

Confinement du printemps 2020 :
**Le vécu des professionnels
jeunesse de la Manche**



Contenu du rapport d'enquête

1 Typologie des répondants	3
2 Situations pendant le confinement	4
3 Relations avec le public	7
4 Animations et activités	9
5 Conclusion	11

Introduction

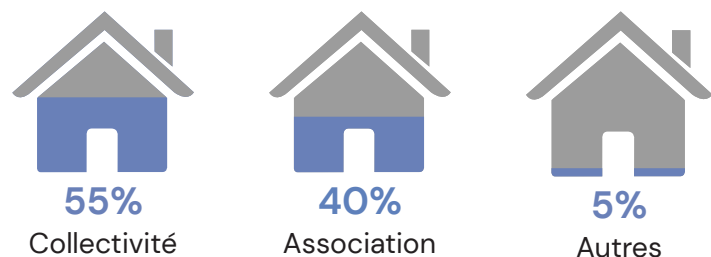
Le Centre Régional Information Jeunesse Normandie, la Ligue de l'Enseignement de Normandie, et la Caf de la Manche ont proposé aux professionnels des réseaux qu'ils animent (Information Jeunesse, Jeunesse, Promeneurs du Net), de répondre à un questionnaire visant à observer leur vécu pendant la période de confinement du printemps 2020.

Ce document synthétise les observations faites sur les retours de questionnaires dans le but de capitaliser les bonnes idées et pratiques développées dans cette période inédite.

Ce support sera communiqué aux professionnels, à leurs employeurs et aux institutions. Il sera une des bases des futurs programmes et ateliers de formation des réseaux en vue de qualifier l'offre des structures et des professionnels en direction des jeunes.

Typologie des répondants

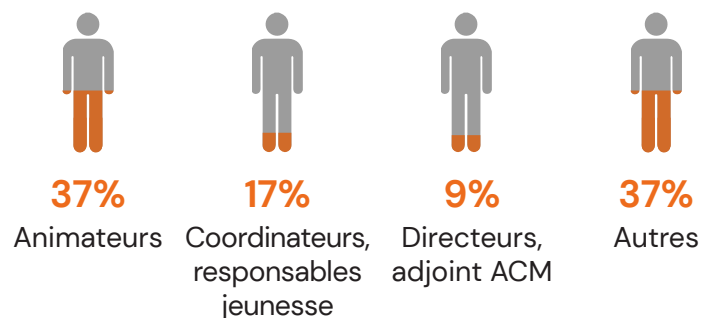
Employeurs



La diversité des métiers et des types de structures auxquelles les répondants appartiennent permet de couvrir un spectre large de situations et d'expérimentations pour maintenir une réponse aux besoins du public.

On remarque une forte représentation de salariés en CDI, ainsi que de fonctionnaires à temps plein. Les professionnels de la jeunesse sont parfois « multi casquettes ». Les employeurs sont, de manière cohérente avec les statuts de salariés, majoritairement des collectivités (55,4%).

Employés



Sur les 200 questionnaires envoyés, 65 personnes ont répondu à cette enquête qui visait initialement des professionnels de la jeunesse. Toutefois quelques professionnels de la parentalité voire de la petite enfance ont choisi d'y participer pour partager leur situation et leur ressenti du moment.

