

LA SOLIDARITÉ À L'ÉPREUVE DU CONFINEMENT, L'EXPÉRIENCE DE FAMISOL

Anne-Lise Delvaux (historienne, CARHOP asbl)

En mars 2020, la pandémie de la Covid-19 mène au confinement d'un grand nombre de personnes ; le Conseil national de sécurité (CNS) requiert le télétravail pour toutes les activités non essentielles. Suivant les mesures de sécurité, plusieurs services d'aide sociale décident de ne plus accueillir de public dans leurs locaux. C'est le cas de l'asbl Famisol.

Famisol – contraction de « Familles Solidaires » – est un service (non-résidentiel) d'aide précoce et d'accompagnement pour enfants de 0 à 18 ans, porteurs de handicap, et leurs familles. L'accompagnement apporte un soutien sur le plan éducatif, social, psychologique et de la santé. Située à Woluwe-Saint-Lambert, l'association organise aussi l'accueil familial, grâce au système de parrainage. Elle met en contact et assure un relais entre les familles d'accueil et les enfants. Des journées de loisir sont également organisées lors de week-ends. Ces activités s'inscrivent dans le cadre du décret et permettent d'« accompagner la personne handicapée dans la recherche d'activités de loisir inclusives qui contribuent à son épanouissement personnel, à son autonomie et à son inclusion dans la société et qui permettent de lutter contre la solitude et l'isolement »¹.



Logo de l'asbl Famisol, propriété Famisol.

Au quotidien, une équipe de douze personnes (psychologues, assistants sociaux, éducateurs spécialisés, graphiste) gravitent autour de ce projet créé en 1996. L'objectif principal de l'association est de permettre à l'enfant porteur d'un

¹ Décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée, version coordonnée en vigueur au 1^{er} janvier 2019, adopté par l'Assemblée de la Commission communautaire française le 17 janvier 2014, Bruxelles, p. 15.

COVID-19 ET CONFINEMENT.
Regard de l'histoire
sur des mobilisations
actuelles

Revue n° 12,
Septembre 2020

MOTS - CLÉS

- Psycho-social
- Soutien
- Télétravail

COMITÉ DE LECTURE

Anne-Lise Delvaux
Renée Dresse
Claudine Liénard
Amélie Roucloux
Camille Vanbersy

CONTACTS

Éditeur responsable :
François Welter

Coordinatrices n° 12 :
Louise Di Senzo
louise.disenzo@carhop.be

Amélie Roucloux
amelie.roucloux@carhop.be

Support technique :
Neil Bouchat
neil.bouchat@carhop.be

Claudio Koch
claudio.koch@carhop.be

www.carhop.be

Tél : 067/48.58.61
02/514.15.30

handicap – quel qu’il soit – de créer des relations en dehors de son cadre familial et de contribuer à son épanouissement. Il s’agit également d’offrir un soutien individualisé aux familles.² Ces différentes missions répondent au Décret relatif à l’inclusion de la personne handicapée, adopté par l’Assemblée de la Commission communautaire française (COCOF) le 17 janvier 2014, dont dépend l’asbl Famisol. Le décret précise dans son article 2 que « Pour l’application du présent décret, il faut entendre par inclusion : la participation de la personne handicapée dans toutes les dimensions de la vie sociale et quotidienne, avec la même liberté de choix que les autres personnes, en prenant des mesures efficaces et appropriées pour garantir la pleine jouissance de ce droit ainsi que sa pleine insertion et participation à la société »³.

Le confinement permet-il encore aux travailleur.euse.s sociaux.ales de Famisol de remplir leurs missions ? Et au-delà de l’objet social de l’association, le confinement a-t-il un impact sur les tâches et les conditions de travail de l’équipe ? Ces questions ont été posées à quatre membres de l’asbl, tous accompagnateurs des familles. Ils ont accepté de témoigner lors d’un long entretien, avec la déontologie et le respect du secret professionnel que requiert leur fonction. L’interview a eu lieu à la mi-juillet ; la phase de déconfinement est déjà entamée par l’équipe, mais l’avenir est encore en points de suspension.

UN TOUT NOUVEAU TRAVAIL : LE TÉLÉTRAVAIL

À la mi-mars 2020, consciente de la propagation du coronavirus, l’équipe de Famisol se réunit en urgence et organise le télétravail, ainsi que des permanences au centre. Des permanences qui n’auront jamais lieu, car, dès le lendemain et suite au renforcement des mesures de sécurité, les instances et la direction du centre décident de fermer les locaux et d’organiser le télétravail pour l’ensemble des travailleurs.

