



Maintenir un lien pendant le confinement lié à l'épidémie de coronavirus

3

QUESTIONS DE LA MMPCR A SES PARTENAIRES

Partant du principe que les acteurs/trices de la prévention avaient dû tous les jours s'adapter à cette situation très particulière de confinement et qu'ils/elles avaient peut-être trouvé différentes façons de rester en lien avec leurs publics, nous avons souhaité recenser et valoriser ces nouvelles compétences, pour les mettre au service de la prévention.

Nous avons adressé par mail à nos partenaires inscrits dans notre base de données une invitation à répondre à 3 questions sur les modalités de maintien du lien avec les publics :

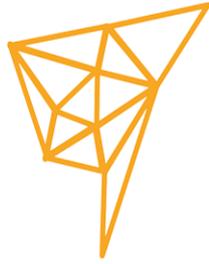
- Comment maintenez vous le lien avec votre public ?
- Quelle est la fréquence de vos interactions ?
- Quelle est la qualité de vos échanges ?

Entre le 17 avril et le 11 mai 2020, 150 personnes ont répondu à ce questionnaire, dont les professions, les champs d'intervention et les publics sont très diversifiés. Il s'agissait de savoir comment les professionnels avaient travaillé avec leurs publics durant cette période de confinement, quels moyens avaient été mobilisés, quelle avait été la qualité des échanges, ainsi que les difficultés rencontrées.

Les réponses reçues montrent que les professionnels ont maintenu, à travers leurs différents modes d'action un travail de *care*, au sens de souci des autres, c'est-à-dire « tout ce que nous faisons pour maintenir, perpétuer et réparer notre « monde », de sorte que nous puissions y vivre aussi bien que possible. Ce monde comprend nos corps, nous-mêmes et notre environnement, tous éléments que nous cherchons à relier en un réseau complexe, en soutien à la vie »¹.

A la lecture des réponses recueillies, le lien nous est apparu manifeste entre les modalités d'intervention de ces actrices et acteurs du lien social et du care et les compétences psycho-sociales. Nous nous sommes donc inspiré de la déclinaison des CPS pour restituer ici quelques expériences significatives telles qu'elles s'exprimaient dans leurs réponses. Ce faisant, nous choisissons de porter l'éclairage sur les solutions élaborées en situation de confinement. Nous n'ignorons pas que nombre de professionnels se trouvent, depuis le mois de mars, confrontés à des difficultés importantes. Les compétences psychosociales représentent certes une ressource pour concevoir et mettre en œuvre des stratégies face aux problèmes, elles ne constituent pour autant pas une « baguette magique » pour répondre aux difficultés structurelles exacerbées par une situation de crise.

1 - Joan Tronto, *Un monde vulnérable. Pour une politique du care*, Paris, La Découverte, [1992] 2009



Qui sont les professionnel.les qui ont répondu au questionnaire ?

Dans quel type de structure ou d'organisation travaillent-ils/elles ?

Et auprès de quels publics ?

Les professionnel.les qui nous ont répondu exercent leur activité au sein :

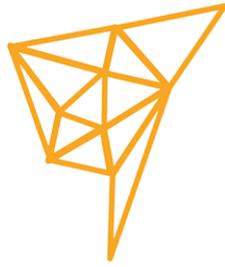
- De l'Education Nationale (en collège, à l'école élémentaire),
- De collectivités locales,
- De PIJ et de BIJ,
- De centres municipaux de santé,
- D'hôpitaux de jour,
- De crèches,
- Dans un service ou un centre d'action sociale, dans des services d'AEMO et d'UEMO,
- En Mission Locale, au sein de Maisons des parents et de Maison des Adolescents,
- En CHRS,
- Dans un Programme de Réussite Educative,
- Dans une maison de quartier, dans des associations de prévention spécialisée, des associations de protection de l'enfance, des structures jeunesse, du champ de l'insertion, de l'addictologie et de la RdR drogues ou du champ de la solidarité.

Parmi les professions exercées par les répondant.es, on note :

- Des assistantes sociales,
- Des animateurs/trices,
- Des bénévoles,
- Une comédiennes,
- Des conseiller.es en économie sociale et familiale,
- Des **conseiller.es en insertion sociale et professionnelle**,
- Une diététicienne,
- Des **éducateurs/trices spécialisé.es**,
- Des informateurs/trices jeunesse,
- Des enseignant.es,
- Des infirmières,
- Un médecin,
- Une metteure en scène,
- Des **psychologues**
- Une psychomotricienne,
- Une réalisatrice,
- Et des **responsables de structures ou de services**

Parmi les publics avec lesquels ils et elles travaillent, se trouvent :

- Des nourrissons,
- Des enfants en âges d'être scolarisés à l'école maternelle ou élémentaire,
- Des adolescent.es, des jeunes, des étudiant.es,
- Des parents d'élèves, familles,
- Des seniors,
- Des habitant.es,
- Des professionnel.les,
- Des patient.es,
- Des usagers de drogues,
- Des personnes en souffrance psychique,
- Des enfants autistes,
- Des familles concernées par le VIH,
- Des publics s'identifiant comme LGBTQI+,
- Des publics en situation précaire,
- Des allocataires RSA,
- Des demandeur/euses d'emploi,
- Des mineur.es sous mains de justice,
- Des mineur.es étrangers en danger,
- Des personnes hébergées en hôtels sociaux, en CHU, en CHRS, vivant en bidonvilles ou sans abris.



Synthèse des réponses collectées

Comment les professionnel.les sont-ils/elles resté.es en contact avec leur public ? Par quel moyen ? Et avec quels types outils ?

