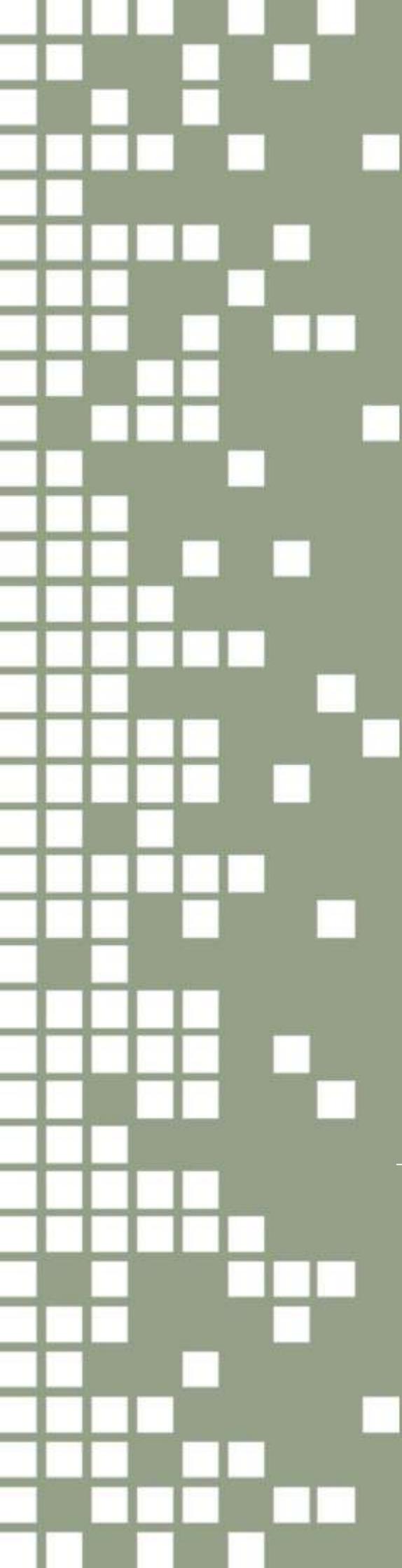


# Le travail social pendant la Covid-19 une nouvelle proximité ?

---

Enquête du Comité Régional  
du Travail Social de Bretagne  
auprès des travailleurs sociaux





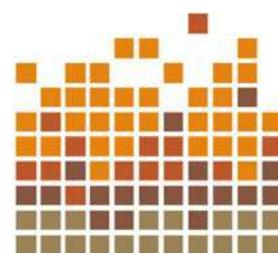
Rédacteurs :  
Valérie Janson & Jordy Stefan  
Chargés de recherche  
Centre de recherche d'ASKORIA

---

Automne 2020

## SOMMAIRE

Le mot du Président.....	4
Introduction.....	5
Présentation de l'exploration et de la démarche d'enquête.....	6
1. Bilan de l'exploration.....	8
L'approche par les organisations et le management.....	8
L'approche centrée sur le travail à distance et le numérique.....	8
L'approche centrée sur les modifications des activités et pratiques professionnelles.....	10
L'approche centrée sur la relation d'accompagnement et la place des usagers.....	11
2. La démarche de l'enquête.....	12
Points de vue et notions mobilisées dans la construction de l'enquête.....	12
Méthodologie et conduite de l'enquête.....	14
Présentation des résultats de l'enquête.....	15
1. Le nombre de réponses.....	17
2. La population.....	18
3. Compétences.....	21
4. Dimension politique et organisationnelle.....	22
5. Rapport à son activité.....	23
6. Rapport au travail des autres.....	24
7. Travail à distance.....	25
8. Rapport au numérique.....	25
9. Gestion du temps professionnel et privé.....	26
10. Vis-à-vis des usagers.....	26
11. Distances et proximités.....	28
Conclusion.....	29



# Le mot du Président

« Proximités, distances : les effets « COVID 19 » sur la relation professionnels-usagers », une enquête du Comité Régional du Travail Social.

« Restant en veille durant cette crise sanitaire sans précédent que nous connaissons, le secrétariat du CRTS de Bretagne a estimé qu'il était de sa responsabilité de poursuivre sa mission en s'intéressant aux impacts de la Covid-19 sur le travail social.

De nombreuses investigations ont été, sont, et seront conduites sur ce thème. Cependant, il nous est apparu que les échos de la crise dans le travail social - parfois discrets, parfois tapageurs - ne révélaient pas objectivement l'investissement silencieux des professionnels de terrain dans l'accompagnement des bénéficiaires en mobilisant de nouveaux supports dans des contextes relationnels inédits.

C'est ainsi que nous avons lancé cette enquête grâce au support du service recherche d'ASKORIA ; une enquête basée sur une approche quantitative par questions fermées pour mettre en lumière les ressentis des professionnels – tous métiers confondus – afin de capter objectivement les tendances. Le nombre de répondants (près de 650) nous permet de disposer d'un échantillon significatif de réponses permettant leur exploitation.

Les résultats de cette enquête, contrairement à certains affichages médiatiques, nous renseignent utilement sur au moins trois aspects :

- Malgré la diversité des métiers, des fonctions et des caractéristiques personnelles, il se dégage une réelle homogénéité des ressentis liés à la situation présente, révélant peut-être la cohérence d'une culture professionnelle insuffisamment reconnue ;
- Les professionnels révèlent une aptitude forte à s'adapter à des contextes de travail différents, ce qui dépoussière certaines représentations parfois projetées sur leurs pratiques ;
- Les savoir-faire mobilisés durant la crise sanitaire ne sont pas fondamentalement différents de ceux qui font le quotidien des travailleurs sociaux : c'est le propre du travail social que de gérer les crises.

La crise sanitaire, dont nous ne sommes pas sortis<sup>1</sup>, semble avoir permis aux professionnels de se recentrer sur eux-mêmes, sur leur relation aux personnes accueillies ou accompagnées, sur les valeurs qu'ils investissent dans leur métier, sur le sens du travail et sa raison d'être. C'est du moins une piste de réflexion que nous pouvons tirer de ce travail.

Le CRTS dispose là d'éléments consistants qui permettent de mettre en débat ces conclusions - qui restent provisoires -, de les confronter aux organisations professionnelles de salariés (dont les syndicats), aux usagers du travail social, aux fédérations du secteur et aux autorités publiques. Ce sera la suite à mettre en œuvre.

Merci à toutes celles et tous ceux qui ont pris le temps de répondre à ce questionnaire.

Roland JANVIER,  
Président du CRTS de Bretagne

---

<sup>1</sup> L'enquête reste limitée aux suites du premier confinement du printemps 2020, dans une période plutôt centrée sur la reprise des activités fin septembre et début octobre 2020.



# Introduction

Lors de la réunion de secrétariat du 18 Juin 2020, le CRTS de Bretagne a missionné le centre de recherche d'ASKORIA<sup>2</sup> afin de mener une enquête *« qui ferait ressortir des éléments de ressentis des acteurs du travail social durant la crise sanitaire »*<sup>3</sup> Des questions générales sont pressenties :

- « Vous en êtes où maintenant avec tout ce qui s'est passé depuis mars dernier ?
- Quels écarts entre la pratique d'avant et celle d'aujourd'hui et de demain ?
- En quoi cette crise a bousculé les/vos pratiques ?
- En quoi a-t-elle fait accident ? »

Ce premier échange conduit donc à identifier les mots-clés qui doivent guider cette enquête : ressentis et pratiques. L'enjeu identifié par les acteurs du CRTS est de ne pas faire « une enquête de plus ». C'est pourquoi le centre de recherche a, dans un premier temps, réalisé une exploration des différents résultats d'enquêtes, des témoignages et articles portant sur la crise sanitaire, les conditions de travail, le travail sanitaire et social (voir [partie 1](#)). En croisant les résultats de ces enquêtes et la mission du CRTS, le comité de pilotage identifie une problématique qui permettra de centrer l'objet du questionnaire sur la question de la distance dans l'accompagnement social.