L’équipe n’a pas du tout l’habitude de travailler de cette façon, alors il faut d’abord s’outiller, se munir d’un ordinateur, se trouver un endroit de travail approprié dans la maison, être connecté, se familiariser avec de nouveaux médias, avec de nouvelles technologies et de nouveaux outils. Pour l’équipe, les canaux de communication se multiplient, au risque de voir l’information se déliter. Les réunions d’équipe, les rencontres en présentiel, les accompagnements sur le terrain... toutes ces méthodes de travail, utilisées quotidiennement par les membres de Famisol, ne fonctionnent plus en télétravail. L’équipe se réorganise, aménage les horaires, se retrouve en vidéoconférence deux fois par semaine, crée un agenda électronique partagé... Chacun s’adapte plus ou moins rapidement à ce nouveau mode de travail. Le casque anti-bruit à la maison fait merveille, comme on le comprendra plus loin.

Le télétravail offre un certain confort, reconnu par les travailleur.euse.s interviewé.e.s : « Il n’y a plus de trains à prendre », « On ne doit pas s’habiller pour travailler », « On organise son horaire en fonction de son rythme de vie personnel ». Mais toute médaille a son revers. « À la maison, il faut se concentrer malgré les bruits environnants ». « N’ayant pas l’habitude de passer autant de temps devant les écrans,

² FAMISOL, *Rapport d’activités*, Bruxelles, 2018.

³ *Décret relatif à l’inclusion de la personne handicapée...*, p. 1. Le décret est la transposition de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies adoptée le 13 décembre 2003 et entrée en vigueur le 3 mai 2008.

j'ai eu rapidement des maux de têtes ». « On a dû s'adapter très [trop] vite à ces nouvelles conditions de travail »... Pour le binôme que forment Maureen et Jean-Michel au sein de l'équipe des loisirs, les journées qu'ils organisent et animent trois ou quatre week-ends par mois ne se font plus. Leur dynamique de travail est complètement modifiée. Ils retrouvent le plaisir d'avoir des week-ends entiers libres et en profitent. Confinés, ils s'interrogent tout de même sur la reprise de ces journées intenses. Pour Maud et Florence, accompagnatrices des familles, les coups de téléphone et les rendez-vous vidéo avec les familles s'enchaînent. Le travail d'accompagnement continue, mais il change radicalement de forme : les rencontres en présentiel laissent place à des contacts à distance via téléphone ou écran d'ordinateur, que ce soit avec les collègues ou avec les familles. Avec le confinement, les techniques pédagogiques, psychologiques et sociales ne peuvent plus s'utiliser de la même manière. La dynamique de groupe est, par exemple, mise de côté.

LE TRAVAIL SOCIAL À LA MAISON, UN OXYMORE ?

Les travailleur.euse.s sociaux.ales de l'association ont-elles/ils encore l'impression de pouvoir réaliser leur mission dans cette période de crise ? Certains services psycho-sociaux ont fait le choix de ne pas fermer leurs locaux et de maintenir des permanences, tout en respectant les mesures de sécurité en vigueur. D'autres services ont décidé de fermer leurs portes pendant toute la période de confinement. L'asbl Famisol opte pour un entre-deux : elle se doit de rester accessible aux familles, en assurant la sécurité de son personnel. L'accueil familial, l'accompagnement de terrain (visite chez le médecin, à l'école...) et les journées de loisir, tributaires du confinement, sont mis en suspens, mais l'équipe continue les activités de soutien aux familles à distance. « Comment maintenir le lien avec les familles ? a été la question fondamentale que Famisol s'est posée dès le début du confinement, car notre travail est basé sur la relation que l'on tisse avec les enfants et leurs familles », explique Jean-Michel. Il n'est pas question que les liens que l'équipe a créés avec les familles, et ce parfois depuis plus de dix ans, se rompent à cause du confinement.

L'appui des nouvelles technologies

Pour poursuivre au mieux leur mission, les travailleur.euse.s psycho-sociaux.ales doivent adapter leur travail et leur mode de communication. Les familles sont contactées par téléphone et des réajustements sont faits au cas par cas : certaines familles n'auront besoin que d'un ou deux coups de fil pendant le confinement, d'autres prendront rendez-vous une fois, voire deux fois par semaine. Lors de ces contacts hebdomadaires, les accompagnateur.trice.s utilisent le téléphone ou la vidéo ; sont surtout utilisés les applications WhatsApp, Messenger et les logiciels de vidéoconférence comme Zoom... De nouveaux médias auxquels il faut se familiariser, car ce sont ceux que les familles, et plus encore les enfants, utilisent. « C'est une nouvelle manière de créer du lien avec les familles », ajoute Jean-Michel, en nuancant qu'au sein de l'équipe, tout le monde n'est pas aussi à l'aise avec ces nouvelles techniques de communication.

