu, en cours de réflexion avant le confinement) et à assurer la sécurité sanitaire de tous. Pendant tout le confinement, A. a donc fait des allers-retours entre chez lui et les services.

Pour Adophe, les familles respectaient le confinement, les équipes étaient en télétravail sauf deux éducateurs qui faisaient les VAD. Il fallait expliquer et justifier le télétravail au département, qui avait explicitement demandé que les équipes n'aillent pas au domicile des familles. Pour Adophe, A. a d'abord pris le pouls des équipes qui mêlaient inquiétude pour leur santé, sans masque disponible et inquiétude pour les familles, sans accompagnement physique. Le besoin de faire des VAD s'est fait sentir dès la deuxième semaine. Toute l'équipe a été très mobilisée, offrant à A. une belle expérience de management.

Pour A. , il a fallu jongler entre répondre aux besoins matériels et assurer les coups de fil aux familles pour rappeler le cadre légal des visites par les éducateurs (mesure posée dans le cadre d'une OPP), afin de décharger les éducateurs du rôle de mauvais objet et de leur permettre de maintenir le lien malgré le confinement. La gymnastique a été difficile mais créative pour les hébergements et pour Adophe. Il a pu profiter de la transversalité des services de l'association en appelant tous les professionnels qui acceptaient de travailler en présentiel et de se mettre à des places qui n'étaient pas les leurs. Pour le service de semi autonomie, les 3 éducateurs ne pouvaient s'exposer pour des raisons sanitaires. Ceux sont deux éducateurs d'ADOPHE qui ont assuré les VAD, à partir du télétravail des 3 éducateurs. Leur nouveau regard sur les enjeux autour des questions d'autonomie des jeunes en appartement a permis de faire des ateliers cuisine, bricolage, différents du travail habituel. Pendant les 15 premiers jours, il a fallu réorganiser, aménager, adapter.

Coté MECS, les professionnels ont exprimé plus d'angoisse, nécessitant une forte présence physique. Il y a eu 3 arrêts sur 12 salariés. En aménageant les plannings, en faisant appel aux volontaires de tous les services, les équipes ont tenu. Milieu avril, la moitié des effectifs tournait en présentiel, avec des heures supplémentaires et des ateliers scolaires animés par un autre service de l'association tous les matins. Apres des craintes sur le risque de contagion, les professionnels ont regagné de la confiance en mesurant leur utilité.

Apres une phase où les jeunes ont souligné le risque que représentait la présence des éducateurs qui venaient de l'extérieur, une sensibilisation sur les gestes barrières, les

jeunes ont exprimé une reconnaissance vis à vis des éducateurs qui a généré une émotion palpable. A 20H10, ils applaudissaient pour leurs éducateurs. Les professionnels ont du faire preuve de créativité pour occuper les jeunes. Le fort sentiment d'utilité qui en a découlé les a détendus.

En avril, un rythme de croisière presque appréciable s'était mis en place. Chaque pas portait du fruit, tout se faisait de manière réactive, le sentiment d'utilité était palpable. A. était concentré sur le faire, les audiences et autres échéances étant stoppées. Dans un deuxième temps, cela a dégagé du temps pour mettre les cadres dans leur rôle d'élaboration (par exemple, réflexion menée sur le télétravail). Cette dynamique a d'ailleurs permis aux collègues en télétravail de ne pas se sentir dépossédés de leur utilité. Utilité d'autant plus perceptible que la période a souligné l'utilité sociale par le travail. A partir de mi-avril, la rédaction des rapports a repris.

La réunion avec l'équipe Adophe avait lieu toutes les semaines, pas avec l'équipe de la MECS avec qui l'organisation se faisait au jour le jour. Le coté clinique a été absorbé au jour le jour pour éviter les risques, avec une présence très forte de la psychologue par téléphone, et pour les jeunes, et pour les professionnels. La relation avec les équipes a été ambiguë ; beaucoup de présence, mais beaucoup de demandes de sa part aussi, parfois considérées comme une demande de se mettre en danger pour assurer la continuité de l'activité. A. a dû rappeler le cadre du contrat de travail, faire preuve de beaucoup de pédagogie. En même temps, ceux qui se sont beaucoup exposés l'ont fait dans un fort esprit désintéressé. La question de la prime est très inconfortable, avec une dimension politique, et le sentiment exprimé d'un manque de reconnaissance.

En fin de confinement, le constat est que la relation entre les jeunes et les éducateurs a changé, avec beaucoup moins de violences verbales par exemple. La vision de l'adulte a changé, plus empreinte de « care », une plus grande proximité même physique. Vis à vis des familles Adophe, les familles ont respiré, sans le regard extérieur normatif, et sur 24 familles, les équipes n'ont observé aucune situation de maltraitance. Cela soulève une question importante pour la suite : Dans un rythme ordinaire, comment laisser aux familles les interstices pour exprimer leurs compétences ? Le télétravail a, cela dit, montré ses limites dans le maintien du lien, la communication passant aussi beaucoup par le non verbal.

En amont du confinement, une réflexion sur les risques liés aux addictions de certains jeunes avait été menée, et des consultations avec la Maison des adolescents avaient été prévues. Le partenaire qui assure la supervision avait également proposé des consultations à distance. A l'ASE les responsables de circonscriptions sont restées mobilisées et le juge a maintenu les dates d'audience pour tenir le cadre. L'association s'est tournée vers Emmaus Connect pour du matériel informatique pour équiper les familles ADOPHE, vers des entreprises donatrices pour du matériel sportif, et vers des associations de quartier pour les colis alimentaires.

Le cadre a dû s’assouplir pour éviter les débordements (acheter des cigarettes pour que les fumeurs respectent le confinement par exemple). La continuité du lien a été au cœur du travail.

ADOPHE/ A. Educatrice

A. venait d'arriver dans le service. Elle est la seule EJE du service, elle avait juste eu le temps de se présenter sachant qu'il n'y a pas de système de référence. Dès le début du confinement, elle a été en télétravail et VAD. Par téléphone, il s'agissait de prendre des nouvelles. Et beaucoup de familles ont refusé qu'elle vienne en VAD alors qu'ils ne la connaissaient pas. Au début, les familles n'exprimaient pas de difficultés et la qualité des échanges téléphonique était réduite. Parallèlement, au début, pour justifier des 35h de travail hebdomadaire vis à vis du Département, elle a dû s'inscrire sur la réserve éducative pour les MECS. Son planning s'articulait donc entre journée télétravail pour ADOPHE et journées en MECS. Dans ces journées en MECS, elle répondait également au téléphone pour les familles ADOPHE. Le maintien du lien téléphonique a nécessité de faire glisser les horaires professionnels vers le planning personnel. Tous les professionnels ont été très fortement mobilisés. Le service ADOPHE s'est transformé en ADOPHE renforcé. Des supers projets ont été mis en place pour des familles fragilisées. A. a été arrêtée 15 jours après avoir contracté le COVID. A son retour elle a repris VAD et télétravail.

A. a mis en place des kits éducatifs, sachant qu'il n'y avait pas de rythme scolaire et d'activité. Elle les a déposés toutes les semaines chez les familles en fonction des âges des enfants avec du matériel. Ça a été un bon lien pour entrer en relation avec les familles qui avaient des enfants entre 3 et 13 ans. Par ailleurs, la posture vis à vis des mesures ADOPHE a été reprécisée, les interventions n'étant pas que au bon vouloir des familles. Des projets ont été mis en place en fonction des situations, comme, par exemple, le réaménagement de la chambre CHU d'une famille pour faire un coin cuisine et aider les parents à redonner un rythme aux enfants. Les familles ont fortement sollicité les éducateurs pour faire des sorties pour oxygéner et médiatiser les situations. Des nouveaux axes de travail que ceux inscrits dans l'ordonnance ont émergé, avec plus d'heures et plus de mobilisations. Les axes de travail se sont diversifiés et les familles se sont mobilisées. Par exemple, pour construire le rythme d'une journée pour une famille, A. a proposé de faire construire une frise de photos par la maman. Celle-ci prenait les photos, les envoyait par WhatsApp, A. Imprimait. A. a mis en place des temps d'activité avec des enfants, dont des parents se sont saisis, créant un atelier parent-enfant qui permettait d'observer le lien. Les supports ont été les jeux et activités ludiques plutôt que les entretiens, ce qui a favorisé des observations et une mise an travail. Il y avait plus de réactivité, moins de temps d'élaboration. Chaque professionnel a dû faire preuve d'innovation. A. a passé beaucoup de temps sur la continuité scolaire. D'abord, en fournissant du matériel informatique, il a fallu sensibiliser les parents à la sécurité numérique. Puis, petit à petit, elle a intégré les parents dans la boucle. « Comme on ne pouvait pas agir sur tout, on a eu besoin de la mobilisation des parents » On a vu leur mobilisation et on a soutenu les parents. Etant quasiment leurs seuls interlocuteurs, et presque tous les jours, la confiance s'est accrue.

La période a nécessité de mettre les bouchées doubles pour maintenir le lien. Et elle a révélé des problématiques dans certaines familles.

Ce que A. va en garder : l’esprit d’équipe très fort, et l’enjeu de mobiliser les compétences de chacun.

Pendant le confinement, il y avait un fort besoin de tout sécuriser, et le retour était très productif et valorisant. La question, avec la sortie de cette période, c’est de réduire le rythme de suivi, pour ne pas créer de la dépendance, tout en maintenant la mobilisation des parents.

ADOPHE/ P. Cadre

Dès le début du confinement, P. a délocalisé son bureau dans une MECS dont la cheffe de service était déjà en arrêt long. Il a organisé le travail de l'équipe ADOPHE en visite à domicile (VAD) et télétravail, et a dû s'organiser entre sa fonction de chef de service ADOPHE et MECS, puis Service Semi Autonomie quand le chef de service a été arrêté pour Covid. Cette organisation s'est faite sur la première semaine en urgence mais réfléchie, en estimant que l'équipe ADOPHE pourrait être autonome sur 2-3 semaines. En amont de l'annonce de confinement, une réunion avait eu lieu pour croiser les propositions et penser les outils nécessaires, anticiper sur le travail administratif et sur la permanence du site ADOPHE. Avec une projection des besoins des familles, en tentant de prévoir qui pourrait être suivi par téléphone et qui aurait besoin d'être accueilli au service. Pour 4 familles, des visites quotidiennes ont été prévues au service selon un planning garantissant les conditions sanitaires. A partir de la deuxième semaine, des VAD ont été programmées pour 6 familles. Toute l'équipe était d'accord pour mixer travail à distance et en présentiel. Les permanences pour urgence ont été maintenues. Les temps d'organisation étaient lourds avec beaucoup de temps au téléphone. Il n'a pas pu assurer de réunions en avril et les éducateurs ADOPHE ont travaillé en autonomie; ils lui renvoyaient un compte-rendu journalier et lui leur faisait un retour quotidien de ses observations, en lien avec le calendrier ASE, les audiences. Ce suivi était nécessaire car le tribunal fonctionnait pour les prolongations de prise en charge qui nécessitait de recueillir l'avis des familles.

Le fait d'avoir travaillé en amont sur la préparation du confinement a créé un sentiment de sécurité et de confiance. Mais la durée a pu créer des crispations. Ils ont ouvert un groupe WhatsApp pour se transmettre les informations et échanger. Dès le début, P. avait alerté sur le risque de manque d'éducateurs sur la MECS : 5 sur les 9 éducateurs ADOPHE se sont portés volontaires. 2 ont été appelés, avant l'arrivée de la réserve éducative inter-associative. Ce qui a ensuite créé des crispations autour du sentiment de reconnaissance des implications de ceux qui ont été en présentiel Mecs et les autres. Sachant que le télétravail a beaucoup augmenté l'amplitude horaires des journées des professionnels en fonction de leur conditions de travail à domicile. Des éducateurs qui ne pouvaient se rendre disponible en semaine, se sont rendus disponible le WE. Malgré la peur, ils ont accepté une grosse part de risques, étaient motivés, engagés. Les maitresses de maison, qui font la cuisine, se sont surpassées, faisant une cuisine délicieuse et travaillant d'arrache-pied.

La relation par téléphone s'est nourrie de beaucoup de conseils en ligne : face à une situation apportée par la famille, faire des propositions pour trouver une solution, occuper le quotidien, organiser la continuité scolaire, répondre aux besoins pratiques en fournissant du matériel informatique, imprimer et apporter les cours. Les éducateurs ont appelé les parents et les enfants. Dans la durée, c'est devenu trop répétitif et la régularité a baissé. Les psy sont beaucoup intervenus, en soutien des professionnels et des familles. Les accompagnements extérieurs et l'action directe sur le quotidien étaient gelés. L'enjeu, c'était de faire de l'écoute observante et en fonction des comptes-rendus transmis, de décider ou non une VAD. Les professionnels se sont complètement appuyés sur les ressources des

familles. Les éducateurs étaient empêchés, comme les familles, de se déplacer, et ils devaient répondre « je ne peux pas faire à votre place » plus fortement. Ils ont dû renvoyer aux familles la recherche de solutions jusqu'à ce qu'elles activent leurs ressources. Il n'y a pas eu de rupture du lien de relation éducative, en aménageant, en insistant si besoin. Globalement les familles ont apprécié qu'on prenne des nouvelles tous les jours. Et les parents ont exprimés de la reconnaissance vis à vis des professionnels. Cela impacte les conclusions de certains rapports : faut-il renouveler une mesure alors que le confinement s'est bien passé? En ce qui concerne les 11 enfants de la MECS, «ils ont été merveilleux», montrant des capacités de ressources, de compréhension, de respect des gestes barrières, essayant de comprendre sans la télévision. Ils ont quasi tous respecté le confinement (un a fugué chez sa mère), il y a eu moins de tension et aucun incident. Ils ont respecté les éducateurs, alors que 90% étaient des remplaçants et qu'on leur a demandé de respecter des distanciation physique qui ont été difficile à supporter pour les plus jeunes (et pour tout le monde). Ca a été compensé par beaucoup de mots pour expliquer autour de la notion de protection. L'enfant le plus agité a été contenu par le confinement et a su simuler des bobos pour être porté alors qu'il ne supporte pas en temps ordinaire les contacts. Les enfants ont été félicités de leur résistance au confinement par un cadeau.

Le plan de continuité d'activité a été envoyé à l'ASE mais P. n'en a pas eu de retour. Les échanges ont été facilités avec les magistrats, et P. a travaillé avec les circonscriptions ouvertes qui étaient suffisamment joignables pour répondre à ses besoins.

En assurant l'intérim en MECS, P. a fait une nouvelle expérience professionnelle : apprendre à tenir ce nouveau cadre, poser le cadre en terme organisationnel, RH, présence aux enfants, cadre sanitaire ultra rigoureux.

P. s'interroge : alors que les familles ont développé des ressources, les VAD reprennent. Et le risque est qu'elles fassent réapparaître des tensions, en déséquilibrant des nouvelles ressources. Il va falloir arrêter de focaliser sur les manques et travailler à partir de ces nouvelles ressources. Avant, on pensait les stratégies d'impuissance au lieu de mettre au cœur les stratégies de changement. Il va falloir être vigilant à ne pas revenir à l'a-normal et tirer les leçons de cette expérience. Il ne s'agit pas de modifier le projet en terme pédagogique mais de changer le rapport aux familles. En terme d'éthique professionnel, cela a amené à expérimenter de plus près la posture suivante : « on dit que vous ne savez pas mais finalement nous non plus ».

AEMO /O. Éducatrice

Dès le 17 mars, O. a récupéré les fiches des familles, et vérifié avec son médecin les contre-indications à un travail en présentiel. Suite à cette visite, elle a télétravaillé jusqu'à début avril, puis a décidé de revenir 2 jours par semaine en présentiel. Le service est resté ouvert avec des permanences d'éducateurs sur la base du volontariat.

Il n'y a pas eu de consignes précises et O. a commencé par appeler les familles, en décidant de ne pas masquer son numéro de téléphone. Ça a été son choix personnel pour faciliter aux familles la possibilité de rappeler, de répondre. Au début, il s'agissait simplement de dire « nous sommes là ». Il y a eu trois réactions des familles : la majorité a été soulagée de voir qu'il y avait une continuité, d'autres ont été étonnés et d'autres enfin déçues car elle venait rappeler les obligations scolaires. Les premières visites téléphoniques avaient pour objectif de vérifier ce que les familles et les enfants avaient compris du confinement, de donner des informations et d'évaluer les besoins. Très vite pour certains, les besoins financiers se sont faits sentir. Il y a, avec le temps, également eu des tensions et la nécessité de faire remonter les situations aux magistrats.

La continuité scolaire a également pris de la place. D'abord, vérifier le lien avec les écoles et rappeler l'obligation de continuité scolaire. Très vite, les enseignants ont envoyé les devoirs aux éducateurs en permanence physique, qui imprimaient et apportaient aux familles. Pour pallier l'ennui des enfants, les éducateurs ont également acheté et apporté des jeux, coloriages, etc. et pour certaines familles une aide alimentaire fournie par des associations.

Avec les collègues, il y avait déjà une bonne proximité. L'adresse mail commune et l'installation de Citrix à domicile a été facilitateur pour rendre visible le travail de tous. Jusqu'à fin avril, les éducateurs ne se sont réunis qu'autour des co-références. Les réunions globales ont repris fin avril. La communication était facile avec quelques nuances: contrairement à d'habitude, il n'y avait pas toujours un collègue disponible pour débriefer après un entretien difficile, laissant un sentiment de solitude temporaire sur les situations complexes. La cheffe de service a été relativement débordée par les protocoles. L'équipe a été associée à la réflexion sur le déconfinement, à sa demande. Les éducateurs ont fait un écrit commun qui a été pris en compte, et elles ont repris 2 jours par semaine en présentiel et 3 jours en télétravail. Pendant le confinement, les éducatrices devaient faire remonter à la cheffe de service un tableau de bord famille par famille, régulièrement. Par contre, les échanges au sein de l'équipe se faisaient en fonction de l'initiative de chacun. Depuis le déconfinement, la réunion hebdomadaire a repris en visio et les supervisions mensuelles.

Le télétravail a eu un impact. Normalement, le lien se tisse par les VAD, les ateliers, les visites au service, plutôt en face à face et en observation directe qu'au téléphone. Pendant le confinement, c'était uniquement par téléphone, et sur le téléphone personnel, ce qui a créé une proximité nouvelle, comparée aux appels téléphoniques habituels qui passent par

le standard. C'était donc important pour O. de se donner, chez elle, une posture professionnelle. Comme elle appelait de son espace personnel vers l'espace personnel de la famille, elle a apporté une attention particulière à demander l'autorisation. L'observation habituelle a été remplacée par l'écoute, une écoute plus importante avec plus de demandes de reformulation, en demandant de faire appel aux souvenirs, aux images (pour les enfants). Pour ne pas donner l'impression de harceler en appelant régulièrement, O. a été attentive à inscrire les appels dans une continuité, en annonçant un sujet pour la semaine suivante, par ex. Le temps d'écoute a été plus important : les parents en avaient besoin, ils se sont appuyaient sur l'éducatrice pour faire tiers, pour rappeler à leurs enfants la loi du confinement, pour les aider à inscrire leurs enfants dans les tâches ménagères. Il y a eu plus de demandes des parents, car ils ont été plus en direct avec l'école, ce qui a rendu visibles des problèmes qui existaient avant. Il a fallu travailler avec les parents le niveau d'exigence de la scolarité à domicile. Ils se sont aussi penchés sur l'univers virtuel de leurs enfants.

Face aux situations éducatives complexes, le travail d'élaboration avec la cheffe de service, la psychologue, a été maintenu. Certains entretiens avec des jeunes ont ensuite été facilités par le biais du téléphone, sur des sujets où le face à face était trop dur. Sur des situations où l'éducatrice ne pouvait pas faire tiers, seule, entre le père et la fille, la psychologue est aussi intervenue par téléphone. Sur la période du confinement, le télétravail a permis le temps d'élaboration que le présentiel n'a pas eu, étant en permanence dans la réaction.