Si la crise sanitaire révèle certaines dimensions et enjeux de cette question, elle dépasse pour autant la période de pandémie et permettra au CRTS de développer une connaissance mobilisable par les différents acteurs du travail social. Le projet se recentre ainsi autour des mots-clés suivants, qui donneront lieu à une problématique de recherche et la formulation d'hypothèse ([partie 2](#)) : compétence, identité professionnelle, pratiques.

La méthode d'enquête choisie sera celle du questionnaire : elle permet de recueillir des données très précises et objectives auprès d'un grand nombre de professionnels du territoire de Bretagne et au-delà ([partie 3](#)).

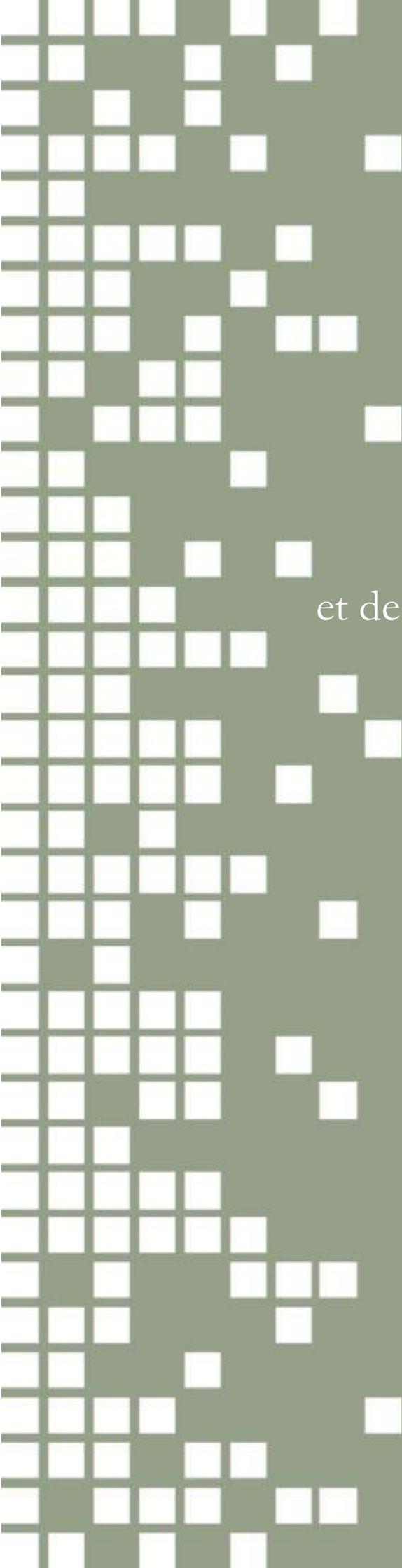
L'analyse et les résultats de ce questionnaire donne ainsi lieu à des conclusions, qui sont autant de pistes possibles pour une poursuite de la recherche et de la réflexion professionnelle sur ces sujets ([partie 4](#)).

---

<sup>2</sup> Deux chercheurs du centre de recherche d'ASKORIA sont mobilisés pour travailler sur cette question : Jordy Stefan (psychologie sociale, approche quantitative) et Valérie Janson (sociologie, approche qualitative).

<sup>3</sup> Compte-rendu de la réunion de secrétariat du 18 juin 2020, extrait.





Présentation  
de l'exploration  
et de la démarche d'enquête

De nombreux articles, témoignages, études, ont été diffusés pendant la crise sanitaire, afin de pouvoir en analyser les effets « in vivo ». Il est nécessaire de souligner le fait que la notion de « crise » ne semble pas assez précise. Plusieurs volets l'ont composé, avec pour chacun des effets différemment accentués :

- La période de confinement : 16 mars au 11 mai 2020
- La période de déconfinement : 11 mai à fin août 2020
- Le retour à une situation classique (mais pas tant...), la « rentrée » : septembre 2020

L'exploration a conduit les chercheurs à identifier les différentes thématiques liées au vécu de la crise sanitaire dans le travail social, et à identifier l'état des connaissances pour chacune d'elles. Il apparaît un état de saturation des données au fil de l'exploration, mais nous constatons également des biais dans ces dernières, liées notamment à la dimension de la prise de parole publique pour des professionnels souvent invisibilisés.

Le premier type de prise de parole est « dénonciateur » : il s'agit d'expliquer la difficulté à gérer la crise sanitaire par des choix politiques, financiers et managériaux estimés désastreux pour le travail social. Le second type de prise de parole vise à mettre en avant la force et la qualité des professionnels du travail social, qui par leur expertise et leur engagement parviennent à poursuivre leur action dans un contexte complexe.

Il s'agit alors, tant pour les chercheurs que pour les acteurs du CRTS, de déterminer, à la suite de cette exploration, une problématisation pertinente et une méthode permettant d'assurer un maximum d'objectivité. Pour présenter les résultats de l'exploration, nous avons identifié quatre thématiques :

1. l'approche centrée sur les organisations et le management,
2. celle centrée sur le travail à distance et le numérique,
3. celle centrée sur les pratiques et activités professionnelles,
4. et celle centrée sur la relation d'accompagnement.

Notons que l'ensemble de ces éléments doit bien être considéré comme un bilan exploratoire de témoignages qui n'ont pas été systématiquement produits dans le cadre d'une démarche scientifique<sup>4</sup>. Les éléments qui figurent ci-dessous doivent être lus au conditionnel. Ce sont les résultats de l'enquête qui permettront, ou non, de confirmer ces différents éléments qualitatifs.

---

<sup>4</sup> Certains ont été produits dans le cadre de séminaires organisés par des associations de professionnels par exemple.



## 1. Bilan de l'exploration

### L'APPROCHE PAR LES ORGANISATIONS ET LE MANAGEMENT

Le vécu de la « crise sanitaire » et de ses bouleversements a été différent selon les organisations et les professionnels qui y exercent. Si certains notent une brutalité de l'annonce de confinement et de ses effets (télétravail, ou au contraire continuité de l'activité), d'autres estiment avoir eu le temps de se préparer et de s'organiser, et d'autres encore avoir pu s'appuyer sur des expériences précédentes de crises et les procédures qui en résultaient (plan blanc, plan bleu). Le vécu des organisations semble très dépendant du type de public accompagné : on peut à cet effet relever le critère d'âge : petite enfance, enfance, adolescence, adultes, séniors ; mais aussi le critère de la problématique : exclusion, protection de l'enfance, handicap, etc. Il dépend également des modalités de ces accompagnements : internat, externat, milieu ouvert, travail de rue, travail à domicile (assistants familiaux notamment). La crise sanitaire a ainsi pu entraîner une baisse de l'activité, ou à l'inverse une hausse, et avoir un impact différent sur le télétravail : recours à la distance pour le milieu ouvert, accentuation de la présence par exemple pour les maisons d'enfants à caractère social.

Différents témoignages et questionnaires relèvent les dimensions managériales liées à l'information, la communication, la mise en place d'une nouvelle organisation, la mise en œuvre des règles et mesures sanitaires adaptées. Si certaines insatisfactions sont présentes, il est à noter que de façon générale, les salariés estiment assez satisfaisantes ces dimensions. Tous relèvent que l'imprécision et l'incertitude ne relèvent pas tant des organisations de travail que des tutelles et acteurs politiques, et de la situation sanitaire dont personne n'a de réelle maîtrise et place ainsi tous les acteurs dans une certaine position d'horizontalité. Cette dernière se lit également dans les partenariats, dans les relations entre collègues aux missions différentes et aux usagers.