Les travaux d'accompagnement sur le terrain sont sérieusement ralentis, certaines activités n'ont plus lieu, mais « on en revient à l'essentiel », dit Florence. Le soutien moral, le renforcement des liens et l'écoute des familles sont plus que jamais au centre de ce travail. D'ailleurs, « avec le confinement

qui a considérablement ralenti nos rythmes de vie, le type d'écoute et le type de lien ont changé ». Certaines familles ont exprimé des choses qu'elles n'avaient jamais laissé transparaître en plusieurs années d'accompagnement. Peut-être est-ce dû à la distance que créent les écrans et le téléphone, peut-être est-ce dû à la situation de crise dans laquelle elles se trouvent ?



Billet d'humeur réalisé par l'équipe de Famisol, *Badje Info*, n° 82, Bruxelles, 2020, p. 12.

tous les jours se ressemblent ». Les accompagnateur.trice.s s'adaptent aux besoins spécifiques de chaque famille, elles/ils veillent à ne pas être intrusif.ve.s et à laisser les familles venir à eux/elles. « Pour beaucoup de familles, ce confinement n'est pas une nouveauté, parce que le confinement, elles le vivent déjà à travers le handicap de leur enfant qui vient créer un isolement, un repli sur eux à un moment donné », ajoute Maud.

Les limites du télétravail

Conscient du possible isolement pour le jeune et sa famille, le service d'accompagnement consacre d'ailleurs l'une de ses missions à « la mise en contact de la personne handicapée et de sa famille, si nécessaire, avec les personnes, les services et les milieux d'accueil qui peuvent leur être utiles »⁴. Il est clair que le confinement a largement limité, voire annihilé, les possibilités d'aide en ce sens.

⁴ Décret relatif à l'inclusion de la personne handicapée..., p. 13.

Pour certains jeunes, qui d'ordinaire viennent aux journées de loisir seulement deux ou trois fois par an et avec qui le lien est plus difficile à maintenir, l'accès aux médias est facilité pendant le confinement (les centres d'hébergement mettent des tablettes à disposition par exemple). Famisol peut prendre contact avec eux plus facilement et plus régulièrement et ainsi, récolter leur parole directement. Le recours à de nouvelles technologies permet donc de diversifier les façons de rentrer en contact avec certains publics. Une belle manière de poursuivre la mission d'accompagnement auprès du jeune porteur de handicap.

L'équipe a probablement perdu le lien avec quelques familles qui rentraient dans la démarche de l'accompagnement au moment où le confinement a été mis en place, mais elle est parvenue à maintenir le contact avec la plupart d'entre elles. « Pour certains, il était question de casser l'isolement de la semaine, de parler à un autre adulte ». « C'était aussi un objectif : remettre une temporalité dans la semaine, où

Malgré les nouveaux moyens facilitant la communication, garder le lien avec les familles n'est pas toujours évident : certaines ne répondent pas au téléphone, les décalages de la vidéo sont des freins à la compréhension, certaines familles ne s'expriment que dans leur langue d'origine et il est difficile de se comprendre sans interprète direct et sans présence physique...

Le contact avec les familles est sauvegardé, mais certaines situations sont toutefois difficiles à gérer en télétravail. Chaque membre de Famisol interviewé peut illustrer cette affirmation par un ou plusieurs exemples. Dans leurs propos ressort, tout d'abord, un sentiment de solitude lié au confinement. En temps normal, Famisol s'appuie sur un large réseau d'autres services, ce qui lui permet de trouver la solution adaptée à chaque situation. En confinement, beaucoup de ces services sont fermés. Le réseau qui existait auparavant ne répond plus à l'appel. Le sentiment de solitude s'accroît lorsque, confronté à une situation délicate, il n'est pas toujours possible d'avoir directement l'avis d'un collègue pour prendre du recul face à cette situation.