La nature des visites téléphoniques a évolué au cours du confinement : au début il s'agissait de prendre des nouvelles, d'écouter les ressentis, cela pouvait être long. Ces appels n'ont pas lieu en temps ordinaire. O. prenait le temps de l'écoute, sur le terrain des parents, et du coup dans leurs champs de compétences parentales. De même, dans le champ scolaire où les parents ont été en direct avec les enseignants. Cela a créé une dynamique valorisante. Le confinement a repositionné certains parents dans leur autorité et dans leur capacité à chercher seuls des solutions. Puis, les entretiens ont eu des objectifs plus précis (échéances d'orientation scolaire, par exemple) et plus courts. Cela dit, O. a senti au bout de 3 semaines la nécessité de revenir en présentiel pour voir certains enfants. Certaines familles ont résisté. La nécessité de rédiger des rapports avant l'été a aussi réduit le nombre d'entretiens téléphoniques et redonné place aux VAD et au retour au « travail classique ».

Les parents étaient préoccupés par la continuité scolaire et les établissements scolaires se sont mobilisés (CIO spécialisé, enseignants, directeurs). Ce partenariat s'est donc bien renforcé. Par contre, le CMP avec lequel O. travaille habituellement a été absent. Des réseaux associatifs se sont mobilisés pour assurer la sécurité alimentaire, ainsi que des services des mairies : les frontières entre les acteurs se sont assouplies renforçant l'accompagnement global des familles. Le fait d'échanger avec les professionnels sur les portables respectifs a créé plus de proximité et de facilité.

Ce qui n'a finalement pas changé c'est la continuité de la relation éducative malgré les changements dans les modalités de travail.

Ce qu’elle va en garder :
Des nouvelles pratiques : L’écoute sans observation visuelle. Le fait de laisser les parents emmener l’entretien sur leurs champs de compétences (par exemple, les recettes culinaires qui ont pris plus de place pendant le confinement et dont les enfants et maris ont été plus témoins que d’habitude) et sur leurs champs de préoccupation. Le télétravail qui avait été refusé dans d’autres périodes et qui a fait son entrée dans l’accompagnement social.
Un fort sentiment de stress.

AEMO/ F. Psychologue

Après l'annonce du confinement, la décision a été prise rapidement d'assurer la continuité de l'activité en télétravail. Les plannings de réunions et de synthèses sur Skype ont été posés dès le début.

Pour les psychologues, l'enjeu était d'apporter un support théorique et technique à l'équipe et d'assurer le lien avec les familles. Cela a été plus ou moins facile, avec les professionnels et avec les familles.
Certains professionnels l'ont beaucoup sollicitée, d'autres, peu, voire pas du tout. Concrètement, les travailleurs sociaux l'appelaient pour évoquer des situations familiales complexes, tenter de prendre du recul, avoir un regard croisé avec un autre professionnel.
Avec les familles, le rythme a été plus ou moins fréquent en fonction de la gravité des situations. Il y a eu des situations très lourdes avec des grosses inquiétudes et des placements en urgence. Mais aussi des sollicitations inquiétantes qui ont permis d'aider des familles à se réorganiser, avec de belles surprises.

La question des modalités de l'évaluation du danger a beaucoup mobilisé l'équipe en ce temps de confinement. Comment évaluer à distance ce qui se joue en huis clos? Comment recueillir la parole de l'enfant dans ce cadre? Comment faire lorsqu'une famille décide tout simplement de ne plus décrocher son téléphone dans un temps où les visites à domicile ne sont plus possibles?

Le contexte et le télétravail ont chamboulé le cadre, ont flouté la frontière entre vie professionnelle et vie privée. Certains professionnels l'ont sollicitée à toute heure et 7j/7, tous étant inexpérimentés sur le télétravail. En parallèle, un groupe WhatsApp a été créé. Les histoires de vie, lourdes, sont entrées dans les intimités. F. a dû recadrer, poser des limites, d'autant qu'elle était également à temps partiel sur d'autres services. Il a fallu remettre de l'espace pour penser en permanence.

En tant que psychologue, F. a l'habitude de relations directes, que ce soit avec ses collègues, ou en entretiens avec les familles qu'elle suit. Le téléphone et l'ordinateur ne faisaient jusqu'ici pas partie de ses outils de travail. Elle n'était donc pas équipée en matériel pour sa vie professionnelle, et pas habituée à ces méthodes de travail ; ça a été difficile, mais elle a fini par trouver son rythme et même un certain intérêt au télétravail.
Les réunions d'équipe par Skype pouvaient s'avérer difficiles en raison d'un nombre élevé de participants, ce qui compliquait les échanges, mais les temps de synthèses autour de situations prédéfinies, en groupes plus réduits, étaient très intéressants. La distance a pu lever certaines barrières, permettre aux travailleurs sociaux de poser davantage de mots, et a favorisé l'élaboration d'une pensée plus fouillée. Hors confinement, la surcharge de travail, le manque de temps, les nombreux déplacements, peuvent au contraire aller dans le sens d'une diminution de temps pour penser. Il s'agit selon F. d'un nouvel équilibre à trouver post-confinement avec ces données, dans l'intérêt des équipes et des familles.

F. a été sollicitée pour relire des écrits à destination des magistrats, ce qu'elle a pu faire au calme.

Dans les familles auprès desquelles le service intervient, il y a très souvent des risques de passage à l'acte. Il y a donc généralement dans un premier temps, face à une situation qui dérape, un élan et une tentation d'intervenir dans l'urgence, en miroir des mises en acte des familles. Or l'immobilité imposée par le confinement a modifié la temporalité, et a redonné de l'espace pour penser les interventions. Cela restera un apport majeur de la période, rappelant à tous la nécessité de penser, et de se poser pour cela. Après la période de confinement, il s'agira de veiller à ne pas retomber dans l'interventionnisme quand cela est possible, pour rester au plus près des besoins des familles.
Pour F. il faudra également travailler autour du sentiment d'impuissance qui peut traverser les travailleurs sociaux face à des situations familiales extrêmement complexes, alors même qu'ils se démènent, et portent certaines familles à bout de bras. Dans un contexte où les situations en AEMO sont très dégradées, les professionnels peuvent se retrouver en situation d'épuisement psychique, affectif. Il est donc nécessaire de soutenir, renforcer les équipes de terrain, proposer des espaces de parole pour que les prises en charges s'élaborent, se pensent ensemble.

Avec les collègues, la période a renforcé les liens déjà existants, et réduit des clivages. Le café partagé en visio tous les mercredi matin a participé à ce rapprochement.

Avec les familles, le contact, téléphonique se faisait par l'intermédiaire des travailleurs sociaux. F. appelait en numéro masqué ce qui était compliqué pour ne pas rater les rendez-vous. Elle a assuré des suivis à la demande des parents, ou de ses collègues. Il y a eu des entretiens ponctuels pour répondre à des angoisses. D'autres qui aboutissent à des entretiens en présentiel dans la phase de déconfinement. F. pense que l'utilisation du téléphone comme outil de travail a pu lui permettre l'accès à certains parents plutôt frileux à l'idée de « rencontrer le psy », en donnant à cette première rencontre un aspect peut-être moins formel, moins angoissant pour les plus réticents. Les psychologues de l'association réfléchissent à l'intégration de cet outil, qui pourrait s'avérer utile, tout en ne remplaçant pas la nécessaire rencontre en face à face.

Pendant cette période, il y a eu des passages à l'acte violents qui ont nécessité l'intervention de la police, des mises à l'abri de mineurs en urgence, ou bien des hospitalisations. De base, l'intervention d'un service d'AEMO se fait suite au constat d'une situation de danger pour un mineur, alors, selon F., sans lieu tiers comme l'école par exemple, sans extérieur, les violences ont pu être majorées par la situation d'enfermement liée au confinement. Chez des familles déjà fragilisées, cette crise sanitaire a parfois été vécue très douloureusement. Pour d'autres, les interventions des travailleurs sociaux ont permis des réaménagements au sein de la famille, une organisation nouvelle du temps partagé, de l'espace commun.

Les professionnels ont ressenti un grand changement dans leur lien aux familles pendant cette période particulière, avec un souci mutuel basé sur le partage d'une même situation

de crise sanitaire, une même contrainte de rester enfermé chez soi, et de prendre soin les uns des autres. Ceci s'est traduit par une plus grande attention des familles à l'égard des professionnels, et un respect global de leurs horaires de travail, en dehors des situations de crises bien sûr.

Les travailleurs sociaux ont eu échanges téléphoniques très réguliers avec les familles, ils prenaient de leurs nouvelles, échangeaient autour de leur organisation, de la qualité des rapports enfants-parents. Face à la contrainte du confinement, et donc de la distance avec les professionnels, certaines familles se sont saisies de l'espace de parole proposé, et des demandes ont pu émerger. Pour d'autres, le confinement a été l'occasion de rompre les liens avec le service d'AEMO, ou a en tous cas accéléré le processus de rupture, ne laissant plus accès à ce qui se passe au domicile. Ces situations ont bien entendu entraîné des inquiétudes et ont été remontées aux magistrats.

Mais à la question « pouvez-vous me donner un exemple d'une famille qui s'est saisie de l'opportunité confinement ? », F. reconnait ne pas avoir d'exemple car l'attention va naturellement vers les situations les plus préoccupantes. Comment rééquilibrer l'attention vers le positif, ce qui ferait du bien aux professionnels et aux familles ?

Avec les partenaires, le lien avec les CMP a été facilité par l'allégement des agendas, ce qui a permis de maintenir les synthèses, à distance. Cela pourrait être une possibilité par la suite quand le temps de trajet ne rend pas possible la présence d'un professionnel.
Les pédopsychiatres en hôpital ont également été plus disponibles. Et le télétravail a permis la rencontre avec des nouveaux partenaires en psychiatrie.

F. retient que le service a eu une grande capacité d'adaptation et un fort investissement pour les familles. Cela a fait bouger des lignes, nécessité des réaménagements dont certains sont surement à conserver.

AEMO/ C. Cadre

Dès les annonces officielle, C. s'est mobilisée pour que son équipe aient les instruments pour télétravailler le mieux possible.
Sachant que Dès le début du confinement, elle a dû faire une OPP pour une jeune en très grande difficulté, pour laquelle le service d'urgence de l'ASE a répondu ne rien pouvoir faire.
Les différents services d'AEMO ont eu le sentiment partagé que l'autorité publique n'allait pas répondre mais que la situation allait être dure pour beaucoup de familles et de jeunes.
L'association a donc ouvert des places d'hébergement en AEMO Intensive, pour s'ajuster aux besoins.
Le lien a été fort, authentique et fluide en interne et avec les partenaires (Tribunal pour enfant, responsables de circonscriptions ASE). Les rapports avec l'ASE étaient plus fluide, effet bénéfique du télétravail qui rend les personnes plus joignables.
La solidarité entre collègues a été très forte également : quand une intervention à domicile était décidée pour une situation de crise, l'équipe décidait qui y aller physiquement et la personne recevait un fort soutien.
Le coté inhabituel a permis de se soutenir sans s'arrêter sur les freins de chacun.
La période a été extrêmement dense avec une charge de travail colossale, qui a nécessité des interventions physiques mais surtout beaucoup de téléphone.

En début de confinement, l'équipe a défini un rythme d'appels par semaine sur la base d'une grille de criticité des situations.
L'équipe a démultiplié les moyens de communications différents surtout avec les adolescents. L'engagement des professionnels a été très conséquent, avec des appels en weekend, en soirée, prenant en compte la situation extra-ordinaire.
Cela prend le contre-pied de critiques que l'on entend sur les professionnels de la protection de l'enfance, lents à s'adapter à la modernité, résistants par peur d'être envahis.
Le confinement les a mis au pied du mur et ils ont essayé, en restant vigilants.
A long terme, il faut en réfléchir les impacts, fixer un cadre et maitriser les outils.
Mais avec les adolescents, on passe à côté si l'on ne parle pas leur langue, et qu'on n'est pas présent sur leurs réseaux.

Durant la période, les professionnels ont remonté que les familles témoignaient beaucoup de reconnaissance, ce qui est très nouveau, et qui a soutenu l'engagement des éducateurs.
Les demandes ont beaucoup tourné autour des besoins sociaux, puis de soutien méthodologique pour assurer le suivi scolaire et faire le lien avec les écoles.
Pour équiper les familles, l'association a reçu des dons d'ordinateurs, des écoles ont mis à disposition des tablettes. La lutte contre la fracture numérique était un enjeu fort, et les initiatives des établissements scolaires et des entreprises privées ont été très profitables.

Il y a eu sollicitation sur le pan éducatif quand les familles étaient déjà en lien mais beaucoup de familles ne sont pas dans la demande, et beaucoup ne répondaient pas (une petite partie est restée complètement dans l'angle mort du service, malgré les appels et les courriers).

Inversement, l'équipe a recréé du lien avec des familles avec qui il n'y en avait plus et qui sont revenues au service après le déconfinement.

Entre les services, beaucoup de ponts ont été jetés, des dynamiques de décloisonnement, entre des professionnels qui ont des facilités de contacts avec les familles (entre les services ADOPHE ou la MJIE et AEMO). C'est à faire fructifier pour plus de cohérence. Par exemple, l'éducateur AEMO va normalement consulter le dossier au tribunal. En autorisant la transmission du dossier numérisé, le juge donne plus de temps à l'éducateur pour l'étudier. Les procédures habituelles ne pouvant plus s'appliquer, cela a obligé les services à innover en se concentrant sur le cœur de la mission, apporter un soutien pertinent aux enfants.

Le confinement est arrivé en même temps que les téléphones professionnels pour les éducateurs, ce qui a nécessité un petit temps d'appropriation.
En interne, il y a eu beaucoup de réunions en visio pour les réunions d'équipes, de synthèses, et une boucle WhatsApp pour les transmissions rapides, qui a été très facilitante. Le télétravail peut être très individuel et les outils WhatsApp ont permis de recréer les temps informels d'une vie d'équipe et de resituer les salariés dans le collectif.
Le télétravail a été maintenu jusqu'à septembre, avec des rencontres présentielles des familles au service ou chez elles.

Du coté des familles, les urgences ont été plus graves qu'en temps ordinaire. Ils ont reçu des situations de violences conjugales, d'alcool, de troubles psychiques. Mais ils n'avaient plus les observations des autres lieux sociaux et travaillaient donc plus en aveugles, avec moins de précisions.
Inversement, des familles ont su se réorganiser alors qu'il y avait de fortes inquiétudes, mettant en place des stratégies d'adaptation dont il est trop tôt pour évaluer la solidité. Certaines familles ont rencontré des difficultés éducatives car les parents sont habituellement absents en journée et se sont retrouvés 24h/24 avec les enfants.

Pour C. , la rencontre s'est faite autrement entre professionnels et familles, décentrée des éléments de danger. C'est intéressant et nécessite de la vigilance pour ne pas être embarqué dans des fonctionnements familiaux qui en permettent plus d'aller vers certains sujets. Cela dit, cela a nourri l'engagement et l'envie authentique de rencontre des professionnels. Ils ont pu garder le lien qui permet de faire alerte. Ce lien n'avait plus le même but, mais n'a pas vocation à perdurer.
La psychologue a reçu plus de sollicitation de mères par téléphone.

Ces moyens de communication permettent de multiplier les modalités d'intervention en fonction des situations, en définissant bien ce qui est le cadre et ce qui est l'outil. Ils centrent sur l'individu plutôt que sur le collectif, permettent d'accueillir l'individualité.

La force des associations est d'inventer, de faire des propositions.

Ce que C. en retient : solidarité, innovation, engagement

Centre mère enfant (Cme) /J. Cadre

Au début du confinement, tous les repères ont été perdus. Il y a eu beaucoup de tâtonnements pour construire le fonctionnement. Tout le monde a été pris de court et le département a donné le sentiment d'avoir du mal à s'organiser en interne au départ. Par la suite, la communication a davantage porté sur son organisation propre sans donner de lignes de conduite claires aux associations mais plutôt en leur demandant des remontées d'informations hebdomadaires. Lors de l'annonce du confinement, la directrice a appelé les autres centres mères enfants pour savoir de quelle manière ils comptaient s'organiser, lesquels lui ont répondu avoir pris la décision de fermer leur service en présentiel et de mettre tout le monde en télétravail. Le siège de l'association avait également mis tous les salariés en télétravail et émis cette idée pour le centre mais compte tenu du fonctionnement de l'établissement, la directrice ne le souhaitait pas. La crèche, elle, a été fermée tout de suite. Une cheffe de service a été en arrêt maladie et l'autre est tombée malade au bout d'une semaine, comme 3 éducatrices. Une quatrième est tombée malade la semaine d'après. Au début, la directrice et la cheffe de service de la crèche étaient présentes en alternance en journée puis une éducatrice arrivait en après-midi jusqu'à l'arrivée du veilleur de nuit. Après la succession d'arrêts maladie, il a été décidé la présence permanente d'une personne en journée, cadre ou éducateur, toujours une éducatrice en après-midi jusqu'à l'arrivée du veilleur de nuit. Le maitre et la maitresse de maison, et secrétaire, ont été en chômage partiel ou arrêt pour garde d'enfants.

La responsabilité employeur a été très lourde à porter, avec une forte incertitude sur les risques encourus par les professionnels, qui au début ne disposaient pas de matériel que ce soit gel hydroalcoolique ou masques. Avec la succession d'arrêts maladies, la direction a douté de sa décision mais le fait que les éducatrices aient toutes été volontaires pour continuer à venir travailler avant et après leurs arrêts maladie lui a permis de s'assurer qu'elle avait pris la bonne décision. Les veilleurs étaient très inquiets au début, puis les masques et la décision de l'association de payer le taxi pour éviter les transports en commun les ont rassurés. Des réunions en Visio avaient lieu tous les jours. Et deux groupes WhatsApp ont été ouverts, un avec les résidents et un entre professionnels.

Avec l'association : le siège n'était pas le plus à même pour proposer un fonctionnement en mode dégradé, c'est la directrice qui a proposé le fonctionnement et l'a porté avec l'aide de l'équipe. Les éducatrices ont été très investies et le travail collectif a permis de supporter la lourdeur de la situation. Des réunions en Visio avaient lieu tous les jours avec les salariés même ceux en arrêt qui souhaitaient pourtant y participer. A cela s'ajoutait un groupe WhatsApp qui permettait à la salariée seule sur site de se sentir moins isolée ainsi que de communiquer les informations aux autre professionnels en télétravail. Ces deux outils nécessaires en temps de crise ont eu leur biais : l'information circulait à toute heure, avec moins de filtre et de réflexion en amont. Les décisions n'étaient pas toujours prises par la bonne personne après le temps de réflexion nécessaire. A refaire, ces deux outils auraient besoin d'être pensés avec des règles de fonctionnement claires, pour réduire le biais de l'urgence inhérent à la situation de crise. La période a entrainé un fort changement dans les

relations professionnelles dues à l'absence des chefs de service, en créant un rapprochement, en renforçant la confiance et la connaissance réciproque. La dureté du vécu lié à la Covid (qui a fortement impacté la santé des salariés et de certains de leurs proches) a traversé toute l'équipe en même temps. Dans l'après confinement, la place de chacun se reprend bien. Un point de vigilance reste à avoir sur l'articulation entre les professionnels qui ont été en présentiel et ceux qui ont été en permanence en distanciel.

Un groupe WhatsApp a été ouvert, animé toutes les semaines par une éducatrice différente, avec des propositions d'activités. Par exemple, l'atelier cuisine a été proposé sous forme de défis avec un thème, les éducatrices déposant les ingrédients nécessaires sur le palier des résidentes. Des activités ludiques pour les enfants ont également été proposées, avec le matériel livré sur le palier. Cela a bien fonctionné 2-3 semaines puis la lassitude s'est faite sentir. Certaines résidentes ont répondu à ces propositions mais en n'en partageant le résultat qu'avec leur éducatrice, n'ayant pas envie de s'exposer dans le groupe. Les propositions ont été maintenues jusqu'au bout et le groupe a été fermé dès la fin du confinement. En effet le biais de cet outil était qu'il a aussi servi à faire remonter des informations qui auraient dû passer par d'autres canaux. Il était donc important de signifier que cet outil était valable en temps de crise et que l'on revient maintenant dans le cadre normal. Les visites ont été interdites tout de suite, ainsi que les rassemblements dans la cour. Après un temps d'adaptation, la peur aidant, cela a été respecté. Une résidente a été malade. Certaines résidentes ont essayé de se confiner chez des tiers, mais cela n'a pas tenu. Certaines ont fait des petits séjours chez des tiers pour souffler. Ces séjours ont révélé deux nouvelles situations de violence conjugale. Cela dit, les résidentes étaient rassurées de sentir une présence continue, que ce soit celle de la cadre encore sur pied, ou de l'éducatrice présente en journée. La période a montré que les résidentes pouvaient mobiliser des ressources internes et externes inconnues. Par contre, la période a été dure pour les enfants, qui ont subi l'impatience, l'autorité lourde parfois, développant des comportements inquiétants. Cela a réaffirmé l'importance de la crèche comme tiers dans la vie de ces enfants.