Pour maintenir le lien avec le public en période de confinement, et en étant, pour beaucoup en télétravail, vous avez dialogué de vive voix par téléphone et/ou en présence physique. Vous avez échangé, discuté par mail, par message, par visioconférence. Vous avez diffusé des informations via un blog, une newsletter, ou un site internet.

Vous avez utilisé différents outils : Skype, Snapchat, WhatsApp, Instagram, Discord, Zoom, Jitsi, Hangouts, Facebook , Padlet, Plato, Pronote ,Linkedin.

Certain.es ont contribué à la création d'une hot line : <https://www.facebook.com/enipse/videos/583778135679392/>



Quelle a été la fréquence des interactions avec les publics ?

La perception du temps a changé durant le confinement. Il était important de rythmer les journées, en maintenant une heure de lever le matin, en continuant à s'habiller, en mettant en place des rituels, en différenciant temps de travail ou d'étude et temps de loisir ou de détente.

De la même manière, les réponses et surtout la précision des réponses sur la fréquence des interactions indiquent que la dimension temporelle a été importante dans votre activité auprès de vos publics. Certain.es ont eu des interactions plusieurs fois par jour, d'autres plusieurs fois par semaine. Qu'elles soient quotidiennes ou hebdomadaires ou à la demande, la régularité des échanges a permis de préserver le lien de confiance avec les publics. On peut également faire l'hypothèse d'une nécessité, pour certain.es professionnel.les et structures, de devoir rendre compte du maintien de l'activité auprès de leurs tutelles, dans une période où les échanges et accompagnements physiques étaient sinon totalement empêchés du moins très limités.

Quelle a été la qualité des échanges ?

Les répondants ont rendu compte de la qualité des échanges avec leurs publics le plus souvent dans des termes positifs, parfois en des termes purement factuels, et plus rarement de manière plus critique, notamment en opposition aux échanges habituels en présentiel. En revanche, les répondant.es n'ont pas fait part explicitement de la façon dont ils et elles ont ressenti la qualité de ces échanges.

Les caractérisations positives



Les appréciations négatives





Maintenir du lien en situation de confinement : une capacité d'adaptation qui repose sur la mobilisation, le renforcement et le développement des compétences psychosociales

Nous sommes plus de trois milliards de personnes à avoir été confinées durant la pandémie de Covid 19, soit près de 40 % de la population mondiale. Face au caractère inédit de cette situation, nous avons dû nous adapter, dans notre vie privée et dans notre vie professionnelle, et pour cela mobiliser nos compétences psychosociales. Ce faisant, nous avons aussi aidé nos publics à renforcer leurs forces et leurs capacités d'adaptation.

« Les compétences psychosociales sont la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est l'aptitude d'une personne à maintenir un état de bien-être mental, en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et son environnement. » OMS 1993

Avoir conscience de soi / avoir de l'empathie pour les autres

Vous avez su partager votre expérience de la situation et être attentif aux préoccupations sanitaires de votre public.

« Échange sur la manière de vivre le confinement de part et d'autre de l'appareil et conseil, vidéo, adresse pour améliorer les difficultés du quotidien. Plus grande attention à la santé et à la famille des personnes accompagnées », un conseiller en insertion professionnelle.

Bien que les représentations de spectacle soient reportées, vous avez le souci de la santé, du bien être des participant.es au projet, et une empathie réciproque.

« Nous gardons un lien sur un projet même si l'échéance n'est pas définie, nous avons envie qu'ils aillent bien en cette période de confinement. Nous sommes attentifs à chacun d'eux. Il me semble que la confiance et aussi une forme de tendresse amicale s'est installée. Eux aussi nous veulent en bonne santé! », une comédienne.

Vous avez renforcé et utilisé vos forces pour soutenir et valoriser les capacités d'adaptation de ceux qui vous entourent (famille, collègue, public) : se connaître pour mieux aider les autres à repérer leurs forces.

« Je dirais que les échanges sont de grandes qualités. Des échanges plus humains où chacun tente de prendre soin à distance de l'autre (on demande des nouvelles, on est plus en empathie). Il y a une meilleure qualité d'écoute car je prends le temps, de me « dé-couvrir », de découvrir l'autre. J'ai du temps pour l'autre, pour écouter l'autre. Je prends plus la mesure de ce que peut être l'isolement, la solitude et la détresse et comment y remédier. Au début, j'étais inquiète sur ma capacité, ou même ma légitimité à répondre « efficacement » à la détresse, à la peur de la mort de l'autre. J'étais inquiète quand à ma propre gestion de ma détresse, de mon stress face à la pandémie, mais aussi de mon propre rapport avec la mort. Comment gérer tout cela pour soutenir l'autre (sa famille proche ou éloignée, ses collègues, les familles : enfants/parents). Je dirais que les échanges sont pour ma part encore plus « vrais », plus authentiques (...). Il est important de connaître ses propres qualités, de les utiliser massivement afin de les repérer et les valoriser chez les autres, car elles sont vecteurs de liens et de soutiens de santé et de réussite. », une animatrice dans un service d'accueil de jour.

Vous avez pris le temps de poser votre réflexion sur le papier pour restituer des analyses qui participeront à l'élaboration des pratiques de prévention de demain.

« Une éducatrice a ainsi participé par un article à la sortie du journal d'échange des professionnels, sur la « rue numérique ». Plusieurs écrits de réflexions de fond ont été élaborés et sont sortis en interne. Jamais de mémoire d'éducateur de rue, je n'avais vu autant de gens écrire en prévention. Décidément, la culture de la prévention que l'on prétend non écrite n'a jamais été aussi bavarde à l'écrit. Nous constatons que

« ce n'est pas que nous » et nous recevons des articles ou des textes venant d'autres clubs de prévention, élaborés par des éducateurs/trices. », un chef de service dans une association de prévention spécialisée.