Signalons également l'existence du sentiment de stress, voire d'impuissance, lorsque les accompagnateurs sociaux doivent faire face à une situation délicate pour laquelle elles/ils n'ont pas tous les outils à portée de main. « À un moment, il y a eu un basculement. J'ai ressenti que l'adaptation et les outils qu'on avait pu mettre en place avaient été suffisants pendant un temps, mais qu'à un moment, ça ne l'était plus. Là, j'ai ressenti une impuissance, car j'aurais voulu pouvoir revenir dans plus de réel dans mon travail, mais ça m'était encore interdit. De sentir que dans notre devoir de continuité de soins, je ne pouvais pas faire ce que je sentais devoir faire, ça, ça a été vraiment difficile pour moi. (...) À un moment, dans ma conscience professionnelle, j'ai estimé que ce n'était plus juste », nous dira Maud. Dans certains cas, l'écoute que peut proposer Famisol ne suffit plus pour les familles en demande d'autres ressources, de rencontres en présentiel, d'activités à faire, de sortir de chez elles. Malheureusement, le confinement ne permet pas d'envisager beaucoup d'autres solutions.

« En plus de l'équipe, il y a aussi toutes les personnes, les volontaires et les familles de parrainage, qui sont en contact avec l'enfant en temps normal, via Famisol : soit elles ont envie de passer du temps à Famisol avec l'enfant, soit elles l'invitent à la maison. Et pour elles, les choses se sont arrêtées aussi, pourtant elles font partie des adultes qui ont un rôle à jouer auprès des enfants », nous dit Jean-Michel. La mission d'accueil prise en charge par Famisol est donc, elle aussi, fortement modifiée par le confinement. L'équipe garde le lien avec ses volontaires, mais les rendez-vous entre familles d'accueil et enfants ne se font plus que par téléphone ou vidéo. De ce fait, ils perdent peut-être un peu de leur portée...

VIE PROFESSIONNELLE ET VIE PRIVÉE : QUELLES LIMITES ?

Si les nouveaux modes de communication permettent à l'équipe d'entrer en contact plus facilement avec les familles, l'inverse est également vrai. Les travailleurs interviewés ont, à plusieurs reprises, l'impression que des personnes de leur monde professionnel entrent dans leur intimité. « La difficulté était de garder une certaine sécurité par rapport à nos données personnelles, par exemple nos numéros de téléphone. On devait appeler en appel masqué, donc les familles ne savaient pas nous rappeler et

devaient appeler sur le téléphone de Famisol. Cette transaction prenait du temps », explique Florence. « Comment remettre en place les choses pour que le professionnel ne rentre plus autant dans notre vie privée ? », s'interroge-t-elle.

En effet, vie privée et vie professionnelle se chevauchent en permanence depuis le début du confinement. Un des constats formulés par toutes les personnes interviewées est qu'il n'a pas toujours été facile de dissocier les deux, d'en trouver le judicieux équilibre. Difficile aussi de maintenir de bonnes conditions d'entretien et le secret professionnel que nécessite la fonction lorsqu'on travaille à la maison, entourés des siens et de voisins, aussi confinés. Les travailleur.euse.s en viennent à devoir penser leur espace de travail, leur temps de travail, leur disponibilité, qui plus est dans le cadre particulier d'un service à caractère social.

Travailler à domicile a aussi des répercussions sur la vie privée. Il n'y a plus de trajets, de moments de transition entre le lieu de travail et la maison. « On pouvait terminer une conversation téléphonique professionnelle puis aller préparer le repas ». Cela demande un rééquilibrage des modes de fonctionnement, de trouver de nouveaux repères. Plus encore, les outils de communication sont tellement utilisés pour le travail que pour pouvoir « décrocher du boulot », les téléphones et les écrans sont coupés. Florence raconte : « À la fin de la journée, j'en avais marre du téléphone, de la tablette, et mes contacts privés passaient finalement à la trappe, parce que je n'avais plus envie de prendre le téléphone le soir ». En cette période de confinement, ces moyens de communication sont pourtant les seuls qui nous relient au monde extérieur.



Les locaux de l'asbl Famisol à Woluwe-Saint-Lambert, propriété Famisol.

COMMENT SE SOUTENIR ET ÉVOLUER EN ÉQUIPE ?

Un autre constat tiré de notre entretien est que la tâche d'apporter le soutien et l'écoute nécessaires aux familles n'a pas été une facile pour les accompagnateur.trice.s dans cette situation insécurisante, quand elles/eux-mêmes avaient aussi des craintes et des incertitudes. Se sont-ils sentis soutenus dans leur mission ?

Alors que l'équipe se réunit habituellement une fois par semaine avant le mois de mars, elle décide de faire deux réunions vidéo par semaine en confinement. Cela permet de garder le lien entre les membres de l'équipe, mais aussi d'échanger les avis lorsqu'une situation devient difficile à penser ou à porter pour l'un.e d'entre eux. Les travailleur.euse.s se sentent soutenu.e.s dans leur travail quotidien par leur direction et le conseil d'administration. Pour garder le lien, leur directrice envoie tous les jours un récapitulatif de la journée et des propositions de lectures ; un point de repère très précieux pour remettre un peu de structure dans ce moment hors du temps. Les supervisions de l'association, réalisées par une psychologue externe, permettent également de se sentir soutenu et de prendre du recul sur la situation.