Avec l'ASE : pas de directive mais des demandes de remontées d'information. La direction enfance famille s'est inquiétée des effectifs très réduits du fait des arrêts maladie et a proposé de faire appel à la réserve éducative. Néanmoins, il reste un fort sentiment d'isolement de cette période où chaque structure s'est débrouillée comme elle a pu.

Ce qui n'a finalement pas tellement changé : difficile à dire car la reprise avec les consignes sanitaires ne permet pas de revenir à la normale. N'ont pas changé, le principe de la relation résidente/ référente, et l'accompagnement global, la place du collectif, la contenance par la présence continue d'un professionnel qui tient le cadre. A changé le temps du confinement : le temps de la décision, les espaces de pensées, le circuit de décision.

Centre mère enfant (Cme) /S. Psychologue

S. a travaillé par téléphone avec les familles et les professionnels pendant tout le confinement. Dès le début, l'équipe a réfléchi comment continuer le travail et les professionnels se sont mis d'accord pour savoir qui appelait qui. Sachant que S. travaille 15h par semaine pour le centre maternel et comme elle était plus en lien avec certaines familles que d'autres avant le confinement, elle a proposé de maintenir le lien avec les familles qui étaient déjà au travail avec elle. S. était très sceptique sur la qualité du lien et de mise au travail qu'elle pourrait assurer par téléphone. Elle craignait qu'avec un public si fragilisé par son histoire souvent traumatique, elle perde le lien si long à tisser. Dans un deuxième temps, pour répondre aux besoins, elle a initié un travail avec de nouvelles familles.

Le doute de S. vis à vis du travail au téléphone a très vite été levé. Les deux premières semaines lui ont faire craindre de ne pas pouvoir assurer l'accompagnement. Puis le travail s'est fait, différemment. En temps ordinaire, pour amorcer la relation, cela demande une forte mobilisation de l'équipe et coûte un gros effort à la mère (qui se traduit souvent par quelques annulations de rendez-vous au démarrage). Evidemment il n'était pas question de passer une heure au téléphone avec un enfant qui s'impatiente à côté. Mais les mères ont fini par dire « c'est pareil qu'avant sauf qu'on ne se voit pas », signe que l'institution avait trouvé sa place. Les coups de fil se terminaient par de longs remerciements, offrant beaucoup de reconnaissance. En tant que psychologue, elle n'était jamais rentrée dans les appartements. Par les appels téléphoniques, elle a eu l'impression de découvrir leur quotidien, leur rythme dont elle entendait parler sans l'avoir jamais expérimenté.

Avec les collègues, l'absence physique a amené à faire appel à l'autre plus souvent que d'habitude ce qui a consolidé les liens. Le travail d'équipe s'est entendu dans les discours des mères qui faisaient allusion à l'une et l'autre. La communication entre collègues était plus directe, avec une plus grande proximité et solidarité. Les éducatrices l'appelaient tous les jours. Pour assurer la continuité d'accueil, il fallait proposer une continuité de service et S. n'a donc pas compté son temps de travail hebdomadaire ni délimité les horaires.

Avec les familles, S. a trouvé ce travail en temps de confinement très intéressant. Elle a repéré trois temps psychiques pour les mères pendant le confinement. Il faut imaginer des entretiens téléphoniques où elle ne voyait pas les enfants, les entendait souvent pleurer. Pendant les 10 premiers jours, les contacts téléphoniques étaient très pauvres. Les mères répondaient juste aux questions, sans comparaison avec la qualité du travail déjà entamé. S. a proposé que les mères puissent l'appeler 24h/24 et pendant les 15 premiers jours, elle n' a eu aucune sollicitation. Quand elle appelait, les mères souvent ne répondaient pas. Pour S., certaines mères ont ressenti un pic d'anxiété alimenté par une sur-information avec des inconnues sur la durée du confinement, la maladie, qui sont venus s'ajouter à l'insécurité affective, l'insécurité sanitaires liées à la fermeture des soutiens habituels (PMI, médecin, échéances de vaccination retardées). D'autres ont été dans le déni, sous forme

de déprime. Cela a principalement concerné des mères isolées, qui sont déjà confinées socialement. Ce sont elles qui ont généré le plus d'inquiétudes, non sur les soins mais sur la capacité à solliciter des enfants de plus de 18 mois. Pour certaines mères, le face à face avec leurs enfants a été très difficile, et pour d'autres l'occasion de liens plus souples. Certaines ont ainsi révélé leurs capacités d'adaptation. S. raconte la situation d'une mère dépressive, sous traitement, qui a été rempli de vie par ce tête à tête avec son enfant, ce qui a consolidé le lien mère-enfant (les professionnels entendaient l'enfant rire aux éclats au téléphone), et le lien avec les professionnels. Pour d'autres, ça a été très dur, certaines ont sollicité le père comme tiers, d'autres se sont adaptées comme nous tous. La deuxième phase repérée par S. est la phase d'adaptation pertinente, sur un rythme de croisière avec un minimum de nécessité et des liens sociaux très réduits. La pause de lien social a été une bouffée d'air, alors que le projet individuel avec chaque mère est très exigeant, demandant un effort psychique soutenu. La pause a parfois été nourrissante. Les mères ont vécu une expérience d'intégration, tout le monde partageant la même réalité de la contrainte. Cette expérience a été importante, elle a enlevé un poids. Certaines ont pu tisser des nouveaux liens, dans leur immeuble, leur cour, ou reprendre contact avec des personnes de leur entourage. Le confinement n'a donc dans l'ensemble pas eu d'effet traumatisant. Cette pause fait mesurer la pression de la demande sociale permanente en temps ordinaire. L'enjeu du déconfinement est de retisser le lien social. La réunion clinique hebdomadaire a été maintenue et au bout de quelques semaines, les éducatrices ont commencé à apporter des nouvelles situations à S.. Elles annonçaient son appel à venir pour fixer le cadre et le transfert s'est très bien passé. Au bout d'un mois, les familles ont commencé à l'appeler, s'étant adaptées à cette nouvelle façon de travailler. 5 ou 6 mères l'ont appelée pour lui raconter leur quotidien, ce qui n'arrive jamais. Le cadre thérapeutique s'est adapté à la situation de crise, avec comme maitre mot, la disponibilité continue.

Comment conserver l'outil téléphonique pour certains suivis ? pour certaines situations, la difficulté logistique de se déplacer freine le suivi et cela peut être interprété d'un point de vue institutionnel comme une non adhésion. Comment le cadre peut s'adapter pour ne pas fermer des possibilités de travail clinique ? Et prendre en considération des situations de crise qui nécessitent de proposer un cadre adapté ?

Centre mère enfant (Cme)/ E. Educatrice

L'équipe s'est organisée très vite sur le service (hébergement individuel et accompagnement de jeunes mères avec leur enfant en bas âge), le lendemain de l'annonce du confinement, avec l'accueil de deux nouvelles collègues. La directrice a tout de suite annoncé la fermeture du service, et la mise en télétravail pour toutes les éducatrices. L'expérience d'E. lui a permis de vite trouver ses repères avec les jeunes femmes. L'équipe a dû définir les différentes dimensions du télétravail : suivi quotidien par téléphone selon un planning construit en équipe avec des rendez-vous téléphoniques, maintien du lien avec les partenaires pour chaque famille, maintien de la cohésion d'équipe et vigilance sur les effets professionnels du télétravail.
L'équipe n'était pas équipée pour le télétravail, et l'association a dû acheter des téléphones professionnels, mais qui n'étaient pas des smartphones, ce qui était très contraignant pour recevoir des photos et les mails.

Le travail a évolué, rythmé par les temps de réunion en visio. Au début, il y avait deux réunions hebdomadaires et deux transmissions des suivis familiaux par mail.

Avec les jeunes mères, il n'y a pas eu de difficultés pour les joindre, les appels bordant le confinement. Pour certaines, ça a été l'occasion d'un temps fort avec leur enfant, et pour d'autres, une source d'angoisse supplémentaire.
Les appels se sont adaptés au fur et à mesure des besoins.

En parallèle, pour occuper les familles en collectif, l'équipe a créé un groupe WhatsApp, qui n'a pas tellement marché.

L'objectif premier était de maintenir le lien avec les familles, sans contact direct et sans observation, ce qui a nécessité une ultra-vigilance. Ça a été particulièrement difficile pour les deux nouvelles collègues.

E. a vite défini des horaires de travail car les jeunes femmes perdaient tout repère spatio-temporel et il a fallu leur expliquer le fonctionnement du télétravail.

Avec les jeunes femmes, sans que la relation ne change, le contexte a permis autre chose. Elles avaient plus de temps pour échanger sur des sujets différents, ce qui a permis de mieux se connaitre. Le confinement a ouvert des sujets plus profonds autour des relations humaines, de la solidarité, de la place de chacun dans la société, de leur responsabilité de jeunes citoyennes. Les jeunes femmes prenaient des nouvelles d'E., avec le sentiment de partager la même situation, d'être citoyennes ensemble.

E., de son coté, avait moins d'appels extérieurs, et était donc plus disponible pour écouter, pour lire entre les lignes, en faisant attention aux intonations, sans le langage corporel. Elle s'est d'abord sentie sous pression, connaissant les fragilités et risques dans les familles,

puis elle a été rassurée. Après les 15 premiers jours de tâtonnement, elle a trouvé un équilibre. E. a été très agréablement surprise par les familles. Le lien téléphonique était très régulier, contrairement à d'habitude ; certaines jeunes mères habituellement très angoissées se montraient rassurantes.
Pour la plupart, cette relation téléphonique a été très bénéfique.

Certaines mères, dont l'équipe pensait qu'elles étaient très isolées, ont activé des réseaux, recréé des liens dans le cadre particulier du confinement. Certaines, très isolées, ont été rassurées de la continuité du lien. L'astreinte a été relativement calme sur les 2 mois de confinement, cependant il y a eu deux événements de violence conjugale et un accompagnement pour une IVG.

Maintenant, il y a une marque du confinement dans les échanges. Les jeunes femmes ont montré d'autres ressources et compétences sur lesquelles E. s'appuie. En effet, parfois, parce que l'institution ne prend pas le temps, les éducatrices anticipent trop, alors que dans le contexte difficile du confinement, les jeunes femmes se sont montrées adultes, responsables vis à vis de leurs enfants dans la société.
E. a envie de faire un pas de côté : se libérer de porter certaines choses que les jeunes femmes assument et dont elles sont responsables. Arrêter d'anticiper qu'elles vont se casser la figure et de vouloir l'éviter. Elle va les laisser faire les choses et l'appeler, les laisser essayer. Bien sûr en adaptant à chaque situation, mais E. souhaite moins se charger en termes de responsabilité.

Comment accompagner, pour que, en temps ordinaire, les jeunes femmes gèrent, comme elles l'ont fait pendant le confinement ? Dans le contexte contraint, elles se sont saisies de ce qui était proposé et elles ont fait seules.

Cela dit, quand l'équipe a eu quelques inquiétudes pour la sécurité d'un enfant, E. a été faire des VAD.

En termes de partenariat, les bailleurs sociaux ont été réactifs sur le suivi des demandes de logement, contrairement à Interlogement93 car il a été plus difficile de les joindre. Les référents et éducateurs de l'ASE, avec qui les liens sont forts pour certaines jeunes femmes, ont été un réel soutien, à partir de leur téléphone personnel. La Cimade a été très réactive également et deux suivis psychologiques ont pu continuer à La boussole.

Avec les collègues, E. ne note pas de changement, et comme elle dit, « elles allaient à l'essentiel, parce que le téléphone et la visio, c'est dur ». Même si E. note un effet positif au télétravail : plus disponible, plus concentrée, plus efficace, moins dans la précipitation, car pas interrompue en permanence. C'est aussi bien pour rédiger que pour téléphoner. Dans les échanges téléphoniques, E. s'est permise d'avoir des temps plus libres, avec moins d'administratif. D'habitude, elle passe trop de temps sur « ce qu'il faut faire ». Dans les écrits, le fait d'être au calme lui a permis de prendre plus de temps pour relire les historiques.

Pendant le confinement, E. s'est posée, a été moins speed, avec une forme de légèreté malgré la pression, avec un autre rapport à la liberté, au rythme, au collectif. Évidemment cela a été favorisé par l'arrêt de l'ensemble des administrations.
Ne pas pouvoir se voir, ça a obligé de prendre le temps de se parler. A vouloir trop se rendre disponible, on n'est parfois pas là où il faudrait.

Pendant le confinement, E. a dû se dire « là, il faut que je me place là où elle m'emmène », en étant prête à écouter, sans donner un avis. Ce qui a nécessité une posture plus centrée sur l'échange, le dialogue, la réciprocité, la bienveillance, tout en ne questionnant pas la place du professionnel.

Ce que E. va en retenir :
Les familles ont montré de réelles compétences, ressources, capacités à voir les choses du bon côté et à s'organiser.
Un changement de posture à consolider, pour porter différemment, laisser plus de place pour essayer, se tromper, et renforcer l'axe de la citoyenneté.
L'envie de renforcer ce sens retrouvé pendant le confinement, ne pas le reperdre, le faire ressortir dans les échanges et les écrits, fuir le « c'est comme ça qu'il faut faire ».

SAUO (Service d'accueil d'urgence)/ S. Cadre

Ce qui a été essentiel, ça a été l'anticipation. Dès le début, S. a souhaité passer de la Courneuve à une espace ouvert. Dès le mois de février, elle a impliqué les professionnels et les jeunes dans la construction d'une solution. Et le Département a mis à la disposition du service des chalets sur une base de loisir. Le contexte du service nécessitait de tenir un discours claire, de faire confiance et de s'appuyer sur le pouvoir d'agir des jeunes et des professionnels. Depuis sa prise de fonction, S. travaille le lien avec ses collègues pour sortir d'une posture pyramidale en s'appuyant sur des outils (agilité, pouvoir d'agir, posture d'humilité) Il s'agissait donc de laisser les professionnels et les jeunes inventer, réguler (par ex en co-construisant une sanction suite à une transgression).

Le confinement a donné un coup d'accélérateur à ces évolutions : 1) Mise en place d'un réseau social d'entreprise (TaLk spirit) qui a permis de regrouper tous les outils et de les organiser. Ce réseau social fait évoluer la communication, de manière moins conformiste. Cela réduit la distance entre la direction et le terrain. 2) Transformation de la relation direction/ terrain : alors que la proximité (à la Courneuve) dénaturait la relation, la distance physique (SAU délocalisé) a provoqué des invitations à des barbecues. 3) Développement du pouvoir d'agir des enfants : la crise a accéléré un changement de posture. Les solutions ne pouvant pas venir de la direction, éloignée, les jeunes avec les professionnels devaient les trouver. Cela fait sortir les professionnels de leur posture de sachants. Sur 15 professionnels présents, les 3/4 adhérent à ce changement.

S. caractérise la période d'aventure humaine, comme un Koh Lanta, un super team building. Au début, il n'y avait pas de masques, et 13 salariés ont accepté de travailler dans ces conditions. La confiance avec la direction et le CA s'est également accélérée.

Avant le confinement, le travail avec les familles n'existait pas. Le confinement a poussé à téléphoner à chaque famille. La situation a obligé les professionnels à remettre les parents dans la boucle. Par exemple, pour organiser les visites médiatisées qui étaient en retard, en plein air, ce qui permettait de réunir les conditions sanitaires.

S considère que le confinement a été une belle aventure humaine. Ca a remis de l'humanité dans le rapport aux enfants, avec la reconnaissance devant les jeunes que les professionnels ne sont pas tout-puissants.

Comment maintenir cette dynamique en rentrant à la Courneuve ? Il faut maintenir l'état d'esprit agile pour trouver la forme à la Courneuve. Sur le pouvoir des jeunes, S. souhaite les faire participer à la rédaction du projet de service et qu'ils aient leur espace sur le réseau social. Il s'agit de sortir du rapport de sachant très présent chez les professionnels du soin. Par exemple, un jeune MNA a proposé de déposer sa demande à la préfecture de Lyon dont il a entendu dire qu'il y a moins d'attente. L'éducateur a commencé par refuser pensant qu'il n'aurait pas le budget train, la directrice a accepté cette alternative. Et l'éducateur lui a été reconnaissant de rappeler qu'on peut regarder le possible. L'enjeu : montrer les

possibles. Des pratiques ont changé qui vont être pérennisées : au début sur la base de loisir, l'équipe rapportait le linge pour le laver au service. Puis ils ont trouvé un sous-traitant, qu'ils vont garder. Par ailleurs le partenariat avec la base de loisir s'est très bien passé et plutôt que de faire du gardiennage en été à la Courneuve, ils vont pérenniser ce partenariat. La délocalisation a en effet permis de développer des relations duelles plutôt que collectives. A la Courneuve, la vigilance est permanente sur le collectif pour qu'il n'explose pas. L'espace a fait de la place pour les réactions duelles. De même, les veilleurs à la Courneuve n'avaient pas de relations, choses qu'ils ont pu développer sur la base de loisir. Dans la suite des liens tissés avec les services de soin dans le 77, deux éducateurs ont été nommés référents médicaux pour créer un réseau médical : ils ont déjà mis en place un partenariat avec un médecin sur un créneau hebdomadaire réservé pour le SAU. Et ils cherchent un pédopsychiatre pour des vacations (surtout pour les MNA). Le confinement a également nécessitait d'acheter du matériel pour les activités sportives en extérieur : un éducateur a depuis été nommé référent « outdoor ».

SAUO/ F. Psychologue

Le confinement est intervenu en même temps qu'une grande réorganisation qui a, de fait, dû être accélérée.
F. intervient sur un site d'hébergement. D'habitude elle est présente sur 2 soirées et 3 journées pour coller aux périodes de présence des jeunes. Comme les jeunes étaient présents en journée pendant le confinement, et que les transports en soirée étaient plus rares, F. a modifié ses horaires.

Dans le projet du SAUO, l'équipe est censée orienter rapidement le jeune, qui est accompagné dans l'objectif d'une évaluation et d'une orientation. Il n'y a donc pas d'approfondissement du lien thérapeutique.
Le confinement a ouvert ce risque d'approfondissement et de creuser le lien thérapeutique, d'autant que l'expérience de confinement soudait les relations. Tout l'enjeu a été de garder la bonne distance alors que F. était présente très régulièrement, et qu'il n'y avait plus de travail ni avec les familles ni avec les partenaires.
Le SAUO ne faisait plus d'accueil d'urgence et plus d'orientation. Il fallait attendre et préparer la séparation que le déconfinement allait produire. Ces enjeux ont impacté toute l'équipe.

Pour F., la relation du psychologue avec le jeune (le patient de manière générale) est par nature déséquilibrée (dans le sens où il ne s'agit pas d'un échange où chaque partie va à la rencontre de l'autre, mais d'un échange centré sur la rencontre psychique du patient). Son travail est un travail en présentiel, très communautaire, avec le partage des repas par exemple. F. favorise la création du lien dans la vie quotidienne et travaille peu dans son bureau. Elle anime également un atelier théâtre comme médiation.
A contrario, pendant le confinement, F. a partagé la manière dont elle vivait cette période, sachant qu'elle était présente toute la journée. Pour les jeunes, partager les mêmes contraintes les a aidés à extérioriser leur vécu. C'était la première fois qu'elle se retrouvait dans la même situation que les jeunes. Et ils ont bien respecté les contraintes. Dans un deuxième temps, F. a commencé à travailler la séparation, en posant les mots, sans le support que représente habituellement le rapport d'orientation.