Savoir gérer son stress / savoir gérer ses émotions

Les psychologues ont largement soutenu leur public dans la gestion du stress suscité par le confinement en proposant des consultations téléphoniques. Les échanges sont restés de bonne qualité même si différentes difficultés sont repérées

« Excellente. Patients très rassurés », une psychologue en CSAPA

« Très bonne, j'en suis même étonnée », une psychologue en CHRS

« Echanges de bonne qualité, les consultations se poursuivent. Bémol cependant : la téléconsultation n'est pas adaptée pour les jeunes qui n'ont pas la possibilité de s'isoler chez eux le temps de l'échange téléphonique », une psychologue en Mission Locale.

« Le fait de ne pas avoir de contact visuel est très frustrant mais ces échanges sont importants et les patients étaient rassurés que les suivis se poursuivent », une psychologue en centre municipal de santé.

« Quelque peu dégradée par téléphone car plus de difficulté à investir l'entretien pour certains. L'information est tronquée par l'absence du visuel. », une psychologue dans une association de protection de l'enfance

« Le contact avec les familles se fait uniquement par téléphone. Il y a tout un travail autour de la gestion des émotions pour les enfants et les parents (exprimer ses émotions sans conséquence négative) et aussi un travail pour structurer les journées de chacun. De plus, j'envoie à plusieurs familles un mail par semaine avec des outils et des ressources mis à disposition pendant le confinement. », une psychologue d'un programme de réussite éducative.

D'autres professionnel.les ont aussi veillé à rassurer leur public et contribué ainsi à prévenir l'anxiété : les professionnel.les du social et de l'éducation.

« Les échanges visent essentiellement à maintenir un lien, un espace de parole, à prévenir l'anxiété, les passages à l'acte, à soutenir la fonction parentale et permettre aux enfants de rester en lien avec le milieu scolaire et rester dans une dynamique d'apprentissage. », un conseiller socio-éducatif en centre d'hébergement.

« Très efficace, pour rompre l'isolement, rassurer ou régler des problèmes, cependant nous ne pouvons pas appeler les personnes qui s'expriment difficilement en français », assistante sociale en centre d'action sociale.

« Les personnes contactées sont rassurées en ce moment d'angoisse et peuvent exprimer leur ressenti et le suivi n'est pas ainsi interrompu », assistante sociale d'un service social départemental.

Communiquer efficacement / être habile dans les relations interpersonnelles

Vous avez repéré des compétences que vous avez approfondies et explorées différemment.

« L'accompagnement scolaire à distance est une expérience assez intéressante. Elle permet de travailler des compétences telles que l'expression orale, la capacité de se faire comprendre, l'écoute... », une coordinatrice peri-scolaire dans une maison de quartier.

Vous avez répondu aux demandes précises des parents : donner une information quand elle est sollicitée décuple et renforce son impact en termes de contribution au changement.

« Les échanges sont très riches. Les parents nous sollicitent pour des conseils éducatifs pour gérer le quotidien : gestion des écrans, gestion du coucher, les devoirs à la maison sans s'énerver, gestion des conflits dans la fratrie », une conseillère en économie sociale et familiale dans un programme de réussite éducative.

Vous avez utilisé le mode de communication plébiscité par votre public.

« Compliquée par téléphone (les jeunes ne répondent pas aux numéros masqués), normale pour le reste. Les jeunes sont très réactifs par le biais des réseaux sociaux », un conseiller en insertion professionnelle en Mission locale.

Vous utilisez tous les moyens de communication disponibles sur votre commune pour continuer à diffuser des conseils à votre public.

« Un dossier spécial « confinement » en direction des parents référencé et mis en ligne sur le site de la ville ; une adresse mail de la structure mise à disposition ; une ligne d'écoute Parents Confinement mise en place et relayée par la communication de la ville ; le site ; les réseaux sociaux ; les panneaux lumineux de la ville ; les lignes téléphoniques de la structure renvoyées sur les portables ; un professionnel.le de la Maison des parents. »

Vous avez perçu que votre public était saturé de messages de prévention et vous avez su privilégier la dynamique de l'échange, de la circulation de la parole.

« Nous poursuivons nos messages en lien avec l'épidémie et les bons gestes, mais l'équipe signale qu'elle commence à moins le faire systématiquement. En effet, elle constate une non-réponse des jeunes, ou même des jeunes qui ne leur parlent plus « à cause » des messages de prévention covid19. », association de prévention

Vous avez su diversifier vos modes de communication pour vous adapter aux besoins et attentes de vos publics.

« Envoi de newsletter 2 à 3 fois par semaine, avec des conseils culturels et sportifs à faire chez soi. Envoi également de captation de spectacles ayant eu lieu dans les locaux. Publications plusieurs fois par semaine sur le facebook : conseils culturels mais aussi vidéos ou productions confinées des adhérent.e.s de l'association afin de visibiliser leur travail. Appels téléphoniques réguliers avec les responsables d'ateliers et les adhérentes que je sens fragiles ou qui en expriment le besoin. Les responsables d'ateliers (adulte en précarité) maintiennent le lien virtuellement : certains ateliers continuent d'avoir lieu via Zoom ou Skype : atelier gym douce, sophro-danse, écriture, photo, chorale. Tous les responsables d'atelier sont en contact téléphonique avec leurs participant.es. Les animatrices des ateliers jeunes maintiennent également le lien. L'atelier réalisation continue de se réunir une fois par semaine en ligne. Pour les ateliers théâtre le contact est maintenu par téléphone et What'sApp (groupes What'sApp formés au moment des stages) », une coordinatrice associative.