Le management et l'organisation du travail se sont déplacés pour les salariés en télétravail vers une mise en œuvre distancielle qui a parfois donné l'impression d'une trop grande « présence », notamment sur des temps de réunion. Il apparaît ici une dimension d'apprentissage de ce nouveau mode de management à distance.

Certains aspects positifs de la crise sont soulevés. Si l'absence de procédures a parfois déstabilisé les professionnels dans un premier temps, elle est ensuite énoncée comme salvatrice. La réduction de la pression administrative (tant pour les professionnels que pour les usagers qu'ils accompagnent), des contraintes pesant sur l'activité professionnelle permettent de laisser place à la relation, la réflexion, les recherches, l'élaboration de projets... Il apparaîtrait alors que la réduction du mandat institutionnel renforce la perception de sa propre professionnalité.

### L'APPROCHE CENTREE SUR LE TRAVAIL A DISTANCE ET LE NUMERIQUE

De nombreux questionnaires et témoignages se centrent sur ce qui apparaît comme une nouveauté dans le travail social : le télétravail « généralisé ». La situation a ainsi conduit à se départir de positionnements idéologiques de type « le télétravail dénature le travail social » pour l'expérimenter réellement dans sa pratique. Trois volets peuvent ici être soulevés :

1. les conditions relevant du télétravail,
2. les compétences en numérique,
3. et la séparation de la vie professionnelle et de la vie privée.



Les organisations n'ont pas toutes le même niveau d'équipement pour faire face au télétravail. Il s'agit à la fois des possibilités d'équipement matériel : téléphone professionnel, ordinateur portable... mais également de la possibilité de s'informer et communiquer à distance : logiciels de téléconférence, de travail collaboratif, accès intranet, accès aux dossiers des usagers à distance...

Nous notons également des possibilités de mises en œuvre différentes du télétravail pour les professionnels : avoir un espace pour travailler, une connexion de qualité, une charge de famille, une expérience précédente du télétravail...

Enfin, les compétences numériques ont eu un effet sur le vécu du télétravail et le sentiment d'efficacité dans ce dernier, pouvant s'avérer être un frein pour certains et une opportunité de développer des actions innovantes pour d'autres. Il est à noter que selon les activités, le rapport au télétravail et au numérique peut varier : effectuer des recherches, rédiger des écrits professionnels, conduire/participer à une réunion, réaliser un entretien d'aide, mener une action collective, etc. mobilisent des compétences différentes, à la fois professionnelles et numériques. L'obligation de recourir à ces actions a pu permettre à certains professionnels de renforcer leurs compétences, mais aussi de déconstruire leurs idées reçues sur les effets néfastes du numérique dans le travail social, comme nous le verrons dans la partie portant sur la relation d'accompagnement.

Travailler à domicile n'a pas été perçu de la même façon pour tous les professionnels. Certains font état d'une plus grande efficacité, les conditions du télétravail leur permettant de se concentrer davantage sur leur travail ; d'autres font état d'un sentiment de bricolage ou de dispersion. Les conditions matérielles du télétravail sont ici à mettre en regard avec les conditions de travail habituelles (exemple : travail en open-space ou bureau collectif). S'est posée pour les professionnels la question de la gestion du temps et de la dissociation entre vie professionnelle et vie privée : s'imposer des plages horaires fixes, parvenir à se déconnecter, préserver son temps de travail des sollicitations familiales font partie des éléments soulevés. Outre la charge de travail, c'est également un sentiment de « culpabilité » à la déconnexion qui est mentionné par les travailleurs : être en relation avec les usagers, de domicile à domicile, semble conduire certains professionnels à ressentir davantage d'empathie et à vouloir être disponibles « tout le temps » (voir section rapport aux usagers).

Le recours au télétravail est énoncé par certains comme positif – *« j'ai eu davantage de temps pour profiter de ma famille, pour mes loisirs »* - tandis que d'autres ont eu au contraire le sentiment d'être « happés » par leur travail ou gênés par la présence du travail au sein du domicile et réciproquement. Est également évoqué le sentiment de faire des « doubles journées » de travail, notamment pour les personnes ayant des enfants à charge et devant assurer le suivi scolaire. Cette dimension est également soulevée par les professionnels ayant vu leur activité se poursuivre en établissement, ou étant réquisitionnés.

Des dimensions plus pragmatiques liées au télétravail sont enfin évoquées : il peut permettre de faire des économies (transports, repas, etc.) mais peut aussi occasionner des dépenses personnelles liées au travail (achat d'un bureau, d'un fauteuil, etc.)



## L'APPROCHE CENTREE SUR LES MODIFICATIONS DES ACTIVITES ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Nous traiterons ici principalement de la façon dont les professionnels ont perçu leur activité et ses changements pendant la crise sanitaire, et des effets sur le travail en équipe, dans la mesure ou la pratique d'accompagnement social fait l'objet ensuite d'un focus spécifique.

Les effets de la crise ont été différemment vécus par les professionnels. Certains estiment que leur activité s'est poursuivie sans rencontrer de modifications profondes, tandis que d'autres font état d'un bouleversement avec de nouvelles missions ou tâches, ou du fait que les activités traditionnelles doivent se réaliser désormais à distance. Si dans le secteur sanitaire la question du besoin d'accompagnement psychologique a été fortement soulignée, il est peu présent dans les enquêtes portant sur le travail social.

Il semblerait dans l'ensemble que les professionnels s'estiment suffisamment armés pour faire face à ces situations de crises qui, même si l'ampleur de celle-ci est majeure, relèvent pour autant de leur quotidien professionnel. Les professionnels soulignent leur capacité d'adaptation, d'innovation, de réactivité. Nombreux sont les professionnels qui expliquent que la nouvelle « liberté » ou autonomie vécue pendant cette crise leur a permis de s'émanciper des contraintes, d'autodéterminer les priorités et l'organisation de leur activité, et de retrouver le sens de leur « vrai » travail, et une utilité sociale. Nous pouvons nous questionner sur les effets de ces modifications sur la perception de ses compétences et de son identité professionnelle. La période a ainsi pu occasionner ou précipiter une réflexion sur un changement de structure ou sur une reconversion professionnelle. Certains questionnaires investiguent notamment la façon dont les professionnels ont pu recourir à de la formation (Mooc, distanciel), pendant cette période mais peu de données concernent le travail social.

Le travail avec les collègues ou partenaires a été un volet particulièrement soulevé par les professionnels. Le contexte sanitaire a conduit certains professionnels à être absents, et certaines structures à fermer, amenant de ce fait une charge de travail et une répartition des missions différentes. Si la charge de travail est parfois soulevée, c'est davantage le sentiment de soutien, de coopération et de partage qui est accentué : les frontières professionnelles s'atténuent au bénéfice de la réalisation de la mission.

Beaucoup de témoignages font état d'un isolement professionnel parfois difficile, notamment du fait d'absence des relations informelles et de convivialité qui facilitent la circulation de l'information, les analyses conjointes, la régulation des émotions, ou simplement « l'effervescence » du travail en collectif.

Deux mouvements inverses sont à noter dans les relations professionnelles. Pour certains, la crise sanitaire a conduit à un décloisonnement des services (voir ci-dessus), à découvrir de nouveaux collègues ou partenaires ; à renforcer ou construire des relations. Mais nous notons aussi que le fait de pouvoir « choisir » avec quels acteurs les professionnels sont en relation a pu a contrario renforcer des tensions au sein des équipes et structures. Des pratiques a-institutionnelles ont ainsi pu se développer : création de groupes WhatsApp, réunions en dehors des responsables hiérarchiques, etc.