Le travail avec les partenaires a été très ralenti, mais ils ont globalement pu continuer à travailler avec l'ASE. Des visites par téléphone ont été organisées avec les familles pour compenser l'absence de visite médiatisée.

La relation avec les jeunes a changé : ils sont plus à l'aise avec elle, ils ont modifié leur regard sur « la psychologue qui rentre dans leur tête ». Cela n'a pas pour autant provoqué des entretiens. Ils ont modifié leur regard sur F. : Ils ont pu intégrer la fonction du psychologue différemment et être en lien avec F. dans un contexte hors-cadre bureau. Elle a été renommée « psychoeduc » par un jeune, ce qui montre la confusion que la période a entrainée. Pour F., les jeunes ont eu des échanges avec elle, mais pas avec elle en tant que psychologue.

Dans la relation avec les collègues, F. a constaté des mouvements institutionnels liés à la réorganisation précipitée, à des collègues absents, à des départs. Les professionnels avaient besoin de plus de soutien, mais ce n'était pas son rôle. Par contre, ils ont pu penser les accompagnements ensemble de manière plus élaborée car ils avaient plus de temps. Certains professionnels l'ont beaucoup plus sollicitée.
En faisant le bilan de la période, ils ont écrit que le fait de travailler dans un SAUO leur avait fait acquérir une culture de la crise, à laquelle ils sont donc mieux préparés.

F. retient de la période qu'« ils ont tenu ». Il y avait le risque que le SAUO perde son identité et se transforme en MECS. Au contraire, ils ont été confortés dans leur pratique de SAUO.

TGD /E. Educatrice

L'objectif était d'être le plus en contact possible avec les jeunes, par téléphone ou physiquement. Les jeunes se sont bien adaptés et ont bien respecté les règles de confinement. Il y avait une grosse part de télétravail et un planning de visite à domicile. Au démarrage, E. s'est engagée en étant inquiète pour sa santé et pour celle des autres, sachant que l'association leur a demandé de faire du présentiel en prenant en compte la situation de chacun. La plus grande partie des salariés se sont mis, dans un premier temps, en arrêt de travail pour garder leurs enfants.

E. et ses deux collègues étaient en télétravail. Elles se sont concentrées sur la relation par mail et téléphone et elles se déplaçaient à tour de rôle pour voir les jeunes chez eux. Elles ont dû de facto mettre de côté certains accompagnements physiques et les projets. Le contact téléphonique rassurait les jeunes, et contrairement à d'habitude, ils répondaient tous ou rappelaient tout de suite. Les éducatrices se sont adaptées à leur rythme en décalant leurs horaires d'appel et les déplacements dans les appartements se faisaient en fin d'après-midi. Ils sont d'eux même revenus à un rythme plus ordinaire depuis le déconfinement. Les éducatrices ont moins attaché d'importance aux tâches ménagères, ont relâché le contrôle sur les achats. Malgré la mise à disposition d'ordinateurs pour faciliter la continuité scolaire, les jeunes ont eu très peu de devoirs en filière générale et quasi rien en filière professionnelle. Les éducatrices ont apporté de l'aide matérielle (courses, jeux de société, livres) et les ont petit à petit autorisés à se voir entre eux, pour être moins seuls. Un seul jeune a eu une amende pour sortie sans attestation. Il y a eu quelques difficultés de budget, qui ont fait l'objet d'avance sur le mois d'après mais pas plus que d'habitude. Les budgets ont été un peu augmentés, pour suivre l'augmentation des prix.

Les liens entre les 3 éducatrices se sont resserrés (création d'un groupe WhatsApp), le temps de travail a débordé sur le temps personnel, la frontière étant plus ténue. Elles ont travaillé sans réunion, et sans mettre dans la boucle les chargés d'insertion et relogement. Le besoin de reprendre les réunions hebdomadaires et de reconsolider les relations avec tous les membres de l'équipe se fait maintenant sentir. Avec la cheffe de service, le lien a été constant par téléphone.

Le constat global est une relation plus forte et différente. Les jeunes ont pris également soin des professionnelles, en étant soucieux de leur santé. Ils ont apprécié qu'il y ait plus d'appels. La relation à distance est plus facile, encore maintenant. alors que le déconfinement est plus compliqué pour les éducatrices (car ce n'est pas un retour à l'ordinaire, toujours pas d'école, administrations au ralenti, etc et certaines circonscriptions de l'ASE demande des comptes avec des délais courts). La relation avec les jeunes reste plus confiante. Ils sentent qu'il y a un engagement des éducatrices qui dépasse le professionnel. Le cœur du projet, qui est de prendre soin, s'est accentué. Les jeunes sont sortis plus mûrs du confinement, ils ont compris l'intérêt de respecter le confinement pour soi et pour les autres. Ils ont vécu une expérience de responsabilité individuelle et collective. Ils ont plutôt suivi les débats sur le virus, et ont vécu l'actualité dans un rapport où ils étaient

acteurs et responsables. A la sortie du confinement, ils ont besoin de projets, de concret, ce qui se traduit par une plus grande adhésion à des chantiers d'été par exemple.

La relation avec les éducateurs de l'ASE dépendait beaucoup des personnes. Aucun lien avec l'éducation nationale, et quelques mails avec la mission locale avec qui l'éducatrice a pu mettre en place un stage au sein de l'établissement pour un jeune qui commençait à déprimer.

Toute la structure était présente et les jeunes le savaient (appel d'astreinte), ce qui a permis de maintenir un sentiment de sécurité.

Ce qu'elle va en retenir : L'agréable surprise de voir que les jeunes ont respecté le confinement et l'ont compris. et le désagréable constat que les administrations et une partie de l'éducation nationale étaient et sont encore absents.

Même si les nouvelles technologies sont les moyens de communication des jeunes, E. reste convaincue que c'est en passant du temps avec chaque jeune que l'on comprend l'étendue de ses besoins. Son principe d'action, « passer du temps », n'a pas pu ou peu s'appliquer pendant le confinement mais n'a pas changé.

TGD / S. Éducateur

Pour les 3 jeunes en très grande difficulté de la maison, le premier objectif était de remplir la journée et de maintenir un rythme même sans école.

Pour les jeunes, le confinement a d'abord été très abstrait, considéré comme une épreuve plutôt que des vacances !

Pendant les trois premières semaines, ça c'est bien passé. Il y avait un rythme entre activités scolaires et autres, dans l'ordre et la souplesse. Les éducateurs étaient passés en horaire de we, c'est à dire 12h par jour, ce qui représente un gros effort dans la durée.
Ces trois premières semaines ont été très constructives, au rythme des jeunes, moins dans les tâches quotidiennes et plus dans le relationnel. Il n'y avait pas d'ennui, tout était fait.
Surtout pour un des jeunes, en situation de handicap, qui est normalement pris en charge en IME et qui est souvent en décalage avec les deux autres jeunes, sachant qu'ils se croisaient très peu. Ça a permis de l'intégrer dans le collectif, et ça a été très positif dans la relation aux trois et avec les éducateurs. Avoir plus de temps a favorisé le « faire avec ». Ce qui est à pérenniser avec l'entrainement que le confinement leur a permis d'avoir.
Cela a également appris à accepter l'autre, différent, à vivre avec lui : une expérience intense, en expliquant plus.
L'accompagnement renforcé à l'autonomie a permis de faire bien comme il faut les temps qui rythment la journée (lever, repas, coucher). En temps ordinaire, cela ne sera pas possible, mais pourquoi pas pendant le weekend et les vacances.

Apres ces trois semaines, la maison a accueilli un petit garçon de 6 ans, en urgence, qui arrivait d'une hospitalisation (en pleine période de Covid…). Cela a fait l'effet d'une bombe, ça a entrainé des conflits à répétition, et des pétages de plomb à tour de rôle. L'enfant avait besoin d'un adulte, voire deux, pour s'occuper de lui. Les éducateurs n'avaient plus le temps de faire quoique ce soit, encore moins de « faire avec ». Ils se sont retrouvés acculés dans la violence du quotidien.
La présence renforcée du psychologue a été un soutien important pour les jeunes et pour les professionnels. Il était arrivé il y a peu, il a gagné toute sa légitimité ! Ses visites rythmaient la semaine, il a construit la confiance et acquis une forte reconnaissance de la part des jeunes.

L'enfant était orienté par la psychologue de l'ASE, sans possibilité d'accueil dans un service départemental. Dans l'association, la position est « il n'y a pas de solution, on accueille », même si l'enfant arrive de l'hôpital en pleine crise sanitaire et qu'un des jeunes a des grandes fragilités de santé. Les professionnels ont eu peur et l'ont accueilli, mais avec un très grand sentiment de solitude, sans référent ASE et sans CMP.

Il y a également un jeune en semi autonomie, pour qui le confinement a provoqué renfermement et mise en échec. Les éducateurs passaient une ou deux fois par jour avec

un autre jeune. Ils l'ont encouragé à faire des sorties footing mais ça n'a pas tenu. Il a fini le confinement dans un état quasi dépressif et le psychologue a été fortement en soutien.

Avec les collègues, il y a eu un sentiment de compagnonnage, et avec le chef de service, les liens se sont resserrés. Avec l'association, S. ressent de la solidarité et de la confiance, même si la décision au début de confinement de les faire passer en horaires de we a été difficile à accepter.

Avec les familles :
Les éducateurs ont donné leur numéro personnel pour pouvoir faire des visites par visio, alors que les enfants ont normalement des visites médiatisées. Une ou deux fois, une maman a apporté un plat. Les liens se sont maintenus avec les familles qui étaient déjà en lien. Les visites par visio ont permis de montrer l'intérieur de la maison, les autres jeunes. Ça a été plutôt positif, plus léger, en mouvement, dans le quotidien des jeunes. S. aurait aimé le maintenir une fois par semaine en plus des visites médiatisées. Ça serait à pérenniser avec un cadre et un calendrier, en plus des visites en présentiel. L'équipe est déjà proche des familles, c'est un enjeu fort du projet. Il n'y a pas eu d'abus sur les téléphones personnels.

Ce que S en retient :
Il adore l'équipe avec laquelle il travaille.
il a mesuré l'importance des partenariats (en creux) en terme de soutien moral et technique, et l'importance du maillage avec l'ASE, car tout seul, c'est terrible.
Il a ressenti l'importance du cadre et du rythme et la vitesse avec laquelle cela peut changer : rien n'est acquis.

TGD/ R. Educatrice

R. est éducatrice dans une maison avec 3 jeunes. L'enjeu a été pendant le confinement de les canaliser sans qu'ils se sentent punis. R. a donc utilisé cuisine et gastronomie, en faisant les courses au jour le jour en fonction des choix de recette de nouveaux plats de toutes origines. Elle s'est aussi appuyée sur le jardin pour des jeux extérieurs, ce qu'ils ne faisaient jamais. Apres le confinement, ils ont pu cueillir leur plantation et cuisiner leurs propres produits.

Pour compenser la gastronomie, R. a proposé des ateliers sportifs, particulièrement un atelier de boxe, à partir de sa compétence. Et pour faire baisser l'adrénaline, elle a proposé des massages des mains. Le confinement lui a fait ainsi aller chercher des ressources au fond d'elle-même.

La période s'est passée dans la bonne humeur alors que les jeunes sont en très grande difficulté.

Au début, ils étaient organisés en horaire de dimanche, sachant qu'il n'y avait plus de rendez-vous. Pour R., tant qu'elle venait pour les jeunes, c'était un plaisir de venir. Et si les jeunes respectaient le confinement, elle se sentait protégée.

Les consignes sanitaires étaient lourdes : en arrivant, R. désinfectait la maison, aidée par les jeunes. Cette pratique reste, et l'hygiène de la maison a changé. Le protocole a été fourni par l'association. Il a été adapté avec le temps, par exemple ne pas faire les courses avec les jeunes, ce qui a été compensés par des « gâteries » rapportés des courses.

Avec les jeunes, le lien s'est renforcé. Un jeune, très fugueur, a respecté le confinement par exemple. Le regard des jeunes a changé. Ils ont partagé un quotidien, ça a renforcé la confiance, les jeunes étaient plus posés, les éducateurs étaient rassurants.
Avec le déconfinement, les portes se rouvrent et ils sont de nouveau happés, même si quelque chose reste.

Avec une famille, il y a eu étonnamment beaucoup d'appels, vers son fils pour prendre des nouvelles. Ce jeune a commencé à faire des appels en visio avec sa grand-mère. La visite médiatisée hebdomadaire a été remplacée par plusieurs appels. Pour deux jeunes, quelque chose s'est créé avec leurs familles.

R. a découvert le corps médical différemment, avec un psychiatre qui a pris le temps d'échanger, ce qui a été très éclairant. Concernant un jeune ayant un comportement autistique, il lui a donné des clés de compréhension.
Avec le psychologue de l'association, il y avait un point hebdomadaire avec les éducateurs, puis des rendez-vous avec les jeunes. Il a participé à des activités, ce qui a créé un rapprochement. La plus grande disponibilité a accru la confiance, ce qui a eu un effet bénéfique pour un des jeunes.

Les transmissions entre collègues se sont faites via le cahier habituel, renforcées par un groupe WhatsApp, qui perdure dans son rôle détendant et de lien positif et informel.

R. en retient une manière de travailler plus créative, en sortant des habitudes, en ne restant pas sur des acquis. Elle espère garder le sport, la cuisine. Et elle espère pouvoir continuer à prendre le temps d'expliquer plutôt que d'être sur les nerfs.
Par exemple, si les jeunes ont respecté l'hygiène dans la maison, s'ils ont été plus autonomes, c'est en grande partie dû au fait qu'ils ont été accompagnés, que les éducateurs avaient le temps de faire avec. S'ils acceptent maintenant de recuisiner les restes, c'est parce qu'elle a eu le temps d'expliquer plus longuement.

Finalement, R. dit s'être amusée dans sa fonction pendant cette période.

TGD/ S. Cadre

Le service compte une maison avec 4 jeunes et un jeune en appartement.
S. et l'équipe de direction (directeur, chef de service éducatif et les autres coordinateurs) avaient anticipé l'organisation lors de réunions en amont. L'objectif premier était de rassurer l'équipe, qui devait rassurer les jeunes. Ils ont donc choisi de venir en présentiel sur le service. Ils ont proposé aux éducateurs les plus angoissés de se faire arrêter pour ne pas transmettre leur angoisse aux jeunes. En laissant le choix, en étant très à l'écoute, ça en a fait revenir certains. Et l'équipe a été stable, avec des intérimaires stables. A l'annonce du confinement, S. avait déjà préparé l'opérationnel, rempli le frigidaire, etc. Finalement, ça s'est très bien passé, mieux que d'habitude. Il « re-signe ».
Il y a eu beaucoup d'angoisse les 15 premiers jours, puis ça a roulé. Il a vécu les astreintes les plus calmes de son expérience.

Avec la direction, la communication a été bonne, avec un protocole sanitaire mis à disposition très rapidement : au début, gel et savon, puis à partir de mi-avril, deux masques par jour, utilisés pour les courses, mais pas dans la maison (les éducateurs les avaient beaucoup réclamés et les ont peu utilisés). S. s'est astreint à le porter tout le temps, sachant qu'il circulait plus, et pour montrer l'exemple.

S. passait sur un site puis aller sur l'autre. Tous les rendez-vous étaient au point mort, générant une forme d'ennui. L'ASE, la mission locale, l'ESAT, l'IME étaient fermés, sans réponse aux mails, … Ils se sont sentis seuls.

Alors que d'habitude, les 4 jeunes sont scolarisés, le fait de passer toute la journée ensemble a changé la relation. S. a acheté des jeux, a « fait l'éducateur ». En revenant sur le terrain, il a généré plus de liens et plus de confiance. Cela a permis d'avancer avec des jeunes qui en veulent à la terre entière : aujourd'hui, le dialogue est plus facile, la relation est plus interpersonnelle qu'institutionnelle.

L'équipe a pu évoluer dans sa posture, alors qu'elle avait une relation complexe avec les filles. La distance professionnelle avait besoin d'être travaillée, et les professionnels ont réussi pendant le confinement. La proximité du confinement a favorisé l'échange entre collègues, sans jugement, la cohésion plus forte ayant nourri la confiance. Les éducateurs en arrêt ont gardé le lien et ont eu le temps de réfléchir.

Le changement de posture des professionnels a porté ses fruits. Les jeunes filles commencent à faire émerger une individuation, un « je ». Cela a certainement été favorisée par la grande disponibilité accordée aux jeunes.

L'emploi du temps a été complètement décalé, la paix sociale ayant nécessité adaptation et souplesse. Puis avant la fin du confinement, le rythme s'est réinstallé sur des horaires plus classiques.

La continuité scolaire a été très difficile, les efforts se concentrant sur la gestion des angoisses des jeunes filles. Malgré le prêt de tablette, la proposition de soutien scolaire par un service tiers, il n'y a quasiment rien eu en terme de scolarité.

Avec les familles, les visites téléphoniques ont pu avoir lieu. Pour les petits, cela a contribué à les apaiser, et la dynamique des appels familiaux continue et a permis d'élargir la famille avec laquelle les professionnels travaillent.

Le service en garde l'impression d'avoir été très seul dans une première phase, concentré sur les taches primaires et la gestion de l'angoisse; puis d'avoir vécu une deuxième phase bénéfique.

MNA/ S. Educatrice

Une réunion d'urgence a eu lieu pour définir les priorités et restrictions et réorganiser le travail. Le service accompagne 51 MNA (mineur non accompagné) venant de l'hôtel installés dans des colocations sur tout le Département. Il a été décidé de confier 4 appartements par éducateur sur une zone géographique restreinte, et de repartir les voitures pour se déplacer vers les jeunes puisqu'ils ne pouvaient plus venir vers le service. Il n'y avait plus d'horaires fixes mais l'objectif d'une visite quotidienne dans chaque appartement, et le reste en télétravail. Chaque semaine toute l'équipe se réunissait, en partie en présentiel et en partie en télétravail pour remonter les difficultés à la direction et élaborer autour des situations (avec le directeur, la cheffe de service, le psychologue, le juriste et les éducateurs). Les éducateurs en présentiel allaient remettre les budgets des jeunes en sortant de réunion. Les VAD avaient pour objectifs : respect des règles sanitaires, alimentation, bricolage, gestion du stress, état moral, gestion des conflits, occupations. Pour S., les VAD étaient une évidence puisque son travail est de veiller sur les jeunes. Personne n'a raisonné autrement, même si le psychologue et le juriste ont arrêté les VAD après deux semaines pour éviter les transports en commun et sortir du « pur éducatif ». La cheffe de service et le directeur ont fait des VAD pour pallier aux absences d'éducateur. Les deux sont aussi intervenus sur le terrain dans le cadre des astreintes. Le directeur a été beaucoup à l'extérieur pour se fournir en matériel (masques, gel mais aussi occupations tels que livres, tablettes, ordinateurs...) pour les jeunes pendant le confinement. Face au non respect du confinement par certaines jeunes, des professionnels se sont inquiétés pour leur santé et celle des jeunes : pour répondre à ces inquiétudes, la direction s'est adaptée et a proposé de rencontrer les jeunes en bas de leur immeuble.

La première nuit, il y a eu une grosse bagarre dans un appartement, puis le confinement s'est bien passé. Sur les 51 jeunes, très peu n'ont pas respecté le confinement.

S. était beaucoup sur les routes et ne pas voir ses collègues lui a manqué, d'autant qu'elle ne suivait pas ses propres jeunes habituels. Malgré les échanges WhatsApp, téléphoniques et les comptes-rendus quotidien par mail, elle s'est sentie « loin ». La direction a été très à l'écoute des équipes, entendant leur message « priorité aux jeunes » et a été très présente physiquement. S. envoyait tous les jours un mail de compte-rendu. Puis ils sont passés sur Nemo, logiciel qui centralise les comptes-rendus de visites/interventions/astreintes avec les dossiers des jeunes scannés. Ce logiciel était prévu mais a été investi pendant le confinement. S. a trouvé valorisant d'être impliquée dans l'organisation. La cheffe de service a fait un emploi du temps « aux petits oignons » pour le déconfinement à partir de leurs propositions. La relation avec le psychologue a été importante : le recueil des récits très compliqués des jeunes, les trajets, etc. étaient lourds pour les éducateurs. Le fait d'appeler le psychologue et de pouvoir élaborer avec lui a été très aidant pour S.