Avoir une pensée créative / avoir une pensée critique

Vous avez conçu, proposé et animé un atelier d'écriture. En boostant la créativité des jeunes, vous les avez aidés à gérer leur stress et à renforcer leur confiance en eux.

« Au bout d'une semaine ; j'ai réfléchi à comment garder un lien interactif. J'ai donc proposé un atelier d'écriture par mail. J'envoie régulièrement aux jeunes une consigne individuelle, ainsi qu'une photo. Dès que je reçois un texte je redonne une nouvelle consigne d'écriture. Puisque le confinement nous oblige à garder la maison ; j'ai pris le sujet de la maison comme fil conducteur. Il n'y avait pas d'outil ; c'est un atelier que j'ai créé spécialement pour cette occasion particulière. Mon idée est de donner envie de s'amuser avec les mots ; puisque souvent les jeunes me disent « je n'ai pas les mots ». » une conseillère en insertion en Mission Locale

Vous avez rendu possible le partage d'idées et de créations entre jeunes de deux espaces confinés. Quand la créativité fabrique du lien ...

« Création d'un mur collaboratif entre les deux services d'accueil avec l'application PADLET pour permettre échanges d'idée et de créations pendant le confinement entre les jeunes des deux services », psychologue en foyer d'accueil

Vous avez invité à l'écriture pour prendre du recul

« Au début grâce à un groupe Facebook et What's App, créé avant le confinement, qui nous a permis de prendre des nouvelles les uns des autres, de s'envoyer des infos, des films à visionner. Puis par des appels téléphoniques aux uns et aux autres pour les inciter à profiter du confinement pour prendre du recul sur leurs projets, travailler à leur écriture en particulier. Puis par des visioconférence ... Nous y échangeons collectivement autour des textes que les uns ou les autres ont pu écrire et que nous mettons en partage. A partir du lundi 20, nous prendrons un temps pour échanger autour d'un film décidé le lundi d'avant et pour lequel nous nous sommes donnés les moyens par un système de partage de fichiers, que tout le monde ait pu le visionner. Les 14 jeunes restent très présents, actifs et solidaires entre eux. Nous avons une attention particulière pour les plus fragiles et veillons à ce qu'ils arrivent à utiliser les applis de visioconférence. », une réalisatrice.

Résoudre des problèmes / prendre des décisions

Vous avez repéré les difficultés qu'il faudra résoudre.

« Délicat, avec les familles que l'on connaît peu ou avec qui les échanges sont parfois complexes. Certaines ont du mal à comprendre pourquoi nous ne faisons pas de visites à domicile. Beaucoup d'angoisses à gérer pour les familles, d'autant que certains collègues ne sont pas équipés de téléphones donc ne sont pas joignables par les jeunes. », une éducatrice PJJ.

« Au fil du temps et du confinement, les équipes ont de plus en plus de mal à recevoir des nouvelles des jeunes.... les familles sont inquiètes..... les ressources financières très compliquées », un chef de service d'une association de prévention spécialisée.

« Difficultés pour l'accompagnement des femmes victimes de violences », un responsable Santé Médiation dans un centre social

« Nous avons peu de prise avec les familles avec lesquelles la mesure venait de débiter. Nous devons nous adapter et faire en fonction de ce que les familles nous renvoient. L'entretien téléphonique est un exercice difficile auquel nous sommes peu habitués et cela est assez frustrant car la plupart de nos techniques d'entretiens sont essentiellement basées sur la communication non verbale. », une éducatrice spécialisée d'un service d'AEMO.

Vous avez identifié des problèmes, et mis en œuvre des solutions

« Les échanges à distance sont difficiles pour notre public en situation de grande précarité, souvent très éloigné des nouvelles technologies (pas d'accès à internet ni à des ordinateurs mais seulement quelques smartphones ou tablettes au mieux). Les meilleurs échanges se sont faits par échanges téléphoniques pour les familles vivant à l'hôtel ou bien via les travailleurs sociaux pour les centres d'hébergement plus "classiques". C'est pour cela que nous avons organisé une collecte afin de pouvoir distribuer en personne nos kits d'activités, notamment dans les hôtels sociaux. », une animatrice dans une association protection de l'enfance.

« Nous réalisons des demandes d'aide alimentaire. Beaucoup des familles que nous suivons se retrouvent en difficultés financières. Envois de livrets d'activités à destination des enfants pour les parents qui le demandent (par mail, par voie postale ou dépôt dans les boîtes aux lettres). », un conseiller en économie sociale et familiale dans un programme de réussite éducative.

« Nous faisons de la distribution de denrées alimentaires, ainsi que de la livraison pour les personnes les plus vulnérables. Nous livrons pour le collège les leçons format papiers et tablettes. Nous participons au nettoyage des surblouses des soignants de l'hôpital.

Nous participons à l'accueil, avec la ville, avec le service enfance, jeunesse et sport, des enfants de soignants. Nous collaborons avec le secours populaire français à distribuer des denrées alimentaires.

Nous allons chercher les médicaments pour les mamans qui ont peur de sortir car pas de masque. Chaque week-end, nous envoyons environ 200 sms à nos publics pour prendre de leurs nouvelles. En moyenne nous avons une trentaine de réponses. Qualité des échanges au top, malgré le fait que nous ressentons des familles dans un besoin fort. », association de prévention spécialisée.



Avoir et prendre le temps d'écrire.

Les jeunes découvrent leurs potentiels, les professionnels les réfléchissent à leurs pratiques ... témoignages ...

La rue numérique.

