



## Que s'est-il passé avec la crise Covid ? Que garder de cette expérience difficile ?

**Les professionnels du social et du médico-social ont raconté la crise Covid dans les établissements et les services.**

**Pendant le confinement et le déconfinement de 2020, les professionnels notaient en direct dans un carnet ce qu'il se passait pour eux et pour les personnes accompagnées. Des personnes accompagnées ont aussi raconté la crise.**

**Les CREAI ont analysé ces récits passionnants.**

**Ce document vous présente les principaux résultats qui concernent directement les personnes accompagnées.**

Le confinement du printemps 2020 a été un choc pour tout le monde, Nous n'avions jamais connu cela.  
Les établissements et les services se sont réorganisés.  
Certains ont dû fermer.

Beaucoup de personnes vivant en établissement y sont restées pendant le confinement, mais certaines sont retournées dans leur famille. Cela n'a pas toujours été facile de choisir où vivre le confinement. Certaines personnes sont restées en établissement car elles n'avaient pas d'autres endroits où aller.

Des familles ont été très soulagées que leur proche reste dans l'établissement et ont ensuite remercié les professionnels du travail fait. D'autres familles ont trouvé la séparation trop longue et l'absence de visites trop dure.

Dans l'ensemble, les personnes accompagnées par les établissements et services sociaux et médico-sociaux ont été moins malades du Covid qu'on ne craignait.



En dehors des EHPAD où la situation a pu être dramatique, le Covid n'a pas tué beaucoup de personnes accompagnées et de professionnels qui s'occupaient d'elles.

Dans les récits étudiés, la plupart des structures n'ont eu aucun décès du Covid pendant le premier confinement et le déconfinement qui a suivi. Quelque fois même, personne n'a eu le Covid. Plus tard dans la crise, beaucoup ont eu le Covid, mais les effets étaient moins graves grâce au vaccin.

La vie de chacun a été très perturbée et parfois aussi la santé. Par exemple des personnes ont pris du poids ou ont été très anxieuses. Pour des gens qui vivaient à la rue, très seuls ou dans des familles en grande difficulté, la situation a pu être très dangereuse. Des problèmes d'argent, d'isolement et d'insécurité se sont ajoutés aux risques de maladie.

Presque toutes les personnes dont s'occupent les établissements et services ont continué à être accompagnées pendant le confinement. Mais quelques personnes ou familles ne répondaient plus au téléphone et les professionnels étaient très inquiets pour elles. Par exemple, un directeur explique que des parents semblaient très agacés et avaient l'impression d'être surveillés quand les professionnels les appelaient. Des parents ont eu très peur de l'extérieur, restaient renfermés et refusaient ensuite que leurs enfants handicapés retournent à l'école.

Certaines situations étaient moins difficiles mais les professionnels n'ont jamais pu s'occuper normalement des personnes accompagnées. Les professionnels étaient très occupés à se réorganiser, faire fonctionner la visio, à nettoyer et désinfecter. Longtemps, ils n'avaient pas le matériel nécessaire et on était dans une situation de grande incertitude.

Les services avec lesquels les professionnels travaillent habituellement étaient peu disponibles. Par exemple l'hôpital. Les professionnels étaient inquiets, fatigués et certains avaient très peur. Ils étaient moins nombreux que d'habitude.

Les foyers étaient refermés sur eux-mêmes.  
Les résidents ne pouvaient pas sortir ou pas beaucoup.  
Il y avait des côtés pénibles car c'était long et ils ne voyaient pas leurs proches.  
Et il y avait beaucoup de contraintes avec les gestes barrières.

Mais il y avait aussi des choses agréables dans les établissements :  
les personnes accompagnées étaient moins nombreuses,  
c'était plus calme, avec un rythme plus tranquille.  
Des choses nouvelles étaient proposées, y compris pour rire de la situation.  
Par exemple avec des jeux à propos du Covid ou des masques décorés.  
Une éducatrice explique qu'il y a eu besoin de s'amuser pour se détendre.

Beaucoup de personnes accompagnées par un service et qui vivent chez elles,  
se sont sentis très seules et s'ennuyaient.  
Les professionnels appelaient ces personnes pour prendre des nouvelles  
et les aider par téléphone ou visio.  
Mais ce n'était pas toujours suffisant  
et il n'y avait presque plus de visite à domicile.  
Certains professionnels ont fait des ballades  
avec des personnes accompagnées  
pour les encourager à sortir un peu et parler avec elles.  
Ils ont aidé des parents d'enfants handicapés à continuer  
des apprentissages à la maison.

Les personnes accompagnées ont connu  
des attitudes très différentes selon les professionnels.  
Des professionnels étaient très exigeants sur les gestes barrières,  
d'autres étaient moins exigeants.  
Parfois les exigences ont été pesantes pour les personnes accompagnées.  
*"Ils nous rabâchent les consignes"* ont dit des personnes.

Pour certaines personnes, vivant à domicile ou en établissement,  
le confinement n'a pas été pénible.  
Le confinement n'a pas beaucoup changé leur vie, parce qu'ils ne sortaient  
déjà pas beaucoup et ne voyaient pas beaucoup de monde.