Avec les jeunes, des liens très forts se sont créés. C'est avec eux qu'elle a vécu le confinement. Pour elle et pour eux. Elle leur traduisait les informations pour qu'ils aient conscience de la gravité de la situation sans trop les angoisser, sachant que ceux sont des

jeunes très isolés. L'objectif, les apaiser. La consigne était de rester moins de 15 mn avec masque, gel et distance. En réalité, plutôt une heure par appartement : les jeunes ont beaucoup exprimé le besoin de parler, et du coup elle a ressenti le besoin de rester. Pour eux, c'était dur d'accepter que le projet scolaire ou professionnel soit en stand-by car c'est le cœur de leur projet migratoire. Elle a bien travaillé avec le psychologue, à distance, vers qui elle orientait les jeunes. Pour certains jeunes, le confinement a eu cet aspect positif de prendre le temps de réfléchir, prendre du recul, se connaitre, s'occuper autrement. Pour elle, le fait de suivre d'autres jeunes lui a permis de les connaitre et de se décentrer de certaines relations de référence compliquées. Pour certains jeunes, la période a permis un déclic, une phase réflexive. Ils ont été très courageux. Il y a eu deux types d'échanges : ceux qui étaient dans le déni, parlant de complot, et ceux qui étaient pendus à la télévision et inquiets. Dans une premier temps, les échanges tournaient autour de la santé et des consignes sanitaires. Puis le dialogue s'est élargi pour aborder leur rapport au monde, à la France. Contrairement au rendez-vous hebdomadaire au service, S. voyait les jeunes tous les jours, ce qui a été un fort accélérateur de confiance. Certains jeunes ont eu conscience qu'ils avaient une visite par jour, qu'on ne les a pas lâchés, ni pour le matériel ni globalement. S. appelait une fois par semaine les jeunes dont elle est référente et qu'elle ne voyait pas. Ce qui lui a manqué avec les jeunes : les soirées conviviales autour de la cuisine et des jeunes, et elle a hâte de les remettre en place.

Les partenaires : les profs! qui ont été très présents par tel avec les jeunes et les éducateurs. Ils ont cherché à maintenir le contact, ont été compréhensifs avec les jeunes qui avaient du mal à suivre. Les éducateurs imprimaient, distribuaient, scannaient, renvoyaient. C'était très chronophage, elle s'est faite professeur en soutien scolaire. Elle a passé du temps au téléphone avec les enseignants et ça facilite maintenant les orientations. Le directeur du CIO a répondu à ses relances sur certains dossiers. Aujourd'hui elle est toujours en contact avec le CIO qui propose un vrai partenariat. Le confinement a permis de glisser du mail au téléphone, ce qui facilite la relation, apporte une attention plus personnalisée, et un maillage plus humanisé. Comment entretenir la spontanéité de cette relation en période ordinaire ?

Le métier d'éducateur est de base très polyvalent mais cette polyvalence a été multipliée pendant le confinement notamment en ce qui concerne le soutien à la scolarité, l'aide pour certaines réparations, le soutien psychologique. Et le bilan est positif : succès en terme de santé, pas de débordement, l'équipe va bien et la relation avec tous les jeunes a été maintenue.

S. constate qu'elle a été sur cette période beaucoup plus autonome, et beaucoup plus efficace. L'équipe a en partie conservé le télétravail, en créant un roulement sur le service de trois permanences hebdomadaires. Les jeunes viennent sur rendez-vous, le reste du temps, elle est en télétravail ou sur le terrain. Ils vont continuer comme cela sur l'été et l'organisation est réévaluée de deux semaines en deux semaines. La question de la coréférence se pose. Pour l'instant, elle a récupéré les jeunes qu'elle a en référence avec comme objectif principal l'insertion professionnelle, et les VAD quotidiennes ont été abandonnées car n'avaient plus de sens (la direction avait demandé l'avis des

professionnels). S. a gardé un jour par semaine pour ne pas perdre le lien avec les jeunes suivis en confinement, en leur apportant leur budget car ils ne peuvent pas venir tous au service. Remarque numérique : Tous les appartements n'avaient pas internet ce qui était dur pour les jeunes et a obligé les équipes à redoubler d'effort pour les occuper : activités sportives, jeux, recettes, mise à disposition de tablette. ils ont acheté trois Playstations pour les appartements sans internet, qu'ils faisaient tourner : qu'en faire aujourd'hui.

MNA/ M. Cadre

En temps qu'infirmière et coordinatrice de l'action médicale, M. a toujours été présente sur site. Elle n'a donc pas modifié ses habitudes. Pour un soignant, une crise sanitaire nécessitait sa présence comme une évidence. Depuis fin février, elle effectuait un gros travail de préparation avec la direction, avec comme priorité, protéger les jeunes et les professionnels. Entre autres, ce travail d'anticipation a consisté à réaliser des kits santé (doliprane, thermomètre, gel hydroalcoolique), et à commencer à faire de la prévention dans les services. L'association avait en stock des anciens masques prévus initialement pour se protéger pour la grippe H1N1. Tous les services ont donc été équipés pour faire des visites à domicile.

En fonction des services, les équipes ont articulé présentiel, télétravail et arrêt maladie ou garde d'enfants. Au quotidien, seuls les cadres et la direction étaient présents dans les bureaux, les services étaient fermés. Des déplacements dans les divers logements ont été assurés par les éducateurs, les équipes pédagogiques, les cheffes de service, les psychologues et M. et le directeur adjoint afin de leur remettre les kits sanitaires, veiller à leur état physique, psychique ainsi que des cours écrits et devoirs afin de maintenir leur lien avec l'association.

Certains jeunes ont des pathologies chroniques, qui, quand elles sont stabilisées, sont normalement suivis pas les éducateurs. Pendant le confinement, Mélanie a repris ces suivis. Elle a donc été moins sur la coordination et plus dans un travail opérationnel de terrain pour rassurer, expliquer. Elle s'est occupé des renouvellements d'ordonnance, de se mettre en lien avec les praticiens et spécialistes en charge des suivis des pathologies afin d'assurer la continuité des soins en toute sécurité. La direction a également fait marcher son réseau auprès d'association et de bénévoles couturiers. Des professionnels ont été malades sans que l'on ait confirmation d'un Covid, un jeune a présenté tous les symptômes mais n'a pas été testé. Il était en ALJT où il a été confiné, et suivi jusqu'à ce que son état s'améliore. La récupération de masques et gel lui a pris beaucoup de temps : elle a équipé tous les jeunes et professionnels en masques en tissu et en à garder, au cas où… M. résume comme cela « on s'est bougé, sans attendre de réponse du Département, en s'appuyant sur les réseaux de proximité ».

Pour M., il y a eu une cohésion très forte de la direction autour de l'engagement en protection de l'enfance. La crise rapproche, par une plus grande liberté de paroles, le partage des inquiétudes. Elle a été centrée sur la nécessité, sans se poser mille questions. Tous ont mobilisé beaucoup de débrouillardise, et se sont soutenus. La direction a choisi d'être au plus proche des jeunes qui tournaient en rond sur BFM TV. Un comité de direction composé de l'équipe de direction, des cheffes de services, et de la cadre de santé avait lieu toutes les semaines, tous les professionnels ont élargi leurs domaines de compétences, pour faire de la prévention et de la protection.

Le rythme était très chargé, et l'environnement professionnel et personnel était fatigant, nécessitant plus de soutien entre collègues. Le climat est devenu plus familial, sans être familier. La crise a rapproché par l'engagement partagé, par le besoin de se rassurer, par l'action sur le terrain. En terme d'outils, M. a créé un classeur Covid afin d'assurer une traçabilité de tous les échanges mails des actions faites sur le terrain par l'ensemble des professionnelles, des directives ministérielles et du département., certains services ont créé des nouveaux outils pour partager les informations (sur un drive) et transmettre les informations au sein des équipes pluridisciplinaires. Cela a eu pour effet de décloisonner, tout en responsabilisant chacun.

Pour M., la mission de protection de l'enfance était prioritaire dans ses décisions. Elle a trouvé que l'ensemble de l'équipe était « top » avec une forte réactivité, drivée par une direction très mobilisée qui a donné le cap.
D'habitude, M. voit les jeunes à leur arrivée pour un entretien global de santé. Au moment du confinement, il y en avait certains qu'elle n'avait pas encore rencontrés. Elle a donc fait ces entretiens à domicile. Globalement, les jeunes étaient contents d'avoir de la visite, également de professionnels qu'ils voient moins souvent au quotidien. C'était nécessaire pour casser l'isolement et faire baisser l'angoisse. Tous les professionnels ont été dans une posture de prendre soin, mais sans changer radicalement la place de chacun.

M. s'est appuyée sur son réseau (médecin de l'ASE, un centre municipal de santé, le pass ambulatoire de la ville, les pharmacies). Le médecin et le CMS ont bien répondu présents. Elle a passé beaucoup de temps à récupérer du gel et le conditionner, des masques, sa préoccupation permanente étant la santé des professionnels et des jeunes. M. souligne l'isolement de la protection de l'enfance pour laquelle aucun test n'a été prévu. Elle estime que la protection de l'enfance et les travailleurs sociaux ont été mis de côté dès l'annonce du confinement et que la réponse en aide matérielle afin de protéger le public et les professionnels menant leurs missions a été trop tardive.

M. gardera en tête l'impression que tout le monde a été au même niveau face à la crise : l'humain a été au centre, fédéré autour des mêmes inquiétudes, avec tout le reste en mode pause. Un seul objectif commun, très fédérateur, avec une vraie confiance. Certaine de pouvoir compter les uns sur les autres. La période a été portée par un sentiment d'utilité et de fierté. Et la conviction que l'implication sans limite de la direction et des cheffes de service a été primordiale.

MNA/ P. Cadre

P. dirige un établissement pour 78 jeunes mineurs non accompagnés sur 20 appartements.
P. a travaillé avec la cheffe de service et l'infirmière sur l'organisation en période de confinement, en s'appuyant les recommandations de la Direction Enfance Famille. Sa direction a validé.
Le premier enjeu était de se protéger, et de s'assurer que les jeunes se protéger, sachant que certains ont continué à travailler et risquaient donc potentiellement d'être contaminés.
Le deuxième enjeu était d'assurer la continuité, sachant que l'atelier scolaire était interrompu et que la conseillère d'insertion était arrêtée.
Avec les éducateurs, P. a mis en place des références par appartement, le mouvement s'inversant : d'habitude les jeunes viennent au service, en confinement, les professionnels allaient chez les jeunes.
Il n'y a pas eu d'admission, et pas de départ, pendant la période de confinement. 6 éducateurs sur 9 étaient disponibles.
Le service est resté ouvert pour l'accès au bureau par les professionnels. En tant que directeur, l'agenda s'était vidé de tous les rendez-vous, P. en oubliait le temps.
P. travaillait un jour sur deux en présentiel, et l'autre jour en télétravail, en alternance avec la cheffe de service. Cette organisation a finalement était épuisante. Le poids était permanent et lourd sans en avoir l'air.
Le retour au service des professionnels qui avaient été absents pendant le confinement et qui ne s'étaient pas habitués aux gestes barrières mis en place a nécessité beaucoup d'énergie.

Des visites à domicile avaient lieu tous les jours dans tous les appartements, parfois très rapides. Les jeunes ont globalement respecté le confinement avec un niveau d'anxiété très fort, « ils avaient tous les symptômes ». Ils avaient donc un gros besoin de parler et d' échanges physiques.
P. a pris un grand plaisir à se retrouver au contact des jeunes et s'est senti privilégié de pouvoir circuler.
La période a permis d'accélérer la création d'une relation éducative qui a dépassé la relations habituelle qui est plus administrative.

Un binôme d'éducateurs suivait 20 jeunes, en étant plus présents sur les logements et peu sur le service. Cette expérience a poussé P. à décider d'équiper les équipes de smartphone pour qu'ils puissent faire des partages de connexion pour faire les démarches administratives avec les jeunes dans leur logement plutôt qu'au service.
L'expérience du confinement va orienter différemment le projet, qui est en cours de définition.

Le temps de réflexion qu'a permis cette période va nourrir le projet. Il s'agit de revenir à de l'éducatif là où les équipes se retrouvent parfois dans du service à la personne. Les priorités de l'accompagnement ne doivent pas être que la régularisation et les questions de santé, mais doivent inclure plus d'éducatif. Les professionnels y réfléchissent en binôme.

D’un point de vue partenariat, les interlocuteurs ont été différemment présents : leur médecin référent s’est lancé dans la téléconsultation pour les jeunes du service. L’infirmière a pu faire quelques accompagnements vers des consultations mais la grande majorité était annulée. Leur référente de la CAMNA a été très présente, par contre il n’y a eu aucune nouvelle des éducateurs des circonscriptions. P. craignait des décompensations psychiques, qui n’ont pas eu lieu.
D’un point de vue intervenants logistiques, comme il n’y avait plus aucun interlocuteur, P. s’est improvisé plombier, etc.

La période influe la nouvelle organisation du service :
les jeunes ne viendront au service que sur RDV, libérant ainsi les éducateurs pour des visites à domicile, à qui les véhicules vont être attribués avec une responsabilisation plus claire.
Le système de référence a été mis en place dans l’urgence mais ne bougera plus, et les réunions plénières vont être en partie remplacées par des réunions en sous-groupe, qui seront plus efficaces.

P. fait un bilan positif de la période, qu’il n’estime pas terminée.

MNA/ F. Cadre

Avec la direction de l'association, F. a mis en place la continuité du service, en télétravail dans un premier temps. L'objectif de cette phase de réflexion était de mettre en place une organisation qui sécurise la santé de chaque jeune : aller les voir, oui, mais comment les protéger et protéger les professionnels ? Tout au long du confinement, les choses ont été pensées et mises en place avec le soutien et la confiance du directeur qui a fait preuve de bienveillance, a su entendre ses angoisses et ses craintes, et la rassurer.

Comme certains éducateurs étaient en congé au début du confinement, F. a été sur le terrain les 15 premiers jours. La décision a été prise d'aller voir les jeunes tous les jours, pour vérifier qu'ils restent en bonne santé, leur apporter leur budget. Pour F., cela signifiait laisser ses propres enfants seuls pour assurer la continuité du lien avec les jeunes MNA.

Quand l'équipe d'éducateurs a été de nouveau au complet, elle a enchainé en télétravail.
Sur les week-ends, c'était l'astreinte qui appelait tous les jeunes pour repérer d'éventuels symptômes. Quand il y avait un doute médical, elle organisait une consultation en visio avec un médecin, mais il n'y a eu aucun cas avéré.
Toutes les semaines, la réunion de service s'organisait, en extérieur mais en présentiel puisque les éducateurs en repartaient avec les budgets. La décision a été prise de faire des budgets par appartement plutôt qu'individuel, ce qui a entrainé l'apprentissage de la mutualisation.

F. allait à la CAMNA, sur rendez-vous, pour récupérer les dossiers, les attestations de CMU. Le partenariat s'est bien maintenu. Pour ce qui est de la continuité des suivis médicaux en cours, les rendez-vous à l'hôpital ont été maintenus et le psychologue du service a fait des entretiens téléphoniques. Par contre, les relations avec certains enseignants ont été plus complexes, qui ne comprenaient pas les difficultés de connections internet de certains jeunes. Même si ça s'est globalement bien passé.

Avec l'équipe, F. était au début angoissée pour la santé de son équipe, qui a changé de regard sur elle. Ils ont accepté sa proposition d'organisation des visites à domicile, les nouveaux plannings ont été bien reçus. Elle s'est félicitée et a félicité les membres de son équipe sur les résultats de leur engagement pendant le confinement, puisque personne n'a attrapé la Covid et quasi tous les jeunes ont respecté les contraintes de la période. Cela a accéléré la reconnaissance de son équipe vis à vis d'elle et sa légitimité, sachant qu'elle était arrivée récemment comme cheffe de service.
Le télétravail a été propice pour travailler avec la direction de l'association, sur des documents partagés, pour le rapport d'activité, la remise à plat de protocoles, qui sont autant d'outils concrets pour travailler à la sortie du confinement.

Avec les jeunes, la relation s'est centrée sur l'humain plutôt que sur les démarches en cours. F. était plus inquiète pour les jeunes, et les jeunes l'appelaient pour savoir comment elle allait.

Au début F. a eu peur que cela instaure une relation biaisée, car tout leur arrivait dans la main alors que d'habitude ce sont eux qui venaient au service. Dans les faits, cela a modifié la relation, mais en bien. Depuis que les permanences sont réouvertes, les jeunes sont plus investis; avec le soulagement du déconfinement, une nouvelle dynamique se ressent, ils sont plus présents, ils sont contents d'avoir un rendez-vous et de se mobiliser (sachant que certains ont parfois l'idée que « tout est un dû »).

La période a renforcé l'idée que le lien dans leurs appartements est nécessaire en partageant plus de temps (c'est l'objectif des deux soirées en appartement par semaine).

Beaucoup de liens ont été tissés par WhatsApp, qui vont peut-être être maintenus en cadrant, pour respecter l'intimité des jeunes. Par exemple en créant des groupes de discussion pour préparer un projet qui mobilise les jeunes. La période a aussi permis de mettre de valeur des talents individuels, comme celui d'un jeune, tailleur dans son pays, qui a fabriqué des masques.

Ce que F. retient de la période :
Son angoisse pour les autres au début du confinement, d'autant qu'elle n'était a priori pas favorable au télétravail, étant très « terrain » de nature. Elle a aimé expérimenter cette forme de travail, qui nécessite de s'y former.
Son changement de posture avec ses collègues : la période lui a permis de se découvrir différemment avec son équipe, d'être plus empathique, plus indulgente.
L'équipe, qui en est sortie plus soudée et solidaire.

F. sent qu'elle en est sortie grandie, qu'elle a appris à faire un pas de coté, à prendre de la hauteur, à analyser.
Sachant que le service est récent, il y a parfois des critiques sur les dysfonctionnements. le fait que la cheffe de service soit éloignée a invité les éducateurs a cherché des solutions, à être plus force de proposition. Leur pouvoir d'agir en est sorti renforcé, celui des jeunes également.

Accueil de jour /A. Psychologue

A. a travaillé en télétravail tout le temps, avec les moyens professionnels de son cabinet libéral. Concrètement, elle a pu passer de 9h30 à 23h au téléphone, en semaine ou en week-end, pour offrir aux familles en situation d'isolement un temps de recul à des moments angoissants, et permettre aux collègues de lui transmettre des informations après avoir couché leurs propres enfants...

Mal à l'aise avec l'informatique, elle a peu utilisé Teams et n'a pas aimé la Visio, dans laquelle « on se voit parler ». Elle n'a donc utilisé l'image que quand cela facilitait l'entretien pour l'interlocuteur. Par contre, pour A., le téléphone était un outil facile, avec des points communs avec la psychanalyse, où l'on ne voit pas, pour mieux entendre. Ayant déjà expérimenté des cadres d'entretiens différents (en ballade par exemple pour oublier la posture corporelle et éviter le face à face), la consultation par téléphone n'a pas été un problème. Elle n'a pas eu à accompagner de personnes maitrisant très mal la langue française. Pour « compenser » le télétravail, elle s'est rendu encore plus disponible, faisant parfois 2/3 entretiens hebdomadaires là où elle en faisait un en présentiel hors confinement, ce qui s'est rapproché des conditions d'une analyse et a parfois permis un approfondissement du travail avec les familles. Le fait d'assouplir ses horaires lui a permis de couvrir des moments de la journée moins habituels à fort enjeu, comme le coucher, la mère s'autorisant à appeler la psychologue plutôt que l'astreinte sur un temps de coucher compliqué. Avant, A. ne s'autorisait pas à sortir de ses horaires de travail, elle souhaite maintenant s'organiser pour décaler ses horaires en fonction des besoins des familles (ce qui serait peut-être envisageable sous forme de volontariat, sans obliger un futur psychologue sur le poste). Elle a parfois pris l'initiative des appels, au début en masqué, puis en visible. Les familles n'en ont jamais abusé, et quand elles rappelaient, c'était rare. A. a glissé ses horaires également sur les week ends en fonction des inquiétudes, à la demande des éducatrices puis de certaines familles en crise dans le cadre d'un suivi rapproché (4 familles sur 20 en ont eu besoin).