Par Sarah Ilmany, Éducatrice spécialisée au Service de Prévention "Le Club du Canal" Paris 19ème (avec la participation de Frédéric Fappani, Responsable du Service)

La rue numérique, les réseaux, le réseau Snapchat

La majorité des jeunes ont un compte sur Snapchat. Snapchat est le Réseau qui permet aux éducateurs d'adapter leurs pratiques à l'ère du numérique. En effet, à travers ce réseau on peut effectuer une rue numérique, fictive certes, mais qui a beaucoup d'utilité. Les jeunes "snap" leur quotidien, l'endroit où ils se trouvent, ce qu'ils vont manger... En temps normal, les jeunes scolarisés "snap" même au sein des établissements scolaires.

Avant tout, les éducateurs de rue s'assurent que les liens soient établis avec les jeunes avant de pouvoir se lancer dans la rue numérique. Tous les jeunes n'acceptent pas que les éducateurs puissent voir leur quotidien, car leur stories Snapchat font partie de leur vie privée. Mais lorsque le lien est établi, ce réseau est l'occasion de pouvoir travailler au plus près du jeune. Lorsque les jeunes sont en conflit, ils l'évoquent même sur Snapchat, du coup l'éducateur peut être informé rapidement. C'est aussi un moyen de connaître les lieux de squat sur le secteur. Ce réseau permet également aux éducateurs d'entrer en contact avec les jeunes, qui n'ont pas de numéro de téléphone mais communiquent uniquement par Snapchat.

L'impact sur les jeunes est positif, l'éducateur peut, à travers sa story, mettre des offres d'emploi, indiquer sa présence au Club du Canal, faire de la prévention à travers des affiches, des statuts, et divulguer un message à grande échelle sur le secteur.

À l'heure du COVID19 ...

En cette période, le travail dans la rue numérique se transforme et s'amplifie. Et nous pouvons parler aujourd'hui de téléaccompagnements. Il s'agit de jeunes prenant des rendez-vous auprès des éducateurs (trices) et qui sont rencontrés une à plusieurs fois par semaine. Les tendances des « télé-accompagnements » sont autour de : problèmes financiers en lien avec la situation de confinement, des difficultés multiples liées à des réponses administratives non reçues, des problèmes de titre de séjour (le repoussement préfectoral de plusieurs mois des renouvellements n'est pas pris en compte par le traitement automatique des ordinateurs en l'absence d'humain pour les informer comme à Pôle emploi, par exemple).

Nous travaillons aussi sur des messages en lien avec l'épidémie et les bons gestes. L'équipe est en train de travailler sur un ensemble de messages dédiés à envoyer aux jeunes.

En fait, aujourd'hui, nous sommes en lien très proche avec plus de 30 jeunes par éducateurs et nous avons environ plus de 782 jeunes que nous connaissons et pouvons touchés via les réseaux. Nous sommes présents sur Whatsapp, Instagram, Snapchat et nous pensons à une stratégie de diffusion de messages dédiés.

Évidemment, quelques jeunes nous contactent sur le mal être vis-à-vis de cette situation. Nous suivons des jeunes vivant dans des logements insalubres ou dans des climats de violences (au moins verbales) ou anxiogènes et qui ne savent plus comment « tenir » dans ces conditions.

Nous avons aussi des difficultés avec de nombreux jeunes ne pouvant faire le travail scolaire à la maison.

Une nouvelle manière de faire de la Prévention est en train de naître, pas totalement sur le fond, mais sur la forme.

« L'Écrivoix »,

Par Géraldine Hudhomme, conseillère en insertion professionnelle, Mission Locale de Gagny, Villemomble, Les-Pavillons-sous-bois.

L'atelier « défi d'écriture » et « l'écritoix », sont nés au début du confinement. Comme la plupart d'entre nous, je me suis retrouvée isolée, alors que mon métier est celui du lien social. Mon quotidien de conseillère en insertion à la Mission Locale, est porté vers « l'autre ».

J'ai tout d'abord contacté les jeunes que j'accompagne pour garder le contact, par téléphone. Ce contact vocal me comprimait dans l'interaction des échanges et des possibilités d'actions. C'est pourquoi, j'ai choisi de proposer l'atelier d'écriture avec un fil conducteur : la maison. Puisque nous y étions enfermés, ce serait notre terrain de jeux d'écriture.

A partir du 24 Mars 2020 ; j'ai envoyé la première consigne d'écriture, avec l'indication que lorsque que je recevrais le texte, en retour, j'enverrais la nouvelle consigne. Cet atelier venait de naître, il s'agissait de mobiliser les écrivains et de maintenir leurs intérêts.

C'est un travail qui demande une attention constante, pour chacun, car une consigne envoyée seule est un peu anonyme. J'ai encouragé, les écrivains à s'amuser et à se lancer sans complexes de bien faire. J'ai eu des entretiens en visio conférence pour ceux qui avait le syndrome de la « page blanche ».

Mais dans un atelier d'écriture, vient toujours le moment de la lecture ; me direz-vous ? Nouveau challenge pour moi ; et pour les écrivains : j'ai fait la proposition que le groupe se retrouve en visio conférence, pour aller plus loin dans de défi d'écriture : passer de l'écrit à l'oralité.