## L'APPROCHE CENTREE SUR LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT ET LA PLACE DES USAGERS

Deux effets à la crise sanitaire sont évoqués par les professionnels. Le premier concerne la visibilité : la crise sanitaire a rendu davantage visibles certaines problématiques, conduisant soit à découvrir des publics jusque-là inconnus, soit à rencontrer, pour un public accompagné, des problématiques qui étaient auparavant accompagnées par des partenaires (exemple : les addictions), réalisées en dehors de l'accompagnement (ex : la manche, les pratiques de solidarité citoyennes), ou minorées par l'effectivité de celui-ci (fracture numérique, isolement). Le second volet concerne la levée de certaines contraintes pour les personnes accompagnées (absence de scolarité, reconduction des contrats, aides financières allégées, planning d'activité assoupli, règlement adapté, effectifs moindres...).

Il apparaîtrait alors que la crise sanitaire ait conduit paradoxalement à une plus grande proximité avec les publics, conduisant les professionnels à être davantage à l'écoute, et à partager des rapports davantage « personnels ». Ces éléments sont énoncés autant pour les professionnels ayant poursuivi leur accompagnement en structure que pour ceux qui ont déplacé leur activité vers le distanciel. Nous pouvons noter comme facteurs participant à ce ressenti : l'affaiblissement des contraintes amenant plus de liberté dans les échanges, l'absence des partenaires conduisant à une approche globale, l'exposition égale au risque sanitaire amenant les usagers à s'inquiéter de la santé des professionnels et réciproquement, l'interpénétration dans la vie de l'autre dans le cas des suivis à domicile en télétravail, davantage de temps d'accompagnement individuel...

La crise sanitaire a eu comme effet de rendre visible pour les travailleurs sociaux, leur rôle central auprès des personnes accompagnées, ce qui peut parfois avoir représenté une charge mentale et psychologique importante. Les professionnels se sont dit très inquiets pour certains usagers, notamment pour ceux avec lesquels le lien a été perdu. Cela a conduit quelques professionnels à se montrer trop intrusifs dans un premier temps, dans la dimension de « l'aller-vers », sollicitant trop fréquemment les personnes par téléphone. Les professionnels évoquent également par cette plus grande proximité la difficulté à gérer les angoisses et les difficultés que les personnes expriment. Il est intéressant de souligner le fait que les professionnels en télétravail, par le changement de média dans la relation, ont exprimé avoir développé des compétences d'observation et d'écoute nouvelles.

Certains effets positifs sont à soulever : la crise sanitaire a conduit à ne pas pouvoir faire à la place des personnes, révélant ainsi des compétences insoupçonnées, par exemple en matière de démarches administratives, de numérique, mais aussi d'éducation des enfants.

Sur la question plus spécifique de la crise sanitaire, les professionnels se sont vus endosser un rôle pédagogique, tant sur les questions d'hygiène, des gestes barrières, etc. que sur la gestion de l'information, des fake-news et théories du complot. Si le confinement a mis les personnes à distance pour les salariés en télétravail, occasionnant selon leurs témoignages un rapprochement relationnel, il est à noter que nous avons pour l'heure peu de données sur les effets de cette nouvelle posture relationnelle lors de la reprise de l'accompagnement. De plus, certains témoignages font part de leur crainte face au retour au réel de l'activité et nous pouvons nous interroger sur les effets de la peur de la contamination dans le cadre de la relation d'aide et le sentiment que celle-ci peut générer pour certaines personnes accompagnées (renforcement du stigmatisme).

\* \* \*



Il ressort des différents témoignages et enquêtes une dimension d'adaptation, voire d'apprentissage lors de la crise sanitaire : organisation de son activité, relations managériales, travail d'équipe et de partenariat à distance, accompagnement des publics.... Si la crise sanitaire a rendu complexe l'exercice du travail social, elle a pu paradoxalement être parfois vécue comme une « parenthèse enchantée », permettant pour les professionnels de revenir aux « fondamentaux » du travail social et de la relation d'accompagnement.

Après ce temps d'adaptation, apparaissent deux mouvements pour les professionnels : l'espoir que la crise en tant que révélatrice - des difficultés des personnes, des besoins d'accompagnement, des compétences des professionnels, de l'inadéquation des injonctions des institutions et des systèmes de management, de réticence au changement, ... - permette de redonner une place centrale au travail social et à la solidarité ; et la crainte du retour à la « normale ». Peu d'éléments apparaissent sur la place que les professionnels souhaitent prendre dans cette perspective de changement. Il apparaît alors intéressant de pouvoir centrer l'analyse non pas sur des dimensions politiques et organisationnelles, qui seront traitées par d'autres acteurs, mais sur la façon dont les professionnels ont redéfini leurs compétences et leur identité professionnelle, pour mieux cerner la place que cette crise pourrait prendre dans une vision prospective du travail social.

## 2. La démarche de l'enquête

### POINTS DE VUE ET NOTIONS MOBILISEES DANS LA CONSTRUCTION DE L'ENQUETE

A la suite du constat et de l'analyse des données foisonnantes sur les effets de la Covid-19, notamment lors de la période de confinement, les membres du secrétariat ont souligné l'importance de ne pas faire « une enquête de plus ». En croisant les éléments d'informations disponibles, la vocation du CRTS, et les réflexions du centre de recherche, est apparue une « problématisation » commune autour de la question de **la « distance » dans la relation aux personnes accompagnées**, question qui a été fortement soulignée dans les témoignages : distance physique, distance relationnelle, distance par le numérique, etc.

Cependant, le CRTS ne voulant pas s'enfermer dans la problématique classique de la "bonne distance" en travail social a fait le choix de mettre en tension la dynamique proximités/distances, l'usage du pluriel signifiant la polysémie des situations vécues.

Entrer par la question de la distance dans la relation d'accompagnement permet d'aborder certaines facettes identifiées dans l'exploration, tout en leur donnant un sens particulier. Le schéma du positionnement professionnel par Christina De Robertis permet d'illustrer ce mouvement :



**Schéma 1 : le positionnement professionnel (De Robertis, 2008)<sup>5</sup>**



Si notre regard sera centré sur la relation professionnel-usager (cercle orange), cette dernière ne trouvera sens que dans un cadre plus général. Rappelons enfin que le maître-mot défini par le CRTS reste « le ressenti » des professionnels, les éléments recueillis ne visent donc pas à cerner le réel mais bien la perception qu'en ont les professionnels. Nous reprenons rapidement ici les différents éléments de ce schéma et la façon de les aborder au regard de la relation aux personnes accompagnées :

- **Politiques sociales** : il s'agira d'identifier dans quelle mesure les dimensions politiques (souplesse ou a contrario absence de réponses) ont influé sur la façon de vivre la relation usager-professionnel.
- **Valeurs, déontologie professionnelle, méthode<sup>6</sup>** : Nous identifions ici deux volets pouvant renseigner la relation usagers/professionnel. Un questionnaire scientifique sur les valeurs, bien que pertinent pour la réflexion, serait trop chronophage au regard de la problématisation choisie. Nous utiliserons alors la notion de **compétence professionnelle** - savoirs ; savoir-faire ; savoir-être - afin d'identifier dans quelle mesure la façon de penser cette dernière a influé sur le vécu de la crise sanitaire et la perception de la distance/proximité avec les personnes (*Exemple d'une hypothèse : les professionnels mettant en avant le savoir-être dans la compétence professionnelle ont mieux vécu l'autonomie liée à la crise sanitaire et ont davantage mis l'accent sur la relation de proximité avec les personnes*). La question des **méthodes** professionnelle et la façon dont elles ont pu (ou non) faire support lors de la pratique pendant la crise (et réguler ou modifier la distance) sera également investiguée.
- **Cadre institutionnel** : il ne s'agira pas ici d'investiguer le ressenti des professionnels sur le cadre, mais bien d'identifier dans quelle mesure il est venu soutenir, réguler (ou non) la

<sup>5</sup> De Robertis, C., Orsoni, M., Pascal, H., Romagnan, M. (2014). *L'intervention sociale d'intérêt collectif : de la personne au territoire*. Rennes, France : Presses de l'EHESP, p 90

<sup>6</sup> La déontologie étant spécifique au métier d'ASS, nous faisons volontairement l'impasse sur cette notion en tant que telle, bien que la réflexion déontologique ou le sentiment de justice puisse de façon générale être investiguée



dimension relationnelle. Il s'agit autant des règles de fonctionnement, du travail en équipe, de la place de la hiérarchie, des missions attribuées (et des effets de la crise sur ces dernières), et de la façon d'organiser son travail (et le temps de travail vs vie privée).