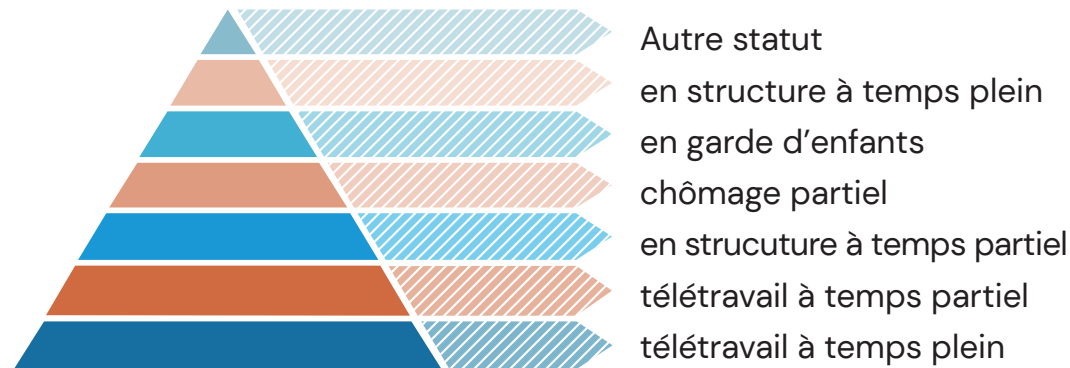


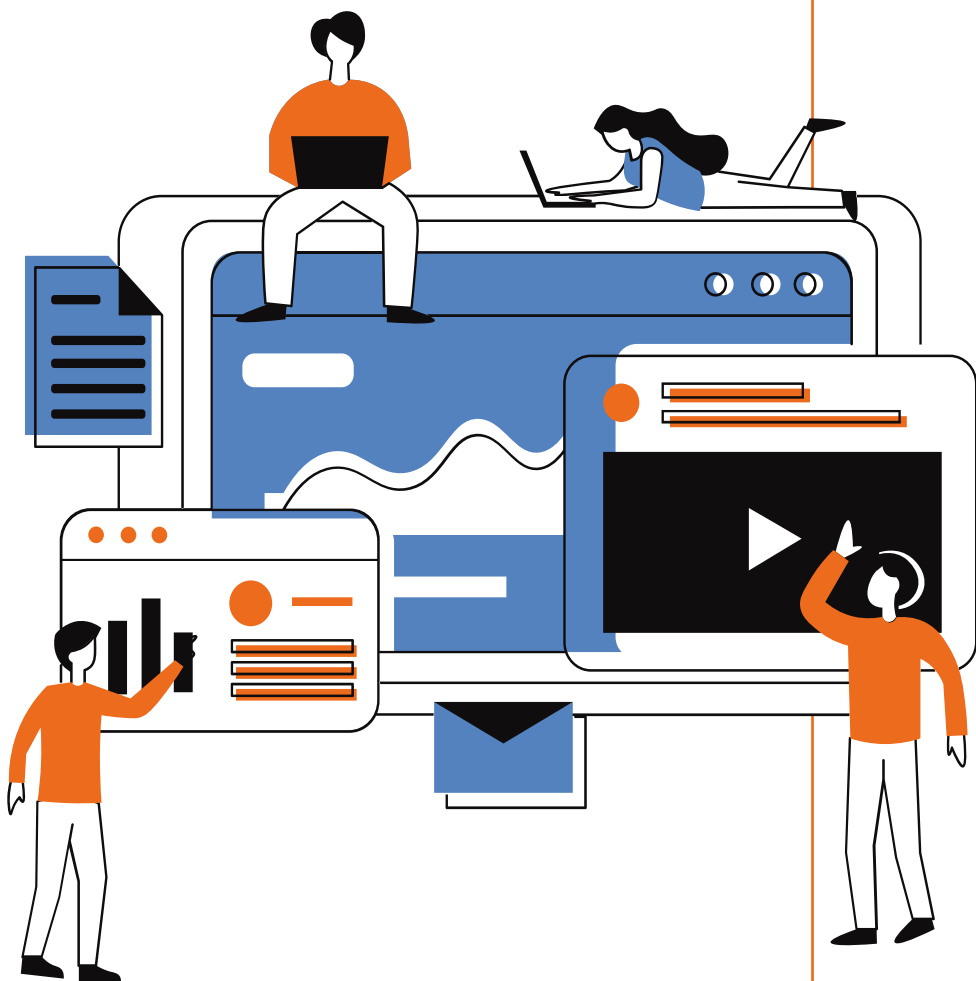
Situation pendant le confinement

La situation confinée permet de retrouver une très grande majorité de situations de télétravail, à temps plein ou partiel, et parfois un travail en présence dans la structure (Pour l'accueil des enfants de soignants, par exemple).

Difficultés

Les agents de la Fonction Publique n'ont pas été impactés par le chômage complet ou partiel, et ont eu la possibilité de poursuivre une activité (sur site ou à distance). Pour autant, ils ont été confrontés aux mêmes difficultés que les salariés du privé. Les impacts négatifs les plus mentionnés concernent la vie familiale, la santé/charge mentale et l'organisation temporelle. Viennent ensuite les problèmes matériels (ordinateurs, smartphones, connexions) et financiers. L'impact positif le plus cité a été la vie familiale mais à moindre hauteur que les difficultés sur ce même sujet.