Pour que chacun fasse connaissance, j'ai préparé une consigne d'écriture qui serait à lire : celle de se présenter au groupe à l'aide d'une présentation de soi avec des vrais et des fausses informations. L'ensemble du groupe a eu comme indication de détecter le vrai du faux. Pour ce premier rendez-vous collectif, le 5 Mai 2020 ; Le ton de ce premier atelier était donné, chacun a trouvé sa place. Ce préambule a permis d'entrer en contact, les uns avec les autres, joyeusement. Au travers d'exercices ludique ; nous avons détectés pour chacun, les compétences acquises en exerçant la pratique de l'écriture. Voici ce qu'ils ont identifiés comme acquis : « Aller jusqu'au bout ; prendre du recul, faire travailler son imagination, gérer le stress, savoir rédiger ».

La séance a été productive, l'expérience appréciée par les participants, c'est à ce moment précis qu'ils m'ont dit ce que le travail d'écriture apportait dans leur quotidien, un repère qui rythmait leur semaine. Pour certains même, la réflexion d'écriture est une pensée qui est devenue, quotidienne. A ma question, avez-vous envie de continuer, ils ont répondu : oui.

A La date de la deuxième séance, réalisée, le 13 Mai, nous commençons à parler du dé confinement. C'est pourquoi, j'ai voulu orienter les participants à être plus autonomes, sur les activités que nous menions collectivement. Je souhaite qu'ils prennent la main sur leur atelier.

Nous avons réussi ce changement et ils ont cherché ensemble un nom à donner à l'atelier du mercredi : L'écritoix. Toujours avec cette idée d'autonomie en tête, ce sont eux, maintenant qui produisent les consignes pour l'atelier.

L'expérience se poursuit, avec une alternance de bonne humeur, de confiance réciproque, de travail pour eux, pour moi. Ils ont appris à se faire confiance pour sortir avec vigueur et optimisme de ce dé confinement.

Le confinement un temps pour l'introspection

Par Roseline Robeveille , animateur-trice SAJ Dubreuil .

La pandémie m'a touchée, et je pense qu'elle a eu des effets sur chacun d'entre nous. Elle nous a plongés dans une longue période de confinement. Cette période a été avant tout l'occasion pour moi de faire une introspection personnelle, sans doute liée au temps qu'octroie le confinement. Je me suis remise en question au niveau personnel et professionnel.

Au début du confinement, j'ai été traversée par toutes sortes d'émotions provoquées par de multiples informations et de contre-informations sur la pandémie. J'ai dû puiser dans mes ressources internes afin de gérer mes émotions. Cette étape de mobilisation des CPS était nécessaire pour pouvoir soutenir l'autre (ma famille proche ou éloigné, mes amis, collègues et parents /enfants de ma structure). Je prends alors conscience de mes forces et de mes faiblesses. Je reste positive autant que possible. Je prends de la distance. J'adopte une pensée plus critique vis-à-vis des diverses informations transmises par les média et réseaux sociaux.

Au fond de moi je me questionne sur la manière de répondre au mieux à mes missions de services publics. J'ai du temps pour penser. J'ai du temps pour repenser ma pratique, mon rapport à l'autre. Je « télétravaille ! ». Le téléphone permet de « porter » par la voix, pour supporter la distance. Je prends des nouvelles des familles. Elles prennent de mes nouvelles. J'apprends à me dé-couvrir pour mieux découvrir l'autre. Le téléphone maintient le lien et soutient l'autre à distance. Au téléphone, je suis à l'écoute de leurs besoins et je tente d'y répondre. Je suis attentive. J'établis un lien de confiance : les familles osent se confier. Je prends toute la mesure de ce que peut représenter la solitude et l'isolement et comment l'atténuer.

Dans ma structure je pratique les CPS au quotidien dans l'application de mes missions. J'utilise les compétences des familles comme levier pour leur permettre de surmonter leurs difficultés. Convaincue de l'intérêt des CPS tant pour les familles que pour le professionnel lui-même, convaincue que pour pouvoir repérer, utiliser et développer ces compétences chez les autres, il faut avant tout les avoir repérées, utilisées et développées chez soi ; je mets en place lorsque j'interviens dans des modules de formation, des jeux ludiques qui permettent aux professionnels d'appréhender les CPS et par la suite de les mettre en pratique avec leur public.

Cette période de confinement m'a fait prendre conscience de plusieurs choses. Les compétences psychosociales sont des leviers puissants et insoupçonnables pour nous permettre à tous de surmonter les épreuves même à distance. Les CPS plus que des mots, les mettre en pratique remet en compétences les familles, décuple la créativité du professionnel et développe le lien et les échanges famille/professionnel.

Retour d'expérience : travail durant le confinement - Hors la rue

Par Julie Jardin Chargée de mission de Lutte contre la Traite des Êtres Humains

Dès le début du confinement, la priorité de l'association a été de maintenir le lien avec les mineurs que nous accompagnons habituellement. En effet, en cette période particulièrement trouble et génératrice d'angoisse, nous craignons pour certains un isolement fort. Notre but premier a ainsi été de rassurer ces jeunes qui se trouvaient déjà, pour la plupart, en situation de vulnérabilité due à leur jeune âge, leur isolement sur le sol français, la précarité de leur statut, la barrière de la langue, les difficultés de compréhension du rôle des différentes institutions. Notre second objectif a été bien sûr l'information, et l'accès à l'information de nos jeunes sur la réalité du virus, ses dangers et comment y faire face.

Pour répondre à ces objectifs, nous avons réfléchi en interne aux moyens les plus adaptés pour toucher des publics très différents, vivant dans des contextes divers (squats, bidonvilles, hôtels, foyers), avec un accès variable au téléphone ou à l'outil internet.

Pour ce faire, nous avons, dès la 2^e semaine de confinement, proposé des visites à domicile pour certains jeunes, notamment les plus isolés et qui n'étaient pas suivis par d'autres acteurs. De manière exceptionnelle, des courses ont pu être apportées à ces jeunes.