La situation était différente d'un endroit à l'autre,  
mais globalement les personnes accompagnées  
se sont bien adaptées à la situation.

Des personnes accompagnées ont progressé et gagné de l'autonomie. Par exemple, des résidents ont fait une machine à laver ou un chèque, tout seul pour la première fois. Les professionnels étaient parfois surpris car ils n'imaginaient pas cela possible.

Il y a eu un allègement de l'accompagnement et il est devenu plus personnalisé. Cela a été apprécié par les personnes accompagnées et les professionnels. Ça a pu permettre un enrichissement de la relation entre eux. Dans un foyer, un éducateur dit qu'il a eu le temps de faire mieux connaissance avec chaque personne et avoir avec elles des échanges plus approfondis.

La crise Covid a rapproché les professionnels et les personnes accompagnées. Tout le monde était concerné. On sentait qu'on était *“tous dans le même bateau”*. Une éducatrice explique avoir partagé les mêmes inquiétudes que les jeunes. Elle dit qu'elle s'est parfois sentie aussi perdue qu'eux face à la crise sanitaire, n'ayant pas toujours de réponse.

Les personnes accompagnées se sont senties comme les autres. Une cheffe de service raconte comment les résidents, autant que les équipes, ont fait face à la violence du confinement. Elle dit que se sentir à égalité a aidé les résidents à être actifs et à proposer des choses positives. Par exemple, ils ont aidé les professionnels, des voisins, d'autres personnes accompagnées.

Tout le monde s'est inquiété pour les autres et parfois des personnes accompagnées demandaient aux professionnels des nouvelles de leur santé ou de leur famille. Malgré les gestes barrières et les masques qui cachaient le bas des visages, on a pu se sentir plus proches les uns des autres par les appels à domicile, l'utilisation des réseaux sociaux ou de la visio chez soi.

Les professionnels ont découvert des choses de la vie des personnes accompagnées ou de leurs familles qu'ils ne connaissaient pas. Par exemple, ils se sont rendu compte qu'une famille n'arrivait pas à utiliser son répondeur de téléphone. Ça expliquait pourquoi cette famille ne répondait pas aux messages. Et les personnes accompagnées ont pu mieux connaître leur éducateur ou le psychologue du service et leur cadre de vie.

Ce n'était pas toujours simple pour garder sa vie privée. Mais cette meilleure connaissance a mieux équilibré les relations entre les aidants et les aidés. Par exemple, une éducatrice raconte qu'elle appelait parfois des personnes accompagnées tout en s'activant dans son domicile ou en marchant à l'extérieur car elle n'en pouvait plus d'être assise en télétravail. Les personnes entendaient des bruits autour d'elle, ils en parlaient et en riaient ensemble. La relation était facilité par ces petits moments de complicité.

Des personnes accompagnées ont souffert du confinement. Mais certaines ont apprécié de pouvoir décider plus de choses. Par exemple, ils pouvaient accepter ou refuser un appel téléphonique de leur éducateur, ou bien ils pouvaient décider de les appeler. Une psychologue explique qu'un jeune qu'elle soutenait se débrouillait très bien sans elle et arrivait à dire s'il souhaitait ou non lui parler.

Par contre, les professionnels n'ont pas beaucoup demandé aux personnes accompagnées leur avis sur comment organiser le confinement, puis le déconfinement. Les CVS n'ont pas fonctionné pendant le confinement et même parfois longtemps après. Et rien n'est venu les remplacer. Des réunions en plein air n'ont pas remplacé les réunions dans une salle. Pourtant la météo était bonne au printemps 2020. Les moyens de communication comme les visio n'ont pas beaucoup été utilisés pour discuter ensemble des problèmes, alors que beaucoup de personnes accompagnées ont un smartphone et savent s'en servir ou peuvent le faire avec une aide.

Il y a eu des rencontres après pour rediscuter de la crise mais les personnes accompagnées n'ont pas toujours pu faire un bilan de la crise avec les professionnels. C'est dommage car ils avaient des choses à dire et ils avaient besoin d'en reparler.

Ensuite, on a l'impression que les choses sont redevenues un peu comme avant entre les professionnels et les personnes accompagnées. Pourtant, c'était quelque chose d'extraordinaire ce qu'on a vécu avec le Covid.

Avec le travail réalisé à partir de ces récits de la crise Covid, nous conseillons de garder ce que cette expérience difficile a apporté de bon. Ce travail permettra aussi de corriger les erreurs si nous devons revivre une autre crise.

Espérons que nous n'aurons plus de grande crise, mais nous serions mieux préparés.

Anne Dusart, Nastasia Monchicourt



Vous pouvez retrouver les résultats complets avec la synthèse et les conseils pour l'avenir avec le lien suivant : <https://www.creaibfc.org/les-acteurs-du-social-et-du-medico-social-aux-prises-avec-la-crise-du-covid-19/>



Avec le soutien de