- **Usagers**: sera investigué l'éventuel « changement de regard » sur les personnes accompagnées, qui peut influencer la relation (*exemple : s'être rendu compte des compétences, avoir eu le temps de discuter*), les changements dans les pratiques professionnelles (*avoir pénétré dans des espaces ou temporalités différentes « chez les personnes », devoir observer/écouter différemment*), et dans la façon de percevoir la relation (*réciprocité de l'inquiétude, partage d'un vécu commun...*). Sera évidemment mis l'accent sur les questions de distance et de proximité dans leurs différents aspects : social, psychique, de santé, physique, émotionnel....

Enfin, l'angle adopté de la relation aux personnes accompagnées nous conduit à ne pas identifier de prime abord de catégories professionnelles spécifiques. En effet, nous ne parlons pas uniquement de relation d'accompagnement qui mettrait l'exergue sur les travailleurs sociaux diplômés de ce champ, mais bien de la relation aux personnes qui prend en compte l'ensemble des professionnels du champ du travail social (accueil, fonctions administratives, fonctions d'encadrement...).

## METHODOLOGIE ET CONDUITE DE L'ENQUETE

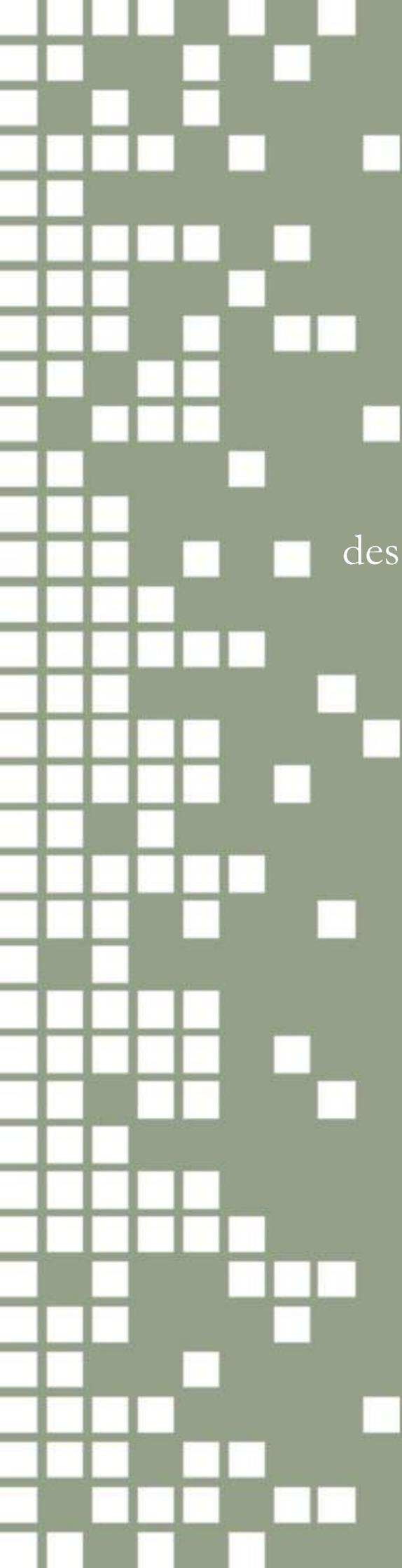
Afin d'objectiver les données, et ce sur une population large de travailleurs sociaux, il a été décidé de recourir à une méthode quantitative, par questionnaire. Le questionnaire est construit en échelle de Likert allant de 1 à 10. Nous avons fait le choix d'une échelle paire afin d'obliger les répondants à prendre position. A des fins de traitement statistique, nous rendons toutes les questions obligatoires. La formulation proposée pour chaque question est la suivante : proposition d'une affirmation, où la personne va donner son degré d'accord. La personne devra cocher une case afin de signaler son degré d'accord et ce sous chacune des affirmations du questionnaire.

L'ordre des questions sera aléatorisé au sein des groupes thématiques afin d'éviter les effets d'ordres et de halo. Certaines questions peuvent paraître redondantes, ou contradictoires entre elles. Il s'agit d'un choix délibéré de notre part, cela permet de contrôler la sincérité et l'investissement des participants dans le questionnaire et permet donc de valider les données obtenues.

Les questions ont été travaillées entre chercheurs et membres du CRTS de Bretagne. Elles reprennent les catégories suivantes :

- Données de présentation des enquêtés
- Perception de la compétence en travail social
- Dimension politique et organisationnelle
- Rapport à son activité professionnelle
- Rapport au travail des autres
- L'expérience du travail à distance
- Rapport au numérique
- Gestion vie professionnelle / vie privée
- Relation aux usagers
- Conception de la distance professionnelle





Présentation  
des résultats de l'enquête

Nous n'avons pas différencié les catégories (sexe, âge, situation, métier...) car les différents tests statistiques n'ont pas révélé de différences significatives dans les réponses en fonction de ces catégories (selon les normes en vigueur)<sup>7</sup>.

Pour rappel, le questionnaire a été construit avec des affirmations où chacun devait donner son degré d'accord sur une échelle dite de Likert allant de 1 à 10 :

- « 1 » signifiant : « pas du tout d'accord » avec l'affirmation
- « 10 » signifiant : « tout à fait d'accord » avec l'affirmation

Par exemple : l'affirmation : « *Ma structure a mis en place les moyens nécessaires afin de poursuivre les activités* »

> Réponses proposées (à cocher dans le logiciel) : 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Par ce recueil de données, les résultats seront traités en moyennes. Cela signifie qu'un score élevé donne un niveau d'accord important, un score faible donne un niveau de désaccord important.

Nous présenterons ici les résultats bruts des réponses à chacune des dimensions et des sous-questions les composant. Pour faciliter la lecture des tableaux, nous avons opté pour un code couleur représentant trois catégories de réponses :

- En gris clair, pour les scores compris entre 1 et 3,9 ; ou 7,1 et 10 suivant la polarité de la question (à lire comme une réponse positive).
- En blanc, pour l'écart autour du score médian ou neutre (5.5).
- En gris foncé, pour les scores compris entre 1 et 3,9 ; ou 7,1 et 10 suivant la polarité de la question (à lire comme une réponse négative).

Nota Bene : Ce type de recueil de résultat peut amener à obtenir des résultats positifs avec un score bas comme par exemple :

La crise m'a conduit à envisager une reconversion	466	2,86
---	-----	------

Pour chacun des domaines, nous présenterons une rapide synthèse présentant les éléments saillants ressortant du questionnaire.