L'équipe met à profit le temps du confinement pour réfléchir au sens de sa mission sociale, pour interroger sa position d'accompagnatrice des familles. Le travail psycho-social doit se renouveler en permanence, encore plus en confinement. Les conférences, lectures, expériences qui alimentaient l'équipe auparavant trouvent leurs pendants virtuels : sites internet, conférences en ligne, plateformes collaboratives... Ces apports extérieurs inspirants permettent de prendre un peu de recul face à la situation de crise. Pour ne pas s'essouffler, l'équipe s'inspire aussi des retours et réactions des jeunes et de leurs familles, qui les confrontent à de nouvelles situations, à de nouvelles questions. Ils incitent l'équipe à prendre des directions inhabituelles, à se tourner vers des outils et des manières de travailler encore non-expérimentées.

LE DÉCONFINEMENT, LA SUITE ?

Nous avons pu le constater au travers de l'entretien, le travail psycho-social en confinement est bien différent de celui que les accompagnateur.trice.s des familles ont l'habitude de réaliser au quotidien. Certaines missions, comme celles de loisir et d'accueil, ont d'ailleurs été suspendues. La mission d'accompagnement a, elle, pris d'autres formes, notamment celle du soutien et de l'écoute à distance, par téléphone ou vidéo. Les outils de communication ont remplacé la rencontre en présentiel. Les membres de l'équipe ont dû s'adapter à de nouveaux médias et de nouvelles méthodes de travail. Le télétravail mis en place offre des avantages, principalement liés au bien-être du/de la travailleur.euse, mais présente aussi des désavantages et ce, sur des questions de sens quant à leur mission sociale. Tirer des conclusions sur l'impact qu'a eu le confinement sur les travailleurs.euse.s sociaux.ales de Famisol est difficilement envisageable, car, il faut le souligner, nous sommes encore dans une période d'incertitude quant à la reprise d'une vie « normale » ou un nouveau confinement.

Au moment où nous terminons l'entretien, l'équipe de Famisol est dans une phase de reprise progressive du travail. L'aide sociale fait partie des secteurs qui ont rapidement mis en place le déconfinement. Les travailleur.euse.s sociaux.ales retournent sur le terrain, alors que le télétravail est encore pratiqué par beaucoup d'autres. Cette situation amène son lot de stress pour les accompagnateur.trice.s de Famisol. Les demandes d'adaptation sont permanentes, la réalité d'un jour n'est pas celle du lendemain, les consignes reçues se contredisent, les mesures de sécurité à suivre sont conséquentes et prennent du temps... La situation n'est pas confortable pour les membres de l'équipe, mais tous ont le plaisir de retrouver les enfants et les familles qu'ils accompagnent.

Les craintes et les besoins spécifiques des familles sont, bien sûr, à prendre en compte : si certaines prennent déjà rendez-vous avec Famisol, d'autres n'ont pas encore osé mettre un pied en dehors de leur maison. Les membres de l'équipe se demandent si le confinement a/aura un impact sur le travail qu'ils effectuent depuis des années avec les familles. Eux-mêmes ne sont pas encore en mesure, dans l'immédiat, d'envisager les répercussions que le confinement aura sur leur mission. Un travail de réadaptation va certainement devoir être entrepris, mais de quelle envergure ? Les quatre personnes interviewées s'interrogent déjà : « Comment faire de cette expérience quelque chose de positif par la suite ? », « Quels enseignements garder de cette expérience pour le travail futur ? ».

L'équipe va-t-elle garder les outils et les méthodes qu'elle a utilisés pendant le confinement ? Le nouvel agenda électronique, très certainement ! Mais le contact à distance, pourtant confortable sous certains abords, a-t-il vraiment du sens dans les différentes missions de Famisol ? Si les accompagnateur.trice.s psycho-sociaux.ales ont pu sauvegarder la dimension individuelle de leur travail, la dimension sociale a été, elle, complètement mise en suspens. Or, une des principales caractéristiques et forces du travail social est justement l'apport du groupe, de l'équipe, du réseau.

POUR CITER CET ARTICLE

DELVAUX A-L., « La solidarité à l'épreuve du confinement, l'expérience de Famisol », *Dynamiques. Histoire sociale en revue*, n° 12, septembre 2020, mis en ligne le 15 octobre 2020.

URL : <https://www.carhop.be/>