Avec les collègues, le travail s'est fait dans un grand respect, débordant les horaires sans empiéter sur les limites de chacune. Les fonctions de chacune se sont maintenues, les éducatrices étaient en contact quotidien avec les familles et remontaient les besoins à la psychologue, qui, de son coté, pouvait appeler directement les familles pour susciter la demande. La réunion hebdomadaire a été maintenue, avec ou sans camera, dans laquelle les rôles et limites de chacune pouvaient se dire. Les psychologues de l'association ont également maintenu leur réunion. En visio, il y a moins de fluidité dans la prise de parole, ce qui favorise la réflexion et la synthétisation des interventions (on entend mieux, on analyse mieux). Par ailleurs, deux groupes WhatsApp se sont montés, l'un à l'initiative de la cheffe de service, l'autre à l'initiative de la psychologue. Le premier permettait de partager les informations opérationnelles du service, le deuxième recréant l'espace d'échanges qui existe habituellement pour les éducatrices dans leur bureau. Les informations écrites sur les familles étaient regroupées sur Teams, qui est sécurisé. Avec les autres psychologues

de l’association, il y a eu beaucoup d’échanges en plus de la réunion, pour répondre à un besoin d’étayage plus important. A voir si cela se poursuit.

Avec les familles, la relation s’est faite dans la continuité de celle qui existait déjà, mais a été plus dense, plongée dans l’intimité des familles. L’intensité de la relation était proportionnelle à l’intensité de ce que vivaient toutes les familles. Il a manqué les ateliers partagés mais d’autres choses ont été vécues. Ne pouvant observer les enfants, A. a plus sollicité l’observation des parents sur leurs enfants (approfondissant du coup le travail autour de la question projective, transférentiel) et a donc mieux travaillé sur les représentations des comportements et leur sens plutôt que sur les comportements eux - mêmes. Cette manière de travailler a soutenu la compétence des parents en les obligeant à faire confiance à leurs propres observations. L’expérience a donc été positive d’un point de vue clinique, A. a constaté une accélération de l’élaboration (proportionnelle à la nécessité de faire face à une situation plus difficile), et non une sidération. Si cela est possible, elle souhaite aménager un cadre de travail plus souple et adapté aux besoins des familles, ce qui se ferait à l’initiative autonome de la psychologue.

Avec la responsable du CMP, A. a senti une plus grande proximité. Avec une psychiatre avec laquelle elle travaillait déjà, le cadre de travail a bougé, ce qui semblait impossible avant le confinement. Évolution qu’A. analyse comme un meilleur outillage plus qu’un débordement, sous forme d’appels téléphoniques courts et réguliers plutôt que l’organisation de réunions de synthèse en visio. A. souhaite œuvrer pour que le présentiel ne redevienne pas une obligation (ou une habitude évidente ?) mais qu’il puisse aussi y avoir entre professionnels des échanges où l’écoute soit centrale.

Accueil de jour/ F. Educatrice

Suite à la décision de la direction et de la cheffe de service de fermer le service au public, les professionnels ont appelé les familles pour les prévenir (et parfois les informer du confinement à venir). Même si F se voulait rassurante, elle a senti l'effet stressant sur les familles.
En temps ordinaire, F voit les familles une ou deux fois par semaine, leur première question a donc été de savoir si elles pourraient l'appeler.
F. appelait les 6 familles qu'elle a en référence tous les jours ou presque. Les familles pouvaient également l'appeler, sur son téléphone personnel. Il n'y avait plus de limites d'heure. En fonction des besoins, les familles, sans abuser, pouvaient l'appeler le soir tard et le week-end.
Au bout de trois semaines, suite à un accueil en urgence, F. a assuré l'accueil d'une famille une demi-journée par semaine avec masque et gel.

En semaine, F. a senti que, même si c'était par téléphone, en ayant un contact tous les jours ou tous les deux jours, elle était plus présente auprès des familles. Par contre, il s'agissait juste de prendre des nouvelles, de relayer des informations, de rassurer, le travail éducatif en tant que tel n'était, lui, pas possible.
Dans la relation téléphonique, elle questionnait plus sur les émotions, que les familles ont dû plus verbaliser et interpréter. Mais en tant qu'éducatrice de jeunes enfants, l'observation a manqué

F. savait déjà que les femmes étaient fortes, mais elle les a trouvées encore plus fortes. Elles ont su s'adapter, elles l'ont impressionnée. Certaines familles se sont fait plus confiance, elles ont pu tester des choses par elles-mêmes, en ayant plus de temps. Elles étaient obligées de s'adapter. F. estime que la moitié des familles ont rencontré des difficultés éducatives.

Avec les familles qui venaient d'arriver dans le service, la confiance s'est instaurée très vite, et avec les familles plus anciennes, elle s'est renforcée.

Dès le 11 mai, l'accueil de certaines familles a repris avec un protocole sanitaire.
Même si en télétravail, il y a une prise de recul possible et les liens n'ont pas été rompus, le soutien éducatif est plus facile en présentiel.

La fermeture de l'activité de certains partenaires a déséquilibré des familles. Et pour F., il a manqué le regard croisé des collègues quand elle a repris des accueils ponctuels. Mais la réunion hebdomadaire, les appels avec les collègues, le groupe WhatsApp pour se transmettre des informations, ont été soutenants.

Ce que F. en retient :

- l’importance du travail en équipe (par le manque de relations informelles, par le bon fonctionnement de l’équipe à distance autour des crises). C’est ce travail d’équipe qui permet de maintenir les principes d’action.
- la force du réseau associatif, qui heureusement, a répondu présent, mais l’invisibilité de toute cette action menée par les professionnels et par les jeunes.
- Le constat que l’équipe n’a jamais quitté les familles.

Accueil de jour/ V. Assistante sociale

V. a commencé en télétravail, mais aime bien le face à face. L'employeur refusant qu'elle vienne, elle a essayé de tenir en télétravail malgré le manque de maitrise de la langue de certaines familles, leurs difficultés à scanner ou photographier les pièces administratives, à renvoyer un code d'accès complet, etc. Finalement ce sont les collègues qui allaient dans les familles pour récupérer les pièces nécessaires pour les démarches. Le contexte générait beaucoup de stress. Les « guichets » avaient fermé, les familles ne se sentaient pas « reliées ». Certaines ayant un récépissé en attente de renouvellement ont vu leurs droits bloqués à la Caf ou la CMU malgré les annonces de prolongation. D'autres étaient très stressées par les réinscriptions scolaires pas faites. V. a été plus sollicitée par les familles et les collègues que d'habitude. Elle a aussi été recontactée par des anciennes familles du service avec lesquelles elle a pu avancer via le site de la CAF et pour les mettre en lien avec leur nouveau service social.

Sa fonction est isolée dans l'association et le confinement ne l'a que souligné un peu plus. V. participait à la réunion hebdomadaire sur Teams avec toute l'équipe du service mais sans y présenter ses situations. Par contre elle a été sollicitée par tous les services de l'association : par le service des TGD pour deux anciens jeunes en errance, dont un qu'elle connaissait bien. V. a donc remis sa casquette d'éducatrice pour raccompagner le jeune dans sa famille et négocier les conditions de ce retour.

Les services sociaux ne répondaient pas alors qu'il y avait des demandes d'aides financières, d'aides pour loyers impayés. Seul l'OPH de Saint-Denis a été très réactif, via les conseillers en économie sociale et familiale qui ont accepté de temporiser en faisant payer 5 euros de loyer mensuel aux familles jusqu'à aout pour maintenir les APL. Pour les aides alimentaires, Valérie a orienté vers les associations caritatives mais elles étaient saturées, elle s'est donc tournée vers les initiatives de quartiers, via un ex collègue qui a donné accès aux colis aux familles du service. L'association a été très réactive également pour deux mises à l'abri de femmes victimes de violence conjugale en cours de confinement. Malgré les guichets fermés, V. a répondu aux besoins grâce aux autres services de l'association et à des associations de proximité.

Elle s'est autorisée à reprendre son regard d'éducatrice spécialisée, qu'elle avait abandonné depuis qu'elle est assistante sociale et à partager ses observations à l'équipe.

V. a dû sortir de sa fonction pour pallier des absences : orienter vers de l'aide alimentaire à la place du service social, faire les demandes de FSL pour loyer impayé.

Accueil de jour /E. Cadre

Au niveau de l'association, un protocole avait été rédigé prévoyant le suivi par téléphone, les VAD si besoin, les EPI et gestes barrières. Le département a tout de suite pris la décision de fermer l'accueil du public, donc de facto, les accueils de jour. Dès la première semaine, l'équipe de l'accueil de jour a appelé toutes les familles pour évaluer les besoins et a été en VAD distribuer des masques, gel, attestations, des colis alimentaires, des kits d'activités socio-éducatives et des jeux. Au début, seuls la directrice et un éducateur faisaient les VAD mais toute l'équipe souhaitait maintenir un lien physique. Il y a eu deux phases, et les professionnels sont revenus en VAD au fur et à mesure : 1ere phase, télétravail et VAD; 2e phase télétravail, VAD et sorties avec les enfants et parfois les parents au jardin de l'association.

L'enjeu était de maintenir le lien. Au tout début du confinement l'éducateur sportif a créé des groupes WhatsApp de challenge sportif par tranches d'âge des enfants. Ils étaient envoyés tous les matins, un temps sportif et un temps calme et les parents renvoyaient photos et vidéos. Les familles se sont beaucoup soutenues entre elles. Cet outil permettait d'avoir une visibilité sur les enfants, cela a soutenu les appels téléphoniques, a révélé les difficultés et a ouvert aux VAD. Les familles à l'hôtel ne participaient pas, ne souhaitant pas montrer leurs conditions de logement : sur le modèle d'une autre association, l'équipe a fait un livret hebdomadaire d'activités challenges qu'elle a été déposé dans les familles hébergées en hôtel. Sur les groupes WhatsApp, la participation des pères a été intéressante. Cela a permis d'observer des nouveaux éléments et ça a tenu tant que les VAD n'avaient pas repris dans toutes les familles. En milieu de confinement, il y avait donc une sortie par semaine pour chaque famille et le soutien scolaire pour les plus grands au à l'accueil de jour en individuel. En effet, le problème n°1 pour les parents était les devoirs. Tous les deux jours, les éducateurs imprimaient les devoirs et les apportaient.

L'association avait anticipé avec les RH, juristes, etc et un protocole était disponible 10 jours avant le confinement. L'équipe a défini avec E. les priorités et a été très volontariste. Ils étaient prêts à travailler en présentiel alors que certains avaient des environnements personnels plus à risques. Il y a eu un fort engagement de tous, et les professionnels en arrêt pour garde d'enfants ont assuré le suivi par téléphone. Et dès qu'ils ont pu, ils sont revenus sur le terrain; Les professionnels ont montré leur vocation pour la protection de l'enfance.

Avec les familles : au début, elles ne comprenaient pas les enjeux des VAD, en dehors de l'aide alimentaire. Elles ne voyaient pas l'intérêt des kits éducatifs. Puis il y a eu une prise de conscience, beaucoup d'angoisse exprimée au téléphone et des contacts physiques très courts car beaucoup de peur de contagion. Les familles exprimaient des tensions autour des devoirs scolaires et les professionnels craignaient des passages à l'acte. A partir de la 3e semaine, l'équipe a demandé à l'ASE l'autorisation pour faire des sorties avec les enfants, sans les parents. Les familles ont exprimé beaucoup de reconnaissance vis à vis des appels quotidiens et des sorties. L'équipe s'est beaucoup déconfinée. Et finalement en

2 mois de confinement, elle n'a perdu le contact avec aucune famille. Le partage des contraintes de confinement entre familles et professionnels a créé une proximité (les familles entendaient les enfants des professionnels au téléphone lors des visites téléphoniques par exemple). Les équipes ont fait beaucoup de VAD et ont pu observer beaucoup de nouveaux éléments, autour du rythme par exemple, où certains enfants étaient collés au rythme des adultes. Certaines familles ont ressenti des angoisses sanitaires fortes et enfermaient les enfants dans cette peur de l'extérieur, vu comme un danger. Le travail en confinement a donc révélé des difficultés qui étaient déjà pressenties et inversement, il a aussi révélé la capacité de certaines familles (à l'hôtel par exemple) à s'en sortir. Certains parents, en se recentrant sur leurs enfants, ont pu plus les contenir et répondre à un besoin (un enfant hyper actif par ex a été contenu pendant le confinement avec sa famille).

L'ASE a demandé la fermeture du lieu d'accueil puis silence pendant 3 semaines. Heureusement que le protocole de l'association était prêt. Ils ont été le défendre et faire bouger les lignes au fur et à mesure des besoins des familles. L'ASE a lâché la mission en début de confinement. Les banques alimentaires étaient fermées, c'est une association de jeunes de Villetaneuse qui ont fait les courses pour les 4 familles qui en avaient besoin. Elles ont reçu de leur part des colis de début de Ramadan qui les ont beaucoup touchées. Les services sociaux ne répondaient pas, ce sont les éducateurs qui ont fait les déménagements de familles qui changeaient d'hôtels.

E. retient l'engagement de son équipe malgré leurs contraintes personnelles (et la réserve éducative au sein de l'association); les ressources des familles les plus vulnérables; l'adaptabilité et la créativité des professionnels.

Alors que le projet du service s'appuyait beaucoup sur le collectif, le confinement a montré l'intérêt de renforcer la prise en charge individuelle (VAD, sorties, rendez-vous individuels au service). L'usage de l'outil WhatsApp a été gardé (même si les groupes de défi sportifs ont été fermés) car il permet de se laisser des messages audio et de vérifier les lectures de message. Les familles ont fait découvrir des lieux ressources autour de chez eux que les professionnels vont utiliser dans l'avenir.

Accueil de jour /F. EJE

Comment maintenir le lien sans présence physique ? La réflexion a été menée en équipe sur le groupe WhatsApp. L'équipe s'est répartie les références des familles, entre 5 et 8 en fonction de la disponibilité des professionnels. Au début tout le monde était sous le choc, les professionnels comme les familles.
La réaction des familles a varié : certaines échangeaient longuement au téléphone. D'autres écourtaient. Au fil du temps, les appels se sont rallongés.
Ce qui était prévu, c'était un appel par semaine, puis plus si besoin et orientation vers la psychologue pour des rdv téléphoniques si nécessaire.

Parallèlement, il y a eu une réflexion pour occuper les enfants et favoriser des temps de partage parents/ enfants : il a été décidé de faire des livrets et F. s'est chargée de les élaborer. Résultats : 10 livrets en 10 semaines, envoyés par courrier!
35 pages qui ciblaient les enfants à partir de 3 ans avec des jeux, coloriages, travaux manuels, recettes, memory, etc.

Chaque semaine, quand elle avait les familles au téléphone, elle les sollicitait et les familles lui donnaient des idées.
Un enfant a attendu chaque semaine le courrier !
Des familles s'en sont bien saisies et montraient ce qu'elles en faisaient.
Le service a rouvert fin avril et F. a repris en présentiel le 11 mai.

Pendant le confinement, au début cela faisait bizarre de ne pas sortir pour aller travailler. F. s'est sentie démunie sans les observations directes. Cela créait de l'appréhension d'un appel sur l'autre autour de l'évolution des situations. Elle avait peur de ne pas être assez soutenante. Son message était « on est limité dans ce que l'on peut faire mais on est là ».
Des familles l'ont appelée pour des urgences alimentaires. La directrice et des membres de l'équipe se sont déplacés pour leur livrer des colis (elle, cohabitant avec un membre de sa famille en situation de risque, ne pouvait pas sortir).
Finalement F. dit qu'elle ne sait pas si elle a pu soutenir, mais rassurer, oui :
Écouter les questions, clarifier, lever des incompréhensions, réduire la peur, autour des informations sur la Covid qui tournaient à la télévision, et autour de la reprise scolaire.

Beaucoup de familles exprimaient le besoin de motricité de leurs enfants : F. a proposé des réponses dans le livret. Certaines s'en sont saisies, avec le soutien téléphonique ou directement. L'autre difficulté majeure était le rythme de sommeil.
Certains parents ont joué avec leurs enfants. En fonction de la situation précédant le confinement, les liens se sont resserrés ou les tensions ont parfois augmenté.
Deux soeurs se sont confinées ensemble avec tous leurs enfants et se relayaient pour les occuper, par exemple. D'autres pouvaient s'isoler dans leurs angoisses. C'était difficile de faire des propositions quand elle entendait les mères abattues.
Le rallongement des visites par téléphones a été une bonne surprise, confirmant que les familles y trouvaient un soutien. Mais parfois aussi, F. ressentait un sentiment

d’impuissance, comme quand on lui a annoncé un deuil lié à la COVID dans une famille. « Est ce que je peux avoir les mots justes ? L’attitude juste? ».
Ce travail par téléphone nécessitait que F. mobilise une énergie professionnelle particulière, sachant qu’elle est jeune diplômée. En effet, avant le confinement, elle était en train de tisser le lien avec les familles et l’amorçage est plus facile en présentiel autour d’un jeu avec les enfants ou en proposant un verre d’eau au parent.
Elle a dû travailler sans ses outils habituels (le jeu, l’observation), en n’utilisant que la parole. Dans sa pratique, F. observe beaucoup, elle attend que la personne vienne à elle. Elle a dû « aller vers », en prenant sur elle. « Il fallait que je fasse quelque chose et j’ai proposé d’écouter »

Avec l’équipe et son association :
Ca a renforcé la confiance, elle a vu à quel point la directrice voulait les protéger, était attentionnée, sans forcer à quoique ce soit, en écoutant les situations individuelles. Avec les collègues, également, il y avait plus d’attention, et une complémentarité qui se maintenait.

Ce que F. va en retenir :
La possibilité « d’accueillir à distance » quand nécessaire.
La capacité d’adaptation de l’équipe
La découverte de ressources personnelles qui viennent nourrir sa pratique.
Avec les familles qu’elle a eu en référence, il y a eu un vrai plaisir de se retrouver et de poursuivre la conversation avec du jeu et du langage.

Accueil de jour/ M. Psychologue

M. a travaillé en présentiel pendant tout le confinement sur des fonctions beaucoup plus large que son poste de psychologue. Elle a été à différentes places pour s'adapter aux besoins et compenser les effectifs réduits. A un moment donné, les équipes étaient constituées de plus de salariés de la réserve interne que des salariés référents. Cela a développé des échanges avec des collègues de l'association qui ont d'autres regards sur les pratiques et les jeunes. Elle a d'abord été plus présente sur la MECS, le service d'accueil de jour ayant fermé. Puis elle a fait des VAD pour du suivi scolaire en présentiel en plus du suivi par téléphone. L'organisation s'est mise en place au fur et à mesure du confinement, sachant que le service d'accueil de jour (SAJ) est très orienté dans la lutte contre le décrochage scolaire. La continuité de l'activité a été très centrée sur le soutien scolaire sans accueil physique au SAJ.

Dans sa fonction de psychologue, il s'agissait surtout de rassurer les familles et les jeunes. Aucune situation n'a explosé, ni à la MECS ni au SAJ, alors que coté MECS, il y a avait beaucoup de professionnels extérieurs. Le travail a été grandement facilité par le courage des enfants et des familles. Les enfants ont été adorables, même s'il y a eu quelques crises et pour certain un déni de la Covid. Des suivis se sont arrêtés, d'autres ont démarré. Elle a fait des VAD pour des jeunes de la MECS confinés dans leur famille. Ses visites ont apporté de l'animation psychique pour les familles visitées.

Dans sa relations avec ses collègues, elle a eu l'impression d'être encore plus en équipe. Il n'y a pas eu de réunion clinique mais elle a continué de soutenir les collègues en terme clinique, de manière informelle. Pour l'équipe interne, cela n'a pas été facile d'accueillir autant de professionnels extérieurs. En recentrant l'engagement sur les jeunes et leurs nécessités, les tensions qui pouvaient exister entre collègues ont été mises de côté.