En parallèle, nous nous sommes fait le relais des demandes exprimées par nos jeunes, (relatives à des problèmes de nourriture, de santé, d'hygiène) auprès d'autres associations réunies sous forme d'un collectif et qui intervenaient physiquement dans des lieux d'habitats précaires/bidonville pour des distributions de kit d'hygiène, alimentaires ou visite médicale.

Nous avons par ailleurs repris le travail en rue dès le 26 mars, en proposant des maraudes (pédestres ou en vélo), afin d'aller vers des mineurs et des jeunes majeurs en situation d'errance et de précarité, les informer, proposer des mises à l'abri aux mineurs mais aussi assurer une vigilance face aux potentielles violences policières. L'objectif, pendant cette période n'était pas le suivi éducatif mais il a pu le devenir pour certains mineurs, avec la multiplication des occurrences de rencontre. Le travail avec ces derniers se poursuit aujourd'hui.

Durant cette période, nous avons réalisé à quel point Internet pouvait nous être utile pour pallier l'absence de téléphone chez certains de nos mineurs et avons, de ce fait, investi pleinement cet outil. Nous avons notamment utilisé notre page Facebook comme lieu de diffusion, sur laquelle nous avons posté des vidéos traduites dans plusieurs langues à destination de notre public. Deux membres de notre équipe ont en outre tourné des vidéos en langue roumaine et arabe pour informer les jeunes sur les gestes barrières, la façon dont on pouvait remplir les attestations, la fermeture des frontières.

Nous avons également utilisé quotidiennement le chat de Facebook Messenger, pour des messages individualisés aux jeunes ou pour des appels en visio. Ces moments se sont révélés particulièrement riches avec certains d'entre-eux qui nous sollicitaient régulièrement pour des petits entretiens. Afin de fluidifier et les organiser, nous avons construit un journal d'appels interne pour assurer le suivi des appels aux jeunes, recenser leurs besoins et pouvoir les relayer correctement et rapidement aux associations concernées. La visio a aussi largement été utilisée par notre art-thérapeute qui a pu maintenir, pour certains de nos jeunes, des activités hebdomadaires tournées autour du dessin.

Notre psychologue a également pu proposer des temps par téléphone aux jeunes qui en disposaient et ainsi maintenir une continuité dans le travail entamé.

Bien que nous ayons constaté une utilisation massive d'internet et des réseaux sociaux par nos mineurs, venant pourtant d'horizons très divers, nous avons aussi pris conscience des limites que le travail sur internet pouvait représenter. En effet, nous avons été amenés à échanger sur les difficultés rencontrées, en termes de confidentialité des informations mais aussi le sentiment d'intrusion que pouvaient représenter l'utilisation des réseaux sociaux par l'équipe, nous donnant accès à des informations ne nous étant pas initialement destinées. Un travail de réflexion autour de cet outil se poursuivra dans les mois prochains.

L'Atelier Scolaire 2.0,

Extraits d'un texte de Sylvain Diaz, psychologue, psychosociologue à l'« Atelier scolaire » de l'AVVEJ/Rencontre 93.

Les « ateliers scolaire » accueillent des jeunes de 12 à 18 ans en grande difficulté scolaire et propose un accompagnement pédagogiques et didactiques inspirées de modèles alternatifs (qu'ils soient anciens comme la méthode Freinet ou plus contemporains comme la méthode de Singapour), un étayage personnalisé et une aide à la définition d'un projet.

« Le modèle pédagogique de l'Atelier Scolaire a toujours inclus l'usage de l'outil informatique (plus de 30 ans de pratique). Les équipes ont suivi les évolutions technologiques de ces outils en se formant régulièrement, mais voyant surtout les potentiels d'apprentissage que ces supports permettent.

Le temps du confinement fut sans doute l'un de nos plus grands défis. Passés les premiers jours de sidération devant cette situation inédite (car d'après les historiens notamment, jamais l'être humain n'a vécu pareille situation, en devant se confiner ainsi et si massivement), il nous a fallu assurer notre mission de protection et d'accompagnement en imaginant d'autres moyens de travail.

[L'équipe de l'AVVEJ a tout d'abord affronté la question de la « fracture numérique », les jeunes ne disposant pas d'outils numériques adaptés chez eux] La « fracture numérique » est une réalité dont nous avons perçu toute l'ampleur. En effet, la fracture agit sur deux aspects : ils n'ont pas les moyens économiques d'accéder à ces outils et/ou ils ne possèdent pas les « savoir-faire » permettant des usages du numérique destinés aux apprentissages, à l'exploration culturelle ou encore à la détente par l'usage de supports vidéo-ludiques. L'équipe a donc procédé à l'équipement de certaines familles en ordinateur portable. Les VAD (visite à domicile) permettaient de faire une évaluation des manques tant du point de vue matériel que du point de vue technique. Des clés "4G" ont été également distribuées pour que les jeunes accèdent à Internet. Tout un travail de décryptage et d'explication de la démarche auprès des familles (parents, famille d'accueil) a également été nécessaire afin que l'instauration de ces outils soit bien appréhendée.

Au fil des semaines, l'emploi de ces outils nous a permis de maintenir des cours personnalisés, mais également des temps d'Atelier Parole hebdomadaire, ainsi que des entretiens individuels.