---

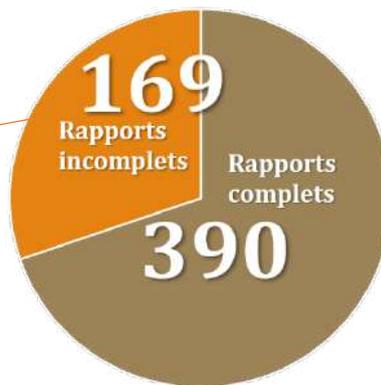
<sup>7</sup> Les données sont présentées de façon agrégées car la Manova n'a révélé aucun effet simple, ni effet d'interaction à un seuil décisionnel de .05. Nous ne présentons donc pas ces résultats



## 1. Le nombre de réponses

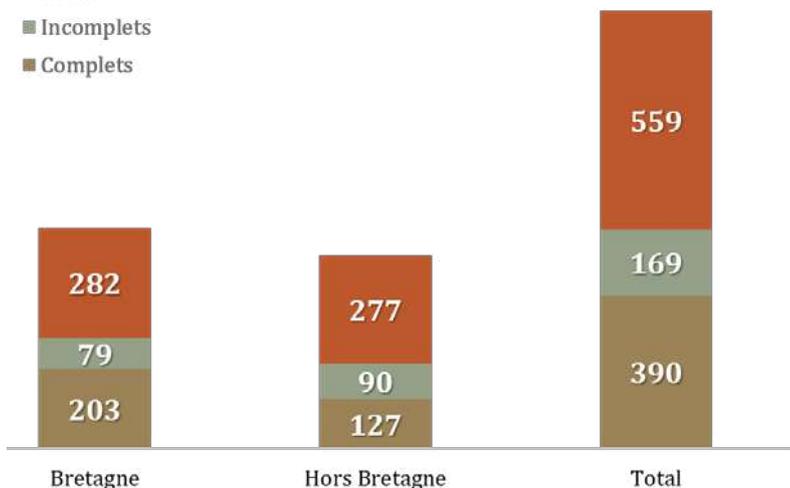
Les réponses apportées ont été prises en compte, le lecteur pourra prendre connaissance de la population de répondants pour chaque question dans la présentation des résultats (colonne N)

559 QUESTIONNAIRES



### RAPPORTS COMPLETS / INCOMPLETS PAR TERRITOIRES

■ Total  
■ Incomplets  
■ Complets

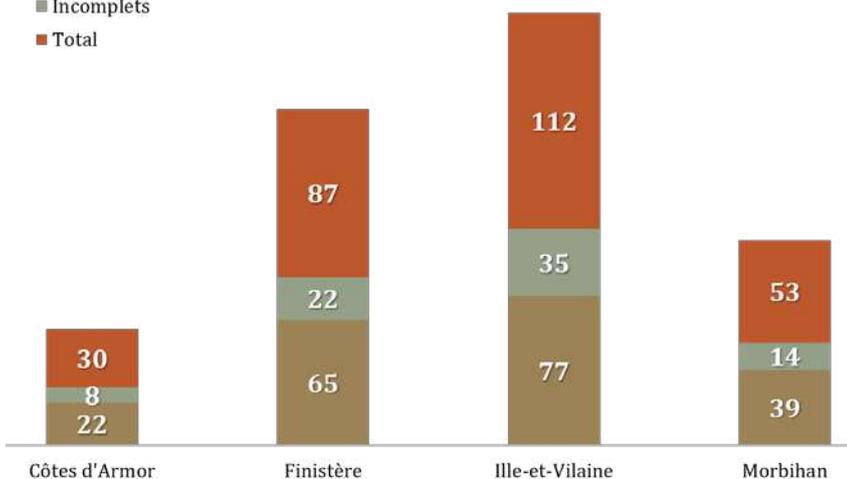


### RÉPARTITION PAR TERRITOIRES



### RAPPORTS COMPLETS / INCOMPLETS PAR DÉPARTEMENTS BRETONS

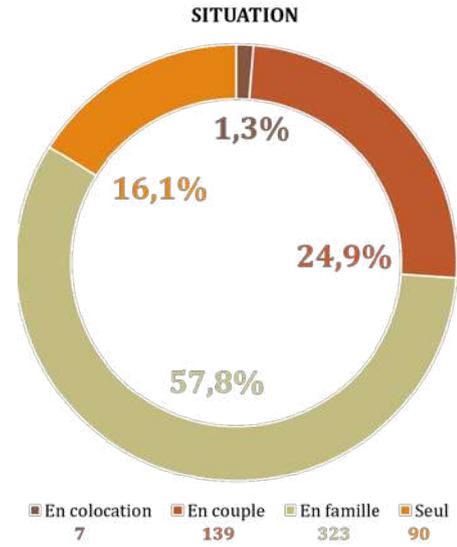
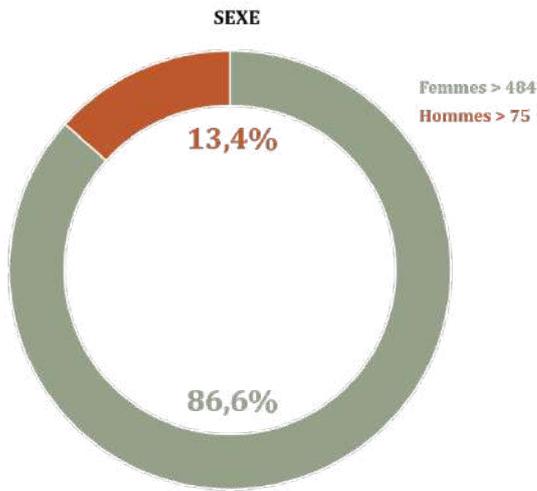
■ Complets  
■ Incomplets  
■ Total



Le questionnaire a recueilli 559 réponses réparties quasi équitablement entre la Bretagne (focus de l'enquête), et les autres régions. Nous notons en Bretagne une participation plus grande pour le département d'Ille-et-Vilaine (112), suivie du Finistère (87), du Morbihan (53). Le département des Côtes d'Armor est moins représenté (30 réponses) : notons que des problèmes d'accès au questionnaire en raison du protocole de sécurité informatique de certaines structures peuvent expliquer cette plus faible participation.