Télétravail

Près des 2/3 des professionnels n'ont pas bénéficié de tout ou partie d'outils fournis par l'employeur, notamment en connexion à Internet. Ils ont dû utiliser la leur, parfois déjà très sollicitée par le reste de la famille et des usages en visio. Une certaine quantité de professionnels a estimé se trouver éloigné de leurs collègues, hiérarchies et partenaires, mais la majorité s'est trouvée plutôt satisfaite.

Si le coût de l'équipement et la vitesse de la mise en place du confinement peuvent être des éléments d'explication, malgré tout, certains professionnels regrettent également le manque de soutien de leur employeur dans une situation qui a pu avoir des conséquences sur leur vie personnelle (chômage, mélange vie privée/vie professionnelle, utilisation d'équipements personnels).





3/4 des professionnels se sont sentis utiles.

Sentiment d'inutilité dû aux contraintes techniques (manque d'équipement, pas de présence physique) et aux situations professionnelles (chômage, incapacité de poursuivre les missions).

Près des 2/3 des professionnels n'ont pas bénéficié de tout ou partie d'outils de télétravail fournis par leur employeur.

Utilité

Malgré cela, les $\frac{3}{4}$ des professionnels se sont sentis utiles auprès de leur public et la solidarité entre collègues et membres de réseaux a bénéficié à la fois aux jeunes et aux professionnels qui ont développé de nouvelles compétences.

Toutefois, pour un quart des répondants les raisons d'un sentiment d'inutilité sont surtout liées à l'impossibilité d'être en contact avec son public (pas d'outils numériques, pas de présence en structure), l'impossibilité de poursuivre normalement la mission, ou la situation de chômage empêchant d'être actif.

Relations avec le public

Les interactions entre les professionnels et leurs publics pendant ce confinement ont principalement pu être maintenues grâce aux réseaux sociaux.

A l'image des Promeneurs du Net, l'usage des réseaux sociaux a connu un glissement d'une fonction de communication vers des fonctions d'information et d'échanges interpersonnels. Cela a nécessité de la part des professionnels une réactivité et une adaptabilité pour mettre en place des actions permettant l'échange, l'écoute et l'accompagnement, même à distance.

Si cela a répondu à un important besoin du public qui a rencontré des situations difficiles, on constate que plusieurs professionnels se sont retrouvés à devoir tenir un rôle qui n'entre pas directement dans leur fiche de poste et leurs missions initiales.



des répondants ont pu maintenir un lien avec leur public habituel en majorité composé de messages de remerciement pour l'adaptation, la bienveillance et l'accompagnement.



des répondants sont allés au-delà d'échanges de messages : informations et accompagnement individuel dans une démarche ou orientation vers un tiers pour une prise en charge.



des répondants ont établi des contacts avec un nouveau public.





L'interconnaissance du réseau de professionnels a pu être un appui face à certaines situations.

Les réseaux sociaux (surtout Facebook et Instagram) et les contacts téléphoniques ou SMS ont représenté les principaux moyens de communication.

La visio-conférence, exceptionnelle auparavant, a pris une place importante.

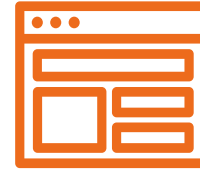
Les sujets abordés ont été nombreux, la première place étant occupée par les questions liées au mal être, puis la recherche d'emploi, les activités à faire à la maison, les informations sur la vie des structures, les discussions libres, la scolarité, le confinement et ses conséquences.

Animations et Activités

La très grande diversité et la créativité de l'offre pendant le confinement témoigne de l'agilité des professionnels malgré les incertitudes liées à la crise. Que ce soit pour maintenir le lien avec le public, libérer la parole, organiser des actions de solidarité ou encore pour offrir des loisirs aux jeunes et aux familles dans un contexte anxiogène, les professionnels ont expérimenté de nouvelles modalités d'agir en direction de leur public.

53,8% des répondants ont pu maintenir des activités destinées à leur public. Si le souhait général est de revenir à des conditions normales, ils retirent des enseignements de cette période qui pourraient permettre de faire évoluer leurs pratiques professionnelles pour apporter des réponses plus adaptées aux besoins de leurs publics.

Quels enseignements?



Outils numériques

En plus d'un retour en face à face, maintenir l'utilisation des outils numériques, des réunions à distance et des réseaux sociaux.