Les jeunes ont vécu le confinement comme une sorte de colonie de vacances avec des devoirs. Le matin, ils étaient en activité scolaire, avec quasi un adulte pour un enfant, ce qui était plus intense que d'habitude. L'après-midi, ils faisaient des activités. M. a constaté un déni protecteur et de l'humour autour du sujet sanitaire. Une relation téléphonique avec une famille du SAJ a entamé un lien régulier. La régularité a créé de la confiance, soulignant l'importance de considérer les personnes comme des personnes avant d'être des parents, et des « mauvais » parents. Les familles soi-disant en difficulté ont très bien supporté le confinement (2 familles sur 35 ont eu des difficultés à respecter les règles du confinement). Elle a été rassurée sur les situations qui avaient été définies comme sensible. Des parents ont fait des observations positives et ont pu valoriser leurs enfants. En ayant des relations finalement plus fréquentes avec les parents, elle a eu plus d'éléments d'observations. Au déconfinement, des synthèses ont été annulées car les éléments observés pendant le confinement les ont rendues inutiles.

Avec le CMP, des suivis ont été assurés en visio ou par téléphone. Les psychiatres ont maintenu les liens et ont été beaucoup plus joignables (ayant moins de consultations). M. a

ressenti une grande proximité. Coté ASE, certains éducateurs ont donné leur numéro de téléphone personnel et ont été particulièrement accessibles et réactifs. L'établissement a pallié à certaines absences de l'ASE (pour verser le budget d'un jeune par exemple). Mi - juin, les services ASE n'ont pas encore repris.

M. ne retient que du positif, qu'il faut faire confiance aux jeunes et aux familles. Ils ont trouvé les moyens pour vivre la situation. Elle ressent de la reconnaissance, et pour ses collègues, et pour les jeunes et les familles, avec l'impression d'une plus grande bienveillance.

M. a été conforté qu'il faut être sur le terrain. Des jeunes sont venus toquer à sa porte et c'était nouveau. Le rythme de VAD a augmenté et cela a levé les appréhensions pour le maintenir en temps ordinaire. Les familles préfèrent en effet des visites que des convocations au service. Chez eux, il sont dans leur environnement, et la visite est un temps pour demander comment ils vont.

Service de semi-autonomie (SAA) /P. Éducateur

Dès le lundi, la direction a réuni les professionnels pour définir les modalités de travail en confinement et a ouvert un groupe WhatsApp d'échanges entre professionnels du SAA. Pour « couvrir » toute la semaine dans la relation aux jeunes, un planning a été mis en œuvre entre les 2 éducateurs du service pour faire des visites le week-end, alors que d'habitude ils travaillent du lundi au vendredi. Au début il s'agissait d'assurer une visite en semaine et une en week-end pour chaque jeune. Le rythme s'est ensuite accru jusqu'à 4 visites par semaine, pour répondre à la demande des jeunes. Chaque journée de travail était rythmée entre télétravail et présentiel, en fonction des besoins des jeunes et des urgences. L'objectif des visites était multiple : vérifier que les jeunes respectent le confinement, qu'ils se nourrissent bien, évaluer leur état psychique. Globalement, ils ont respecté le confinement, leur niveau d'hygiène s'est dégradé, des addictions ont démarré ou se sont renforcées (cannabis, jeu vidéo, tel, TV)

Les visites duraient en fonction des besoins environ une demi-heure par jeune. Au bout de 2-3 semaines, les visites ont aussi permis de se connecter sur pro-note et de récupérer les devoirs. Pour répondre aux besoins, au déphasage croissant des jeunes, les deux éducateurs ont adapté leurs horaires en soirée et en week-end, floutant de plus en plus la frontière entre temps personnel et temps professionnel. P. a proposé à certains des ateliers d'art plastique (musique, écriture) ou de bricolage (qui palliait à l'absence du service maintenance).

Globalement, les relations étaient plus souples car dématérialisées, les demandes étaient très opérationnelles. Tout le monde a joué le jeu pour plus de fluidité, la direction était très facilitatrice. Avec les collègues, il y avait une grande réactivité dans les questions/réponses. Tous les matins et soirs, P. débriefait par téléphone avec son autre collègue en présentiel. Ils ont été vigilants que le groupe WhatsApp ne serve pas à partager des informations confidentielles. La rigueur dans les transmissions a même plutôt été amplifiée. P. avait également un coup de fil par jour avec la cheffe de service, avec qui la relation de confiance s'est maintenue. Dès le début, les professionnels et les jeunes ont été équipés de masques et gel.

La majorité des jeunes étaient contents des visites, sauf 2 ou 3 qui en ont trouvé le rythme trop intensif et contraire au projet du service vers l'autonomie. Globalement les relations ont été renforcées et la confiance s'est consolidée. Par contre, il n'y a pas eu de relations avec les familles, qui communiquaient directement avec leurs enfants par téléphone. Quelques jeunes sont repartis dans leur famille en début de confinement puis revenus dans le service.

P. en retient l'impression d'une expérience enrichissante. Les modes opérationnels se sont adaptés à l'urgence. L'équipe et les cadres se sont mobilisés au maximum et aucun jeune n'a « pété les plombs ». Au déconfinement, les rendez-vous avec le psychologue sont arrivés à temps, le besoin devenait urgent.

Dans le service, les professionnels ne répondent pas ordinairement à l'urgence, ils ont essayé de temporiser quand cela leur semblait possible mais ce principe a globalement été balayé. De même le travail sur la rigueur budgétaire a été mis de côté.

Service de semi-autonomie (SAA)/ T. Educateur

Le service accompagne 18 jeunes de 17 à 20 ans, dont 10 anciens jeunes en très grande difficulté, qui vivent tous dans des studios autonomes à 5 mn du service.

A la question « comment vous êtes-vous organisés pendant le confinement? », T. Répond qu'ils ont continué à travailler presque comme avant, sans modification d'horaires, de planning. Au point que cela a fini par les questionner : on demande aux jeunes de respecter le confinement, on les sensibilise, alors qu'on continue les visites à domicile, les trajets, avec le même fonctionnement (sans masque pendant tout le confinement). La seule modification a été de se laver les mains et de ne pas être trop nombreux dans les espaces clos.
Le service est resté ouvert, avec les jeunes qui venaient. Quand il y a eu des suspicions de Covid chez 2/3 jeunes, les professionnels ont mis un masque.
L'organisation a été définie par la direction, sans remise en question par les équipes, sachant qu'il n'était pas possible de laisser les jeunes dans la solitude.
Le service est resté ouvert en journée et soirée sur les horaires habituelles, et le veilleur a continué ses rondes la nuit. Les jeunes y sont venus comme d'habitude et y sont restés plus longtemps, même si certains avaient peur et sont moins venus.
Ils ont maintenus les temps conviviaux à maximum 6 jeunes, avec un repas. Ils étaient parfois 8/9 et c'était difficile de scinder le groupe. De même, ils faisaient les VAD avec des repas partagés.
Ca a questionné T, mais Dès qu'il était avec les jeunes, il mesurait le besoin. Cela dit, il n'a pas bien vécu la contradiction permanente dans laquelle cela l'a mis pendant les deux mois et son ambivalence. Il aurait aimé une modification, soit en VAD, soit au service, quelque chose de concret, un marqueur du coté inédit de la situation. Sachant aussi que le projet prépare à l'entrée dans une vie autonome, « la vraie vie ».
Les professionnels ont continué comme à l'ordinaire, tout en disant aux jeunes de rester chez eux.
Il y a eu plus de VAD que d'habitude. les professionnels ont eu tendance à proposer plus de rencontres, sachant que tous les accompagnements à l'extérieur étaient annulés, plus d'activités au service pour éviter qu'ils ne se recroquevillent.

Ils ont adapté leur proposition pour que cela soit plus calme, ont investi les repas, aménager les soirées films. Tous les vendredis, ils animaient une réunion d'information sur la Covid pour chasser les fake news.

Dans la relation avec les jeunes, T. estime que le confinement a compliqué l'accompagnement en stoppant toutes les dynamiques santé ou emploi enfin lancées. Il faut tout relancer et ça demande maintenant aux jeunes un énorme effort psychique. cet effort a un impact sur la relation qui se tend avec un rejet de l'institution. Ils sont toujours dans le lien pour la convivialité, mais pas pour le changement. La moitié de l'effectif est très impactée.

La psychologue, qui est à temps partiel, a modulé ses horaires, ce qui a été un bon renfort. Elle a fait ses rendez-vous en présentiel au service. D'habitude elle ne fait pas de suivis, qui sont fait en extérieur, même si certains jeunes viennent régulièrement. Elle a pallié les interruptions de suivis extérieurs pour ceux qui l'ont voulu : une grosse moitié de l'effectif se sont saisis de la proposition, c'était rassurant.
La cheffe de service, arrivée récemment, n'a pas ménagé ses efforts et son temps et a été très impliquée et attentionnée vis à vis de l'équipe.

Dans les relations avec les interlocuteurs extérieurs, un psychiatre a assuré le suivi d'un jeune dont la psychologue ne répondait pas. Sinon, T. Exprime un sentiment de lâchage. Tout a fermé, du jour au lendemain, sans communication. Il a fallu expliquer aux jeunes et les pousser à relancer les partenaires pour les démarches. De même avec l'ASE, l'information arrivait au compte-gouttes pour savoir s'il y avait des permanences et ils ont su tardivement que deux circonscriptions étaient ouvertes. Des renouvellements de mesure APJM sont restés en suspens, ce qui était stressant.
Et dans la première phase de déconfinement, ça a perduré, avec des prolongations par téléphone sur des délais très courts, sans prendre en considération la fatigue des équipes.

T. retient de cette période une certaine fierté au niveau de l'équipe et des jeunes. Face à la surcharge de travail et de pression, toute l'équipe s'est serré les coudes et les jeunes ont très bien réagi. Malgré leurs difficultés, ils se sont adaptés. T. a envie de dire que c'est une belle expérience.
L'essence de son métier, c'est de trouver des ressources face aux situations difficiles. Ça lui a fait moralement du bien dans son engagement professionnel.

Prévention spécialisée / S. Éducatrice

Quand elle a su qu'elle était en télétravail, S. a ressenti de l'appréhension : comment maintenir les contacts avec les différents groupes en s'appuyant sur les réseaux sociaux ?!

Depuis un an, elle porte un projet « Sport et alimentation » pour sensibiliser les familles à s'alimenter de manière équilibrée. Apres un séjour avec des jeunes et des mères en novembre dernier, elle avait monté des ateliers cuisine. Elle ne voulait pas perdre ça.

S. a donc monté un groupe WhatsApp : un jour sur deux, toutes les femmes se réunissaient en même temps chacune chez elles autour d'une recette. Le groupe a fait preuve de grande solidarité pour apprendre à utiliser WhatsApp, puis elles ont apporté une recette, chacune leur tour. Les jeunes et les enfants ont rejoint les cuisines pendant les ateliers, ça a duré un mois et demi, dimanche et jours fériés compris !

Quand il n'y avait pas atelier cuisine, il y avait atelier sport, un jour sur deux également. Elle proposait des défis sportifs, et envoyait les exercices à celles qui ne pouvaient pas se connecter.

Parallèlement, tous les deux jours, elle faisait un défi sportif avec un groupe de 15 garçons. Au début, ça venait d'elle, et ensuite les jeunes ont fait des propositions. Avant le confinement, il y avait un super lien, il n'était pas question de le perdre.

Ce qui a changé dans la relation avec les mères : S. a montré, pendant les ateliers en visio, l'intérieur de son appartement, au même titre qu'elle voyait le leur : cela a créé de la réciprocité. Le fait d'avoir été présente pendant le confinement a créé un lien fort qu'elle sent dans la période de déconfinement. Les femmes avaient plein d'envies, qu'elles ont traduites en actions solidaires sur le quartier : elles ont d'abord mis en place une distribution de denrées alimentaires. Avec l'autorisation de sa direction, S. est sortie avec un collègue pour les rejoindre. Apres l'atelier cuisine, les femmes ont également exprimé l'envie d'un autre projet solidaire : avec l'association « à vos masques citoyens », en mobilisant d'autres mères couturières, elles ont investi le local de l'association pour créer un atelier de couture. S. a acheté le tissu et elles ont fabriqué 600 masques qui ont été distribués aux commerçants et habitants.

S. a découvert l'énorme potentiel de solidarité des habitantes : faire des ateliers, se poser, se concentrer sur un projet. Les femmes ont été hyper réactives.

Dans des contextes familiaux difficiles, l'action collective a mobilisé les enfants et les parents et apaisé des conflits (S. en a été témoin dans une situation mère/ enfant et une situation femme/ mari). Les générations s'y sont retrouvées, mobilisées ensemble, les femmes et les hommes également.

En effet, il y avait des craintes de violences dans certaines familles, qui ne se sont pas concrétisées. S. en ressentait une angoisse permanente, elle envoyait constamment des messages pour savoir comment allaient les jeunes. Elle se sentait impuissante, craignait d'entendre des mauvaises nouvelles. Elle a beaucoup observé comment ça se passait pendant les ateliers, encourageant la participation des enfants. Ça lui permettait d'avoir un regard sur eux.

En terme de partenariat, le confinement a amené S. a tissé des liens avec des associations sportives et solidaires en dehors du territoire proche (grâce à son réseau sportif lié à son passé d'éducatrice sportive). Ces partenariats vont se pérenniser, passant d'une échelle locale à une échelle plus large.

Aujourd'hui chacun est reparti dans son quotidien mais la période de confinement a laissé beaucoup de traces.
Suite aux ateliers, un séjour mixant des mères et des jeunes a été prévu juste après le déconfinement. S. a « rencontré » dans les groupes WhatsApp certaines mères qu'elle ne connaissait pas avec qui elle va garder le lien (même si l'emploi du temps de ces femmes se recharge).
Le groupe WhatsApp est maintenu, pour conserver ce lien.
Les mères vont créer un groupe de parole autour des questions éducatives, dont la scolarité, suite à leurs inquiétudes concernant le décrochage des enfants pendant le confinement.

Ce que S. va garder de cette période particulière :
Elle s'est rendu compte que les familles, avec peu de moyens, sont très solidaires. Et que les jeunes n'attendaient qu'une chose, qu'on les sollicite « Il faut juste nous demander, on est là ». Pour des prochains projets, elle sollicitera les parents et les enfants, car ça a marché.
S. conserve également l'utilisation des groupes WhatsApp : ils fluidifient la communication, et permettent de communiquer avec tout le monde directement. Ils contribuent à casser l'isolement.
L'atelier cuisine prend une nouvelle orientation : au-delà de lutter contre la mal bouffe, il s'agit aussi de valoriser les talents des mères. Un projet de création d'un livre de cuisine sur les recettes du confinement est en cours.

Petit aparté sur sa crainte de la COVID : au début, elle n'en ressentait pas et c'est sa direction qui l'a freinée dans son envie de rejoindre des initiatives de quartier. Puis elle a pris conscience du danger et elle a eu envie d'équiper les familles en termes de masques, quitte à s'exposer pour accompagner le projet d'atelier masques.

Prévention spécialisée/ D. Cadre

Dès les préannonces du préfet (début mars)et l'évolution du contexte à l'étranger, D. a mis en place des gestes barrières simples, et le lendemain de l'annonce du Président, il écrit aux salariés pour prévenir qu'il va y avoir des mesures plus sérieuses à prendre mais sans savoir encore lesquelles.
En lien avec les chefs de service et les représentants du personnel, il décide de mettre les salariés en activité partielle, dont le taux sera définie avec les représentants du personnel.
Un groupe WhatsApp est créé avec les chefs de service et provoque une première réunion sur Zoom pour définir avec eux le taux d'activité, qui est posé à quasi 55%. Il en informe le Département et son Conseil d'administration.

La première semaine, les éducateurs appellent tous les jeunes. Mais il faut cibler des thématiques pour ne pas « blaser » les jeunes, autour du sanitaire, de l'alimentaire, des relations intra familiales. Ils arrivent à contacter les parents, qui ajoutent la thématique de la continuité scolaire. D. vient seul dans les bureaux.

D. et un chef de service appellent alors tous les principaux de collège pour identifier leurs besoins. Le premier qui ressort est d'apporter les devoirs imprimés aux enfants. Pour 300 enfants, ils ont apporté les identifiants pro note au domicile, puis des tablettes, des devoirs. Ils ont essayé de soutenir la connexion sur les comptes pro-notes.
Les éducateurs ont essayé de motiver les enfants à se connecter sur les plates-formes des collèges pour maintenir le lien avec l'école.

Parallèlement ils ont évalué la problématique alimentaire, ont contacté les restos du cœur et ont accompagné une centaine de familles pour qu'ils régularisent leur situation au CCAS pour ouvrir leur droit.

Début avril, ils ont reçu leurs commandes de masques, gants et gel. Et l'équipe administrative reprend à temps plein en présentiel au siège de l'établissement.

Devant cette dynamique, une équipe d'éducateurs est revenue sur le terrain.
Ils ont donc été 5 à faire des visites sur les quartiers, et distribution alimentaire.
Parallèlement, ils ont animé les relations avec les familles via un groupe WhatsApp avec recettes, collectes de photo. Ils ont également participé à un atelier de quartier de fabrication de masques et à une laverie éphémère lancée par la Ville pour laver les blouses de soignants de l'hôpital du territoire.
Dans chacune de ces initiatives, les professionnels ont intégré des jeunes en chantier citoyen : sur la distribution de colis, fabrication de masques, et sur la laverie éphémère. 8 jeunes par semaine ont participé, sur 2-3 jours chacun.
Les 2 autres chefs de service ont fait des aller-retour sur les quartiers très régulièrement, pour constater que tout était fermé. Ils ont essayé de garder le contact avec les jeunes et ont bien perçu l'absence de masques, de gestes barrières et l'inquiétude des populations.

A partir de mi-avril, D. a suffisamment de remontées d'informations pour organiser l'activité plus précisément. Entre continuité scolaire, aide alimentaire, appui au projet de plateforme téléphonique gratuite d'une autre association. L'équipe revenue sur le terrain repasse à temps plein.

Les trois équipes en « activité partielle » ont maintenu le lien avec les familles. Deux éducateurs sont retournés sur le terrain rencontrer les jeunes. Ils ont découvert un nouveau jeu, « chat virus ».

Pendant les 2 mois, D. a envoyé à chaque salarié un mail à peu près tous les 15 jours. Et il organisait, sur le même rythme, une réunion en visio avec les représentants du personnel. Le retour en activité s'est fait au fur et à mesure, en co construction, en fonction des situations particulières de chacun. Mi-mai, les 4 équipes retournent sur le terrain.

Beaucoup de familles ont exprimé des remerciements, sachant qu'au plus fort de la crise, avec les restos du cœur, ils servaient plus de 300 colis alimentaires par semaines, sans compter ce qu'ils allaient déposer directement au domicile. Les familles envoyaient des messages avec des photos, sur un WhatsApp appelé « ma vie de confinés ».
Ça a changé le rapport aux familles, se décalant du travail purement éducatif pour partager une relation avec des angoisses partagées. Les familles ont vu la dynamique solidaire et citoyenne des professionnels. Et l'implication des jeunes sur les chantiers participait de la même dynamique.

La période de crise a renforcé le travail de partenariat avec les associations de quartier et les services des Villes.
Tout début mai, deux étudiants de sciences Po ont rejoint dans un partenariat avec l'association la distribution alimentaire : leur présence a modifié la relation avec les jeunes du quartier qui ont été marqués par cet engagement.

Au déconfinement, D. a accueilli chacun des salariés pour s'enquérir de leur état et bien définir les conditions sanitaires de reprise de travail.
Le bilan du 3 juillet avec les salariés a permis de clarifier le fonctionnement de l'association en temps de crise. Les salariés ont été fiers de leur action.

Ce que D. en retient :
La période a été difficile mais ça a été une belle expérience avec les équipes, chacun ayant pris la mesure de l'engagement que représente le métier de travailleur social. L'engagement comme valeur partagée.