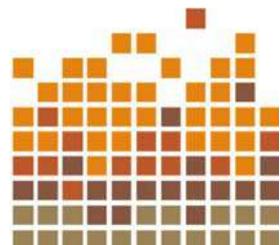
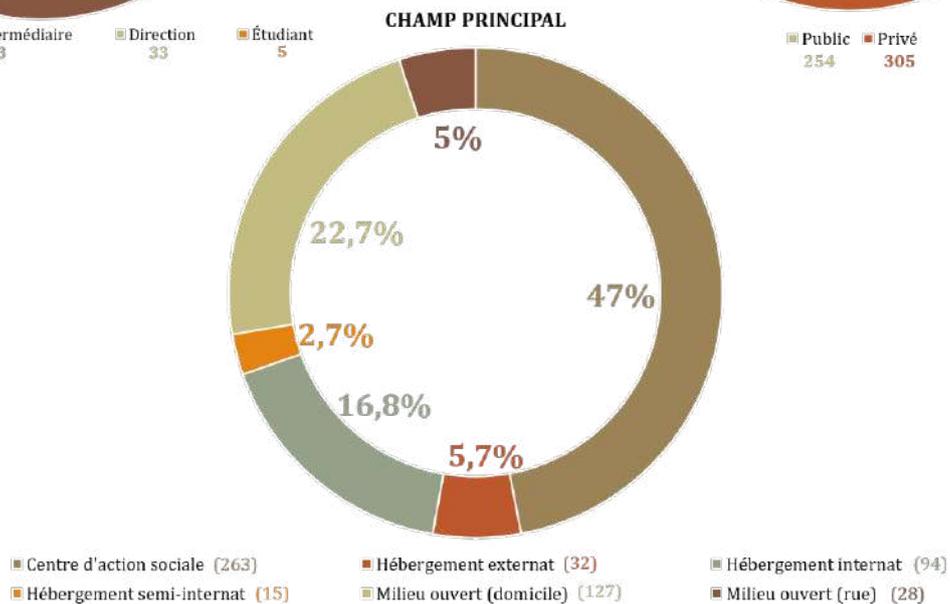
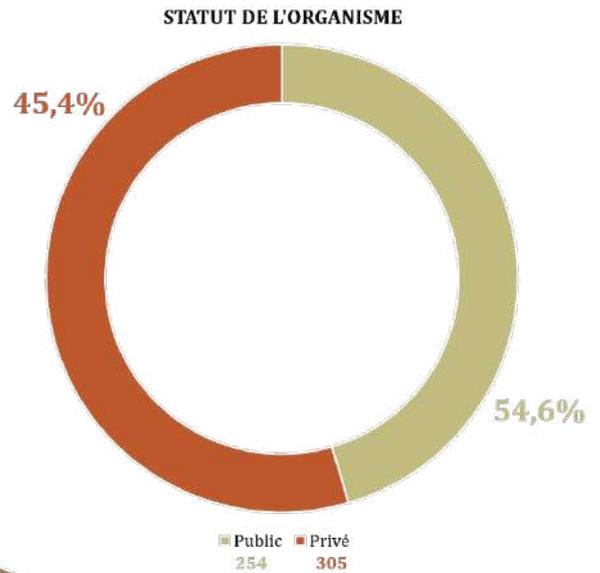
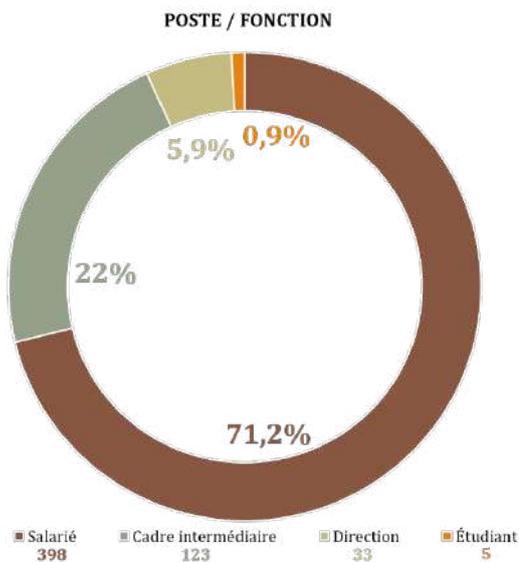


## 2. La population



ÂGE > 43 ans (10,856)

ANCIENNETE DANS LE TRAVAIL SOCIAL > 15,15 ans (10,384)



### TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT / DU SERVICE EN NOMBRE DE PERSONNES ACCUEILLIES



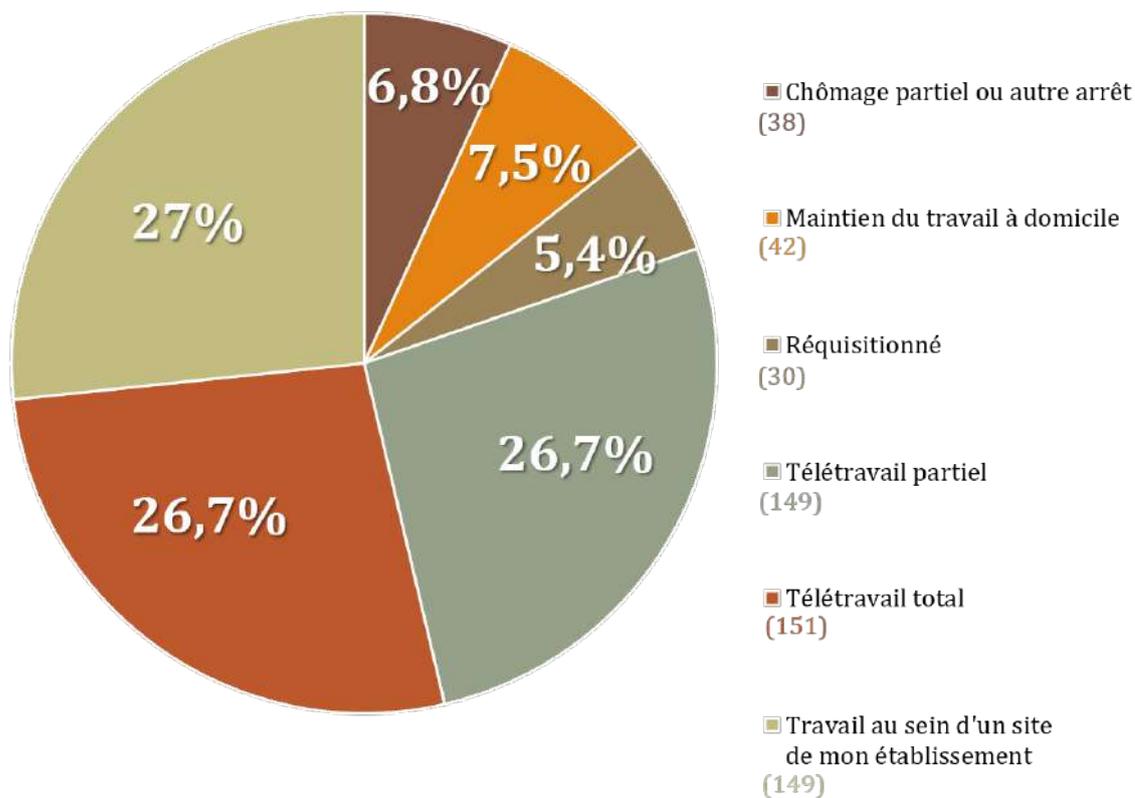
### TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT / DU SERVICE EN NOMBRE DE PERSONNELS



