

## Pour le travail social collaboratif ! (mai 2020)

Pendant la crise du COVID-19, l'équipe du SAJ Les trois Rivières a réagi dès le début et a travaillé sans relâche. Les indications de la part de l'ARS et du Conseil Départemental sur la conduite à suivre ont été plus que tardives. Nous avons donc pris nos initiatives dès le 12 mars. Ainsi, nous avons souvent compté sur nos propres critères, plus ou moins improvisés, pour prendre des décisions importantes pour la sécurité, la santé mentale et/ou physique des personnes.

Afin d'assurer la continuité du service, et grâce à nos solides bases collectives, nous avons inventé tout un nouveau système d'accompagnement tandis qu'on adaptait au maximum nos conditions de travail aux circonstances.

-Sur la base de notre planning hebdomadaire et de nos pratiques collaboratives déjà bien ancrées, nous avons maintenu le rythme des activités par l'envoi quotidien de vidéos. Si les propositions venaient initialement de l'équipe, rapidement nous avons reçu de multiples retours et leur mutualisation faisait alors l'objet de nouvelles vidéos et propositions d'ateliers. Ainsi, non seulement chacun avait des nouvelles du reste du groupe, mais tous ont pu partager et proposer leurs participations qui, une fois montées en vidéo, alimentaient le fil conducteur de l'activité de la semaine suivante.

Nous sommes devenus, en plus d'un service de jour, un service d'information et d'orientation, d'aide et de soutien pour les familles, de couture des masques ensuite distribués avec du matériel d'activités, et des experts en montage !

-Nous avons mis à disposition nos outils personnels (ordinateurs, téléphones) pour rester en lien avec les personnes du SAJ. Nous avons même changé nos abonnements téléphoniques et acheté des téléphones personnels plus puissants pour garder le contact par tous les moyens.

-Nous nous sommes auto-formés dans la précipitation à l'utilisation de tout un tas de logiciels, systèmes informatiques, réseaux de communication etc. pour pouvoir assurer la communication et le travail.

-Nous avons adapté nos horaires en nous rendant disponibles parfois jusqu'à 12 heures par jour pour le service : réception de messages, de vidéos, appels des familles au tout moment, mais aussi pour préparer le matériel, jusqu'à minuit s'il le faut, pour assurer l'envoi des vidéos du lendemain. Le travail est largement entré dans nos vies confinées qui étaient aussi nos vies chez nous. Nous avons décidé de décaler nos vacances pour éviter qu'il n'y ait une coupure d'une semaine, chaque salarié a pris ses jours de vacances "par ci par là".

-Depuis le début, nous avons fait des visites à domicile quand nous l'avons jugé nécessaire : pour ramener du matériel aux personnes, rassurer, informer... en se confrontant à toute une autre dimension de la vie de chacun, celle de l'intimité familiale, sans que, ni eux ni nous, n'ayons eu le temps de nous y préparer ni de bien digérer au niveau professionnel tout ce que cela implique.

-S'organiser à distance est devenu un Art dans notre service, un Art qui nous a pris énormément de temps : réflexions, tensions, fatigue, invention d'outils, maux au tête, des tableaux, beaucoup de tableaux ! Et souvent ça a marché ! Mieux qu'on ne le pensait. Mais ça n'a pas toujours marché, et dans ce cas on s'est questionné, et questionné et réquisitionné, encore une fois, pour assurer l'accompagnement des personnes, et on a changé nos tableaux !

-Nous avons réinventé notre système de suivi de chaque personne en gardant notre fonctionnement d'équipe : personne ne travaille seul. Nous avons téléphoné et téléphoné... Des appels dont la régularité s'est fixée individuellement, entre 2 et 5 appels par semaine. Mais pas que des appels pour prendre des nouvelles, des appels pour travailler ! Et on tournait pour que les personnes et les familles aient différents interlocuteurs. Nous avons recherché différentes plateformes pour pouvoir

mettre en place une méthode d'activités par vidéo et par appels-visio, en essayant d'être accessibles aux moyens de chaque personne...

-Le confinement n'a pas été facile à vivre pour les personnes accompagnées par le SAJ. On a parfois craint que certains décrochent, de perdre le lien, de ne plus le voir sourire, de ne plus la comprendre... Mais face à cette situation exceptionnelle et exceptionnellement anxiogène parfois, loin de couper le contact, nous avons rapproché notre présence auprès des personnes accompagnées malgré la distance. Tout ces efforts se sont matérialisés par un travail individualisé bien plus lourd et éprouvant que la démarche habituelle de notre service qui permet au collectif d'alimenter les mouvements individuels.

Tout cela, sachant bien sûr, que chaque membre de notre équipe vivait aussi cette crise au niveau personnel, souvent avec stress et incertitude. Malgré ça, nous avons voulu nous donner au maximum, refusant de palier, ou d'amortir l'isolement des personnes accompagnées, pour continuer comme d'habitude à proposer un accompagnement rigoureux et de qualité. Car dans cette équipe nous considérons que là est notre responsabilité sociale même si ce n'est pas écrit dans un protocole de crise ou dans nos missions. Nous souhaitons rendre visible ce travail invisible, pour qu'il puisse être connu et reconnu par qui correspondra.