Nous avons tous ressenti les mêmes choses lorsque les premières fois, nous pouvions apercevoir mutuellement nos visages sur le réseau multi-vidéo. Les jeunes pouvaient, à la fois, exprimer que cela leur était inhabituel, mais cependant très rassurant. Je pense que de notre côté aussi, nous avons éprouvé quelquefois les mêmes affects. Les semaines passant, l'usage devint assez naturel. La mise en place de temps ritualisés a permis de structurer quelque peu les journées des jeunes. Car une autre difficulté de cette période fut sans doute la déstructuration des journées des adolescents que nous accueillons. En effet, venir, chaque jour, à l'Atelier offre un cadre permettant d'insuffler de la régularité. Avec le confinement, bien des jeunes ont alors décalé leur rythme. Ces dispositifs via le numérique, jalonnés par des temps bien identifiés, ont contribué à soutenir quelque chose d'une ancienne normalité.

Que faire pour ma part ? Comment continuer d'assurer mon travail de psychologue ? J'ai tout d'abord acheté un téléphone portable dédié à la sphère professionnelle. Les parents que je reçois sur un autre service se sont plutôt bien emparé du dispositif téléphonique. Cependant, les jeunes avaient beaucoup plus de mal à s'autoriser à m'appeler. Je pouvais les contacter, ils profitaient de ce temps pour déposer quelque chose de leur vécu quant à cette situation extraordinaire du confinement. Mais ils ne parvenaient pas véritablement à se saisir de cette permanence téléphonique pour m'appeler de leur propre chef.

J'ai toujours aimé utiliser les médiations de groupes à visée artistique pour faciliter l'expression des jeunes. Il fallait réinventer quelque chose de ces dispositifs. J'ai donc proposé aux jeunes qu'ils puissent se saisir d'un outil que j'avais déjà utilisé quelques années auparavant : la composition de musique électronique. J'utilise un logiciel en libre accès intitulé LMMS. Il propose la mise à disposition de plusieurs outils internes permettant de composer de la musique à partir d'échantillons. J'avais observé chez certains jeunes une véritable appétence pour ce type d'outil. Les jeunes, chez qui ce support d'expression était le plus bénéfique, étaient aussi bien souvent ceux qui présentaient de grandes inhibitions.

.../...

.../...

Le procédé n'est pas compliqué à mettre en place. Il consiste en premier lieu à proposer aux jeunes d'écouter un morceau « type », composé à l'avance et d'une durée de quelques secondes afin de leur montrer le potentiel créatif de cet outil. Puis, dans un second temps, de leur apprendre à utiliser de manière rudimentaire le logiciel. Enfin, laisser le jeune s'amuser, créer, essayer, inventer, puis s'il le souhaite (mais uniquement à sa demande) à l'accompagner à créer une forme de structure mélodique et rythmique.

Enfin, dans une seconde étape, nous revenons ensemble sur sa création et nous mettons des mots, en associant ce que le morceau de musique évoque en lui et les affects qu'il soulève. Très souvent, la création musicale est reliée à leur vécu affectif. Le choix des textures instrumentales n'est jamais fait au hasard et correspond à une représentation que le jeune peut se faire de son vécu interne. De là, peuvent démarrer des échanges que l'on retrouve dans des entretiens cliniques plus classiques. J'ai donc proposé la mise en place de ce procédé qui a fonctionné plus ou moins bien. Il y a, en effet, des petits détails d'ordre technique que nous sommes en train de retravailler pour parfaire cette médiation à distance. [...]

Je me réfère souvent à l'ouvrage de D.W. Winnicott « Jeu et réalité » en particulier les cinq premiers chapitres de son ouvrage dans lequel il introduit une notion centrale de son travail, « les phénomènes transitionnels ». Le jeu est une forme d'extension des premières expériences transitionnelles, nous amenant à une forme de consolidation de nous-même en tant qu'être humain ; mais surtout, il amène l'enfant à découvrir en lui des capacités de concentration, d'imagination, de plaisir d'apprendre par soi-même dans l'expérimentation que celui-ci fait de son environnement et de ses ressources internes. Le jeu en tant que tel, recouvre non seulement un aspect thérapeutique ordinaire, mais il est indispensable à notre épanouissement et notre développement psychique et intellectuel. Le jeu captive l'enfant et l'amène bien souvent, quand tout se passe bien, à découvrir en lui les futures potentialités de sa capacité d'apprendre le monde (d'où l'intérêt de venir au monde dans un environnement riche, non pas au sens économique ou pécuniaire, mais au sens culturel et sensoriel du terme). [...]

Pour conclure, cet outil musical m'a permis de constater à quel point le confinement a été pour certains jeunes une période très compliquée, car elle favorisait quelquefois l'émergence de certains souvenirs pénibles. Nous parlerons alors soit d'un retour d'un vécu traumatique (affects et souvenir liés à un épisode), soit de la réactualisation traumatique en lien avec cette situation de confinement. Un peu comme le fait de se sentir prisonnier de quelque chose, sans possibilité de mouvement. C'est qu'être immobile laisse certains jeunes en proie à l'émergence de la pensée et du « retour d'un refoulé ». Être en mouvement contribue au refoulement, c'est ainsi que les formes d'hyperactivité chez certains jeunes sont en réalité des mouvements de « pare-angoisse », des manières de s'empêcher de penser à quelque chose faisant "souffrance" et dont les défenses ordinaires ne suffisent plus. Très souvent, ces jeunes n'ont pas les moyens d'abréagir ces réactivations que dans des fuites, prenant de multiples formes et ne leur permettant aucune possibilité de se consolider et d'élaborer quelque chose de leur vécu.

Le confinement présentait alors toutes les caractéristiques favorisant les résurgences traumatiques, si bien que l'apport d'un tel procédé basé sur la musique a contribué (nous l'espérons), de même que les autres médiations de l'équipe de l'Atelier Scolaire, à trouver pour ces adolescents des étayages permettant de vivre cette période particulière avec le plus de quiétude et de sérénité possible. »