Prévention spécialisée / K. Cadre

L'association a bien anticipé, elle a impliqué tous ses membres pour décider du mode d'intervention. Ils ont dématérialisé certaines actions, et chacun a gardé ses suivis individuels avec possibilité de se déplacer si besoin. Ils ont ainsi maintenu le lien avec les jeunes qu'ils suivaient déjà, par contre il n'y avait plus de travail de rue.
Dans son métier d'encadrement, la planification des horaires était difficile. Un groupe WhatsApp a été créé pour l'équipe, qui a été vite saturé car les éducateurs ne posaient pas de limite. K. a passé beaucoup de temps à organiser, à caler le travail avec les partenaires. Il fallait accompagner les éducateurs de rue pour travailler sans la rue. Tous les professionnels étaient déjà équipés d'un smartphone, ce qui a permis de maintenir tout de suite les réunions en visio pour ne pas laisser les professionnels face à la crise et penser ensemble comment faire partie de la réponse.

Comment ?
K. a maintenu en dématérialisé les réunions, et faisait un point quotidien par téléphone, pendant lequel il validait, entre autre, les sorties pour déposer du matériel (dont des ordinateurs). L'enjeu était de reprendre le lien avec les jeunes et les familles sachant que l'équipe était déjà habituée à travailler par les réseaux sociaux. Chaque groupe de jeunes avait en effet déjà son groupe WhatsApp et sa démarche projet. Ça a permis d'emblée de garder le lien, d'expliquer la situation, de sensibiliser au COVID, de maintenir la dynamique du groupe. A partir des différents groupes WhatsApp, Dès la première semaine, un concours de photos confinées a été lancé « confinement toi » sur Snapchat. Le lauréat gagnera un permis de conduire, le concours continuait encore en juin. Ce qui a été annulé ce sont les sorties, qui permettent de rencontrer des nouveaux jeunes.

Les groupes projets :
Le groupe projet cuisine mobile a continué avec l'association d'architecte partenaire en échangeant des dessins, des plans, des idées, etc. En maintenant le lien hebdomadaire, qui a permis de maintenir le suivi individuel, l'effet induit a été d'éviter le décrochage scolaire.

L'atelier cuisine : S. déposait des colis avec les aliments nécessaires à la recette. Un groupe WhatsApp permettait de partager la recette, les vidéos, toutes les filles et leur famille participant simultanément. Cela a bien servi à casser l'isolement.

Le projet radio : ils étaient en train de monter une cyber radio avec une association partenaire. Ils ont maintenu en faisant des débats sur WhatsApp sous forme d'entrainement. Ils ont par exemple fait un débat en ligne sur le cyberharcèlement pour sensibiliser les filles au risque pendant le confinement.

Le projet M6 Micro-trottoir : ils ont créé un groupe WhatsApp pour maintenir la dynamique de ce projet qui consiste à former les jeunes à la caméra, à enregistrer et diffuser un micro trottoir sur des thématiques qu'ils préparent.

En déconfinement, il est plus facile de rebondir là où il y avait des projets. Pour organiser des séjours pour l'été par exemple.

Les suivis individuels ont pu se faire soit en passant par l'action collective, soit par le lien de confiance qui existait déjà. Ils ont nécessité beaucoup de temps d'écoute au téléphone, les jeunes découvrant pour certains la vie de famille, les repas ensemble, etc.
La période a renforcé le lien avec les jeunes et les familles. Cela a permis de soutenir la scolarité en parlant d'abord des problèmes de matériel informatique. Puis les récits de violence familiale sont arrivés, complétés par les observations faites lors des ateliers, dépôts de colis, etc. Et les éducateurs sont sortis pour aller soutenir les jeunes dans les familles en présentiel, ou dans des squats, foyers collectifs, etc.
Ils ont aussi apporté des masques, fait des démarches pour ouvrir des droits communs autour de l'aide alimentaire, compensé l'absence de réponse de l'ASE pour deux jeunes bénéficiant d'une mesure jeune majeur mais qui se retrouvait sans ressource pendant le confinement.

K. a fait un travail de veille, en lien avec les services de la Ville, un directeur de centre social. Les jeunes ne pouvaient pas rester enfermer dans très peu de m2, ils ont investi un terrain de sport et la police municipale a été souple, après une altercation. Les associations, les services de la Ville ouverts au public s'étaient retirés, et les habitants ont investi les espaces (pour organiser un tournoi de foot inter villes qui dure encore). Une association est en cours de création autour de cette dynamique.

K. a travaillé avec les services de la ville, le collège, des associations de citoyens pour l'aide alimentaire. Il a été beaucoup sollicité par des partenaires pour maintenir les liens via le travail des éducateurs.

L'équipe a été soutenu par le groupe d'analyse de pratiques qui a été maintenu, les situations d'urgence étant lourdes à porter.

Prévention spécialisée/ N. Educatrice

Comme pour tout le monde, l'annonce du confinement a été une surprise. Dès le mardi, il n'y a plus eu de travail de rue. Les jeunes ont beaucoup appelé pour comprendre. N. « n'est pas très réseaux sociaux », mais elle s'est rendue compte qu'il n'y avait que ça. Les jeunes ne comprenaient pas en quoi ça les concernaient. Et les logements ne sont pas prévus pour maintenir tous les membres de la famille dans l'appartement. Le soir, des attroupements se formaient dans les cages d'escalier, autour du barbecue, d'une partie de foot. La police passait, rappelait la nécessité de porter un masque, mais ne verbalisait pas. Au bout de quelque temps, il y a eu, au sein des familles, des tensions entre ceux qui respectaient vraiment le confinement et ceux qui sortaient, tensions entre jeunes et adultes, au sein des couples.

N. s'est retrouvée plongée dans l'intimité des familles et sa propre intimité a été bousculée, avec des appels à toutes heures.
C'était difficile, pour elle, de ne pas être sur le terrain .
Dès le début du déconfinement, N. est ressortie pour participer, sur un quartier, à un atelier masques réutilisables. Cet atelier a été initié par son service, qui a sollicité ses partenaires, puis mobilisé les habitants.

Pendant le confinement, à chaque fois en accord avec sa cheffe de service et en respectant les consignes sanitaires (attestation, masque, gel), elle est sortie rencontrer les familles, en fonction de leurs besoins. D'abord pour leur fournir des masques et du gel. Elle a également aidé des personnes à faire des lettres de motivation pour répondre aux recrutements de renforts dans un hypermarché. Elle passait sur le quartier mais sans rester. A la demande de certaines familles, elle recevait des documents à imprimer, qu'elle allait ensuite leur apporter. Puis suite à un drame dans le quartier, elle est venue soutenir les habitants. N. s'est également rendue sur des lieux de distributions alimentaires, car il y avait beaucoup de monde.

Des projets en cours avant le confinement ont continué via Snapchat et WhatsApp, comme un atelier danse : au début, c'était difficile de relancer une dynamique et ça a finalement très bien marché et va aboutir à un week-end. N. a entamé des relations avec des jeunes et des familles que lui ont orienté d'autres jeunes : dans un sentiment global d'abandon, ces familles lui ont exprimé beaucoup de reconnaissance, par des plats par exemple N. a reçu beaucoup d'appels pour du soutien scolaire qu'elle a organisé en petit groupe sur WhatsApp.

WhatsApp a aussi été un lieu de partage de recettes de cuisine, ce qui donne à N. L'envie de faire un atelier cuisine en présentiel dans les locaux de l'association. Les réseaux sociaux ont éclaté, ce qui rendait difficile de gérer « la petite sonnerie de WhatsApp en permanence ».

A partir du moment où l'éducatrice posait une parole, ça rassurait, par exemple, sur les délais de déclaration d'impôts.

Pour les familles c'était difficile de ne pas pouvoir joindre les assistantes sociales, même si la municipalité a mis en place des aides pour compenser l'absence de cantine. De même, c'était difficile d'avoir les enfants 24h/24, qui passaient beaucoup de temps sur les jeux vidéos ou dehors. N. rassurait, rappelait les gestes barrières.

Les mamans du quartier ont découvert WhatsApp et Tiktok en même temps qu'elle. Elles ont aussi découvert visuellement la cuisine de N. qui s'est posée la question de la juste distance mais a vu le bénéfice de ces ateliers avec vidéo pour des mamans qui craquaient chez elles mais n'osaient pas sortir faute d'avoir des masques.

La parole de N. a gagné en poids et en responsabilité.

En phase de déconfinement, les groupes WhatsApp continuent, les mamans y envoient des vidéos, mais pour N., sa place est dans la rue. Même si elle reconnait que WhatsApp a permis des échanges très légers, beaucoup de rires, et que la question se pose de la pérennisation de ces espaces qui ont ouvert une existence sociale supplémentaire à certaines. Les équipes de l'associations sur les différents territoires ont également partagé des idées de jeux, sport, sur un groupe WhatsApp, que N. relayait ensuite aux familles. WhatsApp a aussi l'intérêt de permettre des sensibilisations collectives facilement.

N. a donc demandé une formation à l'utilisation des réseaux sociaux pour elle, et pour partager avec les familles. Elle manquait effectivement de connaissances pour réguler, se déconnecter, et gérer le coté instantané).

D'un point de vue partenarial, ce sont les associations qui ont été le plus présentes, ayant plus souvent déjà équipé de smartphones leurs équipes. Cela a renforcé le sentiment d'abandon des familles par l'Etat.

Les familles ont eu des ressources très variées pour supporter le confinement, avec une place importante laissée aux jeux vidéo, au bas d'immeuble, très rarement aux jeux de société. Les femmes étaient impatientes de se retrouver sur les rdv collectifs sur WhatsApp et ont même continué sans N. quand celle-ci a posé des congés. Les réseaux sociaux ont permis aux femmes de jouer entre elles, avec les enfants.

Ce que N. retient de cette période de confinement :
Les rires des mères et des adolescents.
Le support des réseaux sociaux, très vivants, qui permettaient des rendez-vous où les participants riaient aux larmes.
La période a été tellement dure que l'on a envie de n'en retenir que le positif.
Ça serait intéressant d'organiser une rencontre des professionnels au niveau du département pour échanger sur les enseignements de cette période.

Placement familial / D. Cadre

Le confinement s'est traduit pour les assistantes familiales par l'accueil des enfants 24h/24, là où, en temps ordinaire, ils vont à l'école, en espaces de loisirs, etc. Il s'agissait donc d'accompagner cette surcharge et la pénibilité de leur travail. D'autre part, la fermeture du service (pour sa partie accueil physique) a engendré une perte de repères pour les enfants et les jeunes, car le bâtiment représente habituellement un espace de travail et de rencontres important.

Comment recréer des repères pour les assistantes familiales, les enfants ? et maintenir le lien avec les familles ?
Il y a eu une belle solidarité des équipes : les psychologues ont assuré des permanences téléphoniques pour renforcer le soutien vis à vis des assistantes familiales.
Une assistante familiale a contracté le COVID et devant sa fatigue, les autres assistantes familiales ont accepté de prendre le relais pour les enfants dont elle avait la charge.

La direction générale et la présidente de l'association se sont également fortement mobilisées, par exemple, pour soutenir la continuité scolaire : en trouvant des bénévoles pour faire du soutien scolaire et des dons d'ordinateurs.
Il y a eu également beaucoup de solidarité des réseaux pour faciliter les activités occupationnelles par des accès à des sites, supports pédagogiques etc...
Les éducatrices, psychologues et directrices du service ont soutenu par téléphone les assistants familiaux et mis en œuvre des visites en visio entre les enfants et leurs familles grâce à la mise à disposition d'ordinateurs installés en plein confinement au domicile des assistants familiaux.

D. a dû également accompagner la mise en œuvre du télétravail. Au début les professionnels ont dû mobiliser une forte énergie d'adaptation et au bout d'un mois, elle en mesurait les effets avec des horaires parfois sans limites. Elle a assuré une veille RH sur les précautions à avoir vis à vis du télétravail, et a rédigé des notes d'information tout au long du confinement pour partager l'évolution de la situation avec l'ensemble des professionnels. Les salariés ont exprimé en fin de confinement leur reconnaissance du soutien reçu et le sentiment de ne pas s'être sentis isolés.

D. a constaté un vrai professionnalisme même si, mus par la peur, certains professionnels ont pris des décisions seuls, là où le travail en accueil familial est fondamentalement un travail d'équipe.

Avec les partenaires, D. estime que cela a resserré certains liens (ASE, magistrats, PMI, autres placements familiaux), même si concernant l'ASE, il y a eu une période un peu vide avant la reprise en juin. En termes de soutien, le Conseil Départemental a été disponible avec la plateforme qui permettait de remontrer les besoins et difficultés. Mais ça a été plus difficile avec certaines circonscriptions dont l'absence de réponse a obligé le service à prendre seul des décisions sur des situations urgentes.
Le confinement a finalement mis en lumière les points forts et les failles qui existaient déjà, et a poussé à agir.
Cela a permis d'exprimer la volonté de se voir à la rentrée en septembre pour améliorer les conditions de partenariat.
Dans l'avenir, l'établissement d'accueil familial va essayer de maintenir les partenariats privés qui ont fait des dons de matériels pour les amener également vers de l'action de soutien à l'insertion.

En termes de dynamique d'équipe, cela a resserré des liens et mis un coup d'accélérateur sur un travail commun entre les différentes équipes du service, qui améliorera le parcours de l'enfant. Les rapprochements entre équipes d'accueil différentes qu'ont permis les visio-conférences, vont se renforcer en impulsant de nouvelles organisations de travail en présentiel. Cela ouvre des perspectives sur la manière d'appréhender le projet de l'enfant en termes de parcours.

Des besoins déjà repérés se sont confirmés pendant le confinement, notamment pour faciliter les échanges avec les partenaires, sur l'accessibilité et le partage de données à distance et le besoin d'un dossier dématérialisé unique de l'enfant. Les protocoles et processus de travail seront mis au travail pour évoluer en ce sens.

Et pour conclure, maintenant, quid de la parole des familles, des enfants et des jeunes sur cette période de confinement, et la place vécue par chacun d'eux dans le cadre de la mesure de placement ?!

Placement familial/ Mme A. Assistante familiale

Mme A accueille 4 enfants dont un bébé de un an en accueil d'urgence, deux grands adolescents et un enfant de 9 ans avec des grandes difficultés scolaires. Quand le confinement est arrivé, elle ne savait pas utiliser les réseaux sociaux ce qui rendait le télétravail compliqué. Ce sont les adolescents qui aidaient l'enfant de 9 ans à se connecter pour l'école. Il faisait ensuite son travail seul sur l'ordinateur que l'association avait mis à disposition.
Les deux adolescents avaient les cours en visio même si, pour l'un d'eux, se voir à l'écran était difficile, ce qui l'a beaucoup freiné dans la continuité scolaire.
En fin d'après midi, ils faisaient tous 45 minutes de sport ensemble, ce qui les a beaucoup amusés.
Ils ont aussi fait des jeux, de la cuisine, « c'était super on pouvait tout partager ».
Pour les enfants, c'était bien car Mme A. était plus disponible. Et ça lui a fait du bien car d'une certaine manière elle a pu souffler. Ils ont fait des gâteaux, du pain. Il y a eu des bons moments, ils ont fait des vidéos. En même temps, il fallait préparer 3 repas au lieu de 2, elle était occupée toute la journée, c'était épuisant mais pas la même énergie.

Cela dit, c'était très difficile pour d'autres collègues.
La directrice adjointe et la psychologue étaient très présentes. Et le groupe d'analyse de pratique a continué en visio.
Avec les autres assistantes familiales, un groupe WhatsApp a permis de se donner des nouvelles, mais les retrouvailles ont fait du bien !

L'une des mères a été très insistante avec son enfant au téléphone. Elle a même fait une visite impromptue. C'était très difficile pour sa fille, qui l'a exprimé en ayant des gestes violents contre elle-même. Depuis qu'elle a repris l'école, les coups de fil incessants ont stoppé et elle va mieux.

Ca a été difficile dans la durée. L'un des enfants est un peu sorti, il faisait un tour de vélo, avec masque et gants et respectait le fait de ne pas voir les copains.
Pour le petit de un an, le fait de ne pas sortir a été dur, il pleurait beaucoup et a beaucoup changé. La reprise des visites médiatisées est difficile, l'enfant étant « très collé » à Mme A. Pendant le confinement il a vu sa mère en visio et c'était terrible.
Pour Mme A. la forte insistance téléphonique de la mère a été dure, jusqu'à ce que la directrice adjointe, qui l'appelait toutes les semaines en soutien, prenne le relais et fixe à nouveau le cadre à la mère.

Malgré le soutien de la directrice adjointe et de la psychologue, elle se demandait comment ça se passerait en cas de gros problème.

En conclusion, « elle a beaucoup donné »!

Placement familial/ Mme B. Assistante familiale

Mme B. accueille depuis 11 ans un enfant hyperactif (A.), et travaille en grande confiance avec sa mère. Elle avait anticipé le confinement en achetant des jeux de société, financé par l'association. Mme B. a par ailleurs, ses enfants, et son mari a une santé à risque. A. a besoin d'être tout le temps soutenu pour la scolarité, ce qui nécessitait pendant le confinement, d'imprimer, travailler avec lui, scanner le travail réalisé.

Globalement, la période a été positive, il y avait du temps pour les repas, le jardin, les jeux. Le plus dur a été la continuité scolaire et le rythme particulier de A. Ca a donc été intense mais pas dramatique. Elle n'avait plus de temps pour elle, tout son temps étant consacré aux enfants, sachant que A., par son hyperactivité, se couche vers minuit. Elle se levait donc tôt pour avoir un temps pour elle, avant de réveiller les enfants.
Elle les a occupés avec plein de choses inventées, en mobilisant beaucoup sa créativité.

La relation avec la maman de A. a été maintenue dans un cadre bien défini : un samedi sur deux, ils passaient une demi-heure sur WhatsApp en visio, A. lui racontait et lui montrait des choses. L'autre samedi, ils envoyaient des messages et des photos. A. se contentait de la visio, par laquelle il a gardé le lien, ce qui était bon pour lui, et bon pour sa mère. En mars, c'était l'anniversaire de A. et Mme B. a proposé de le faire en présence de sa maman et son petit frère par visio WhatsApp. La maman de A. était très contente d'avoir participé à l'anniversaire de son fils. « Nous avons tous chanter pour A., c'était un très bon moment pour A. et sa maman. Malgré les désagréments liés au confinement nous avons réussi à créer des bons moments et à en partager ».

Mme B. a tenu à vivre le confinement sans dramatiser mais en étant ouverte sur l'extérieur, ce qui se traduisait par les applaudissements de 20h pour les travailleurs.

L'éducatrice de A. appelait une ou deux fois par semaine, pour échanger des idées. D'habitude, elle appelle juste quand il y a besoin, pour faire tiers. Mais là, il n'y avait pas de besoin particulier. Avec des collègues, Mme B. échangeait des idées d'activités pour les jeunes accueillis (cuisine, jardinage, soins beauté...) . Elle a conseillé à une collègue de faire des masques de beauté pour la jeune qu'elle accueille car la relation commençait à se détériorer et la jeune menaçait de fuguer à cause du confinement. Cette activité leur a fait du bien à toutes les deux.

Ça a été intense car il faut toujours être avec lui en permanence, mais ce n'était pas insupportable et elle savait que s'il y avait un danger, elle n'était pas seule. Pour s'occuper d'un enfant hyperactif et assurer la continuité scolaire, c'était du H24. Mme B. a fait le rôle du professeur, psychologue, etc. (même si le renouvellement du traitement s'est fait par Doctolib).

Personne ne pouvait l’aider à le guider, elle lui donnait tous les moyens pour qu’il soit bien, il fallait le sortir de la routine pour ne pas le lasser. Elle se qualifie comme « soignante à la maison ». Elle devait aussi rassurer la maman.

Mme B. est fière d’elle-même, de tout ce qu’elle a fait, c’était une expérience unique.
A. a appris à jouer aux dames, fait des concours de pétanque et des parcours sportifs dans le petit jardin. Il s’est adapté, lui aussi. Il était bien en famille, dans le cadre qu’elle lui a fixé. Elle, elle était prête à s’adapter. Elle a joué tous les rôles, auxquels s’ajoutait le suivi des mails. Elle trouve que ce qu’elle a fait, ainsi que les autres professionnels de la protection de l’enfance, doit être reconnu. Les familles d’accueil sont sorties plus fortes et fières malgré l'épuisement lié à la charge de travail.