Libérer la parole

Mettre en place ou maintenir des actions permettant la libération de la parole et le repérage des situations difficiles.



Evolution

Réfléchir à une évolution des modalités et de l'organisation du travail des professionnels.



Des besoins exprimés pour faire évoluer les pratiques professionnelles



Ils ont fait quoi ?

Maintenir le lien avec le public, libérer la parole, organiser des actions de solidarité ou encore proposer des loisirs.

Ils envisagent quoi ?

- En plus d'un retour en face à face, maintenir l'utilisation des outils numériques, des réunions à distance et des réseaux sociaux.
- Réfléchir à une évolution des modalités et de l'organisation du travail des professionnels.
- Mettre en place ou maintenir des actions permettant la libération de la parole et le repérage des situations difficiles.

Conditions nécessaires ?

Se former aux outils et bénéficier d'une dotation en équipement de télétravail, de mobilité, de connexion.

Conclusion

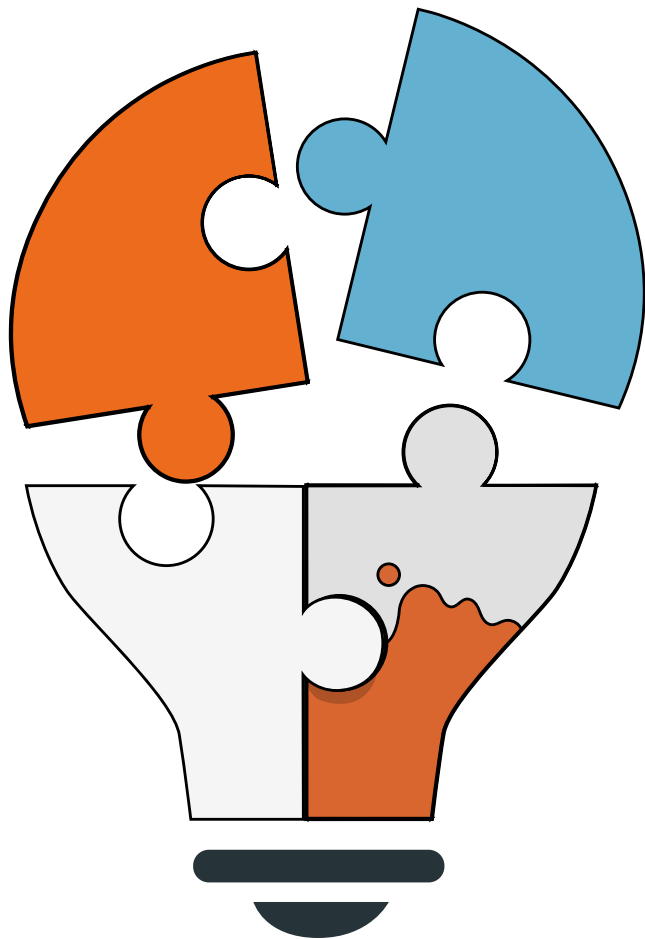
Bien que la soudaineté du confinement ait posé des problèmes difficiles à anticiper sur l'organisation du travail et le maintien des liens avec le public, les professionnels ont globalement réagi avec créativité et se sont adaptés, notamment aux outils numériques.

Les expérimentations d'activités et d'accompagnement à distance semblent ainsi avoir permis de répondre à certains besoins des jeunes et des familles, voire de répondre à des situations difficiles.

Cette expérience, la réactivité et l'adaptabilité des professionnels ont permis le développement de nouvelles pratiques et de nouvelles compétences, que ce soit pour le maintien du lien ou des propositions d'activités innovantes.

« Face au monde qui change, il vaut mieux penser le changement que changer le pansement »
Francis Blanche





Réalisation



Alexandre FOLLIOT, Coordinateur
départemental jeunesse, Ligue de l'enseignement de
Normandie, alexandre.folliot@laliguenormandie.org



Yann LE GALL, Coordonateur du réseau
départemental des Promeneurs du Net, CAF de la
Manche, yann.le-gall@cnafrmail.fr



Hervé LE BEUVANT, Chargé de mission, CRIJ
Normandie, herve.lebeuvant@crijnormandie.fr

Avec le soutien financier de **la CAF de la Manche**



Mise en page et illustrations
Fleur ANNE
roadiekraft@gmail.com