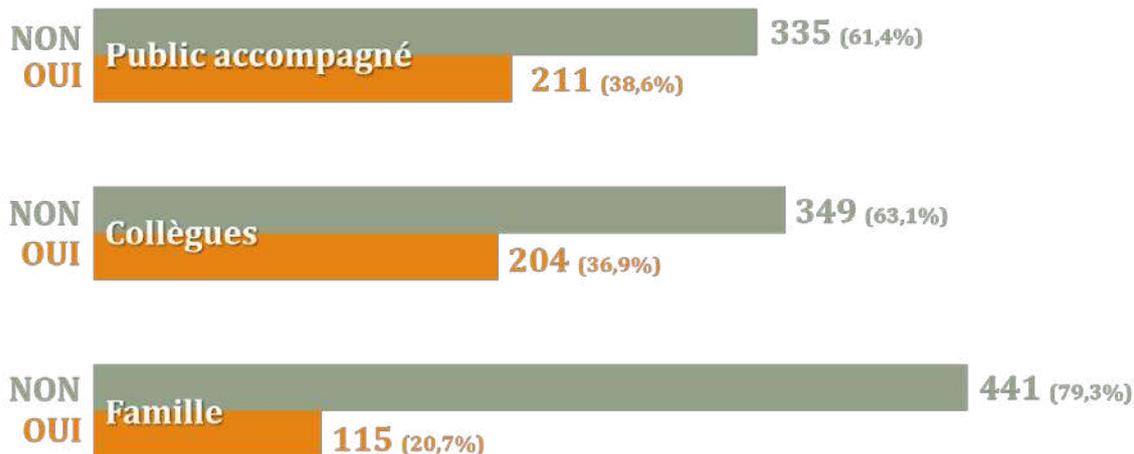
### RÉCEPTION DU PUBLIC



## SITUATION PROFESSIONNELLE DOMINANTE PENDANT LA CRISE



## TOUCHÉS PAR LA COVID-19



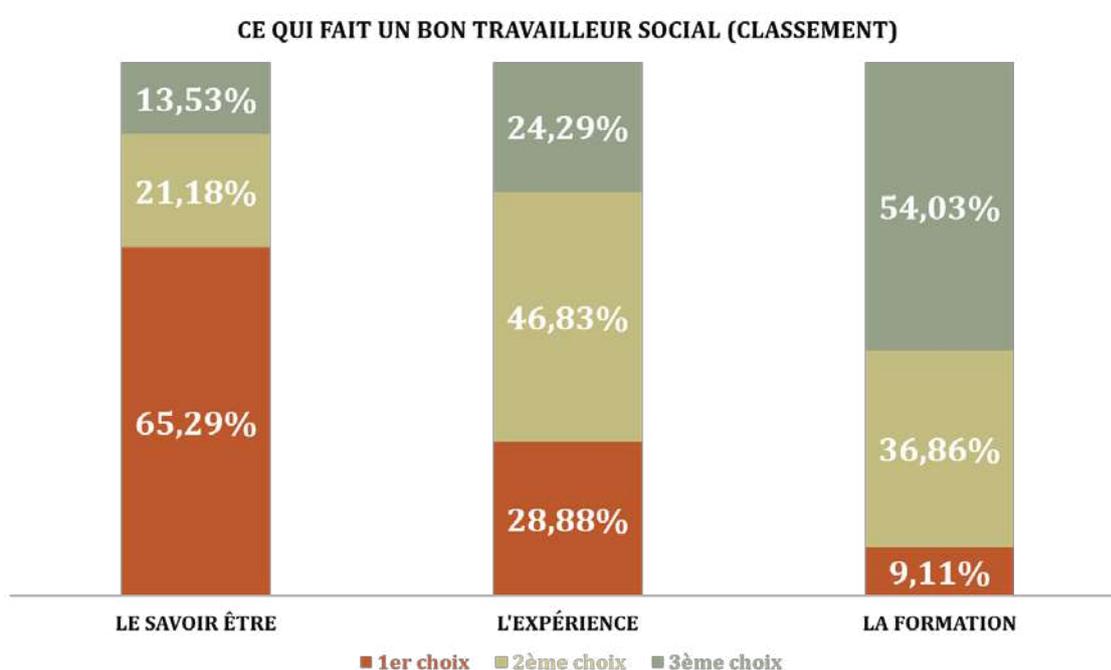
La population ayant majoritairement répondu au questionnaire correspond aux critères suivants : une moyenne de 43 ans (10<sup>8</sup>) avec une ancienneté de 15 ans dans le travail social (10), principalement des femmes (86.6%), et un statut de salariés (71.2%).

Seuls 19.5% exercent en hébergement (internat et semi-internat). 77.6% accueillent du public en individuel.

Pendant la période de la crise, 54.7% des répondants ont connu des situations de télétravail total ou partiel, et 26.7% ont poursuivi leur travail au sein de l'établissement. Les répondants vivaient principalement en famille ou en couple (82.7%).

Nous pouvons noter qu'une part non négligeable des travailleurs sociaux a été confrontée à des situations de Covid-19 : principalement pour le public accompagné (38.6%) et les collègues (36.9%), puis pour leur famille (20.7%)

### 3. Compétences



	Thème placé en 1 <sup>er</sup> choix	Thème placé en 2 <sup>ème</sup> choix	Thème placé en 3 <sup>ème</sup> choix
<b>L'expérience</b>	132 (28,88%)	<b>214 (46,83%)</b>	111 (24,29%)
<b>La formation</b>	43 (9,11%)	174 (36,86%)	<b>255 (54,03%)</b>
<b>Le savoir être</b>	<b>333 (65,29%)</b>	108 (21,18%)	69 (13,53%)

<sup>8</sup> Nous indiquons ici entre parenthèses l'écart type (c'est-à-dire la moyenne des écarts à la moyenne)



### Ce qui fait un bon travailleur social (échelle de 1 à 10)

- L'expérience..... 7,64 (1,940)
- La formation..... 7,25 (1,784)
- Le savoir-être..... 9,04 (1,174)

### Dans ma pratique professionnelle, je mobilise

- L'expérience..... 8,58 (1,364)
- La formation..... 7,21 (1,952)
- Le savoir-être..... 9,07 (1,094)

Les travailleurs sociaux considèrent que le savoir être est l'élément essentiel qui compose leur compétence ; suivent dans leur représentation de la compétence l'expérience, puis en dernière composante la formation. Nous verrons que ces différences, importantes ici, seront relativisées lorsque nous demanderons aux travailleurs sociaux sur quels éléments ils se sont appuyés lors de la crise.

Il est à noter que la différence de perception de ces priorisations de compétences n'a pas d'effet sur les autres dimensions questionnées (Manova).

## 4. Dimension politique et organisationnelle

AFFIRMATION	N	MOYENNE
Ma structure a mis en place les moyens nécessaires afin de poursuivre les activités	498	6,93
Ma structure a mis en place des mesures sanitaires adéquates	498	7,37
Je me suis sentie soutenue par ma structure pendant la crise sanitaire	498	6,18
Le sentiment de travailler pour ma structure s'est amenuisé pendant la crise sanitaire	498	4,08
La crise sanitaire a réduit les pressions administratives	498	4,61
La crise sanitaire a permis de rendre visible les compétences des acteurs du travail social	498	5,62
Les procédures institutionnelles ont soutenu ma pratique pendant la crise sanitaire	498	5,71
La crise sanitaire a renforcé les procédures au sein de ma structure	498	6,22
La crise sanitaire a réduit les contraintes qui pesaient sur mon activité.	498	4,01
J'ai eu le sentiment d'une plus grande autonomie vis-à-vis de ma structure pendant la crise sanitaire	498	5,55
La crise sanitaire a laissé place à l'innovation	498	6,37
La crise sanitaire a révélé les capacités d'adaptations des professionnels	498	8,17
J'ai pu m'appuyer sur ma structure pour poursuivre mon activité professionnelle	498	6,60
J'ai eu le sentiment que mon travail était reconnu pendant cette crise	498	5,38
Je me suis senti(e) plus proche de mon institution pendant la crise	498	4,63
Je me suis senti(e) plus à distance de mon institution pendant la crise	498	5,21



Les scores étant médians, nous pouvons noter que les répondants ne sont ni positifs ni négatifs sur les dimensions politiques et institutionnelles vécues pendant la crise sanitaire. Seuls deux points ressortent : Les répondants considèrent que leur structure a mis en place des mesures sanitaires adéquates. Ils estiment également que la crise sanitaire a révélé les capacités d'adaptations des professionnels du travail social.

Nous pouvons être surpris de ces résultats au regard d'une situation qui a semblé dramatique et soudaine. Nous pouvons émettre l'hypothèse d'une adaptation progressive (les résultats de l'exploration semblaient déjà aller dans ce sens).

## 5. Rapport à son activité

AFFIRMATION	N	MOYENNE
La crise sanitaire n'a pas permis d'avoir des temps pour réfléchir	466	4,99
La crise sanitaire a permis de faire un pas de côté et de voir les choses autrement	466	6,43
La crise sanitaire ne m'a pas permis de prendre le temps de réfléchir à mon activité	466	4,55
J'ai expérimenté des activités nouvelles pendant la crise sanitaire	466	6,00
La période m'a amené à changer de regard sur mon travail	466	5,58
La période a modifié mon identité professionnelle	466	3,75
Mes réflexes professionnels m'ont permis de faire face à la crise sanitaire	466	7,54
J'ai pu me reposer sur mes savoirs pour poursuivre mon activité professionnelle	466	7,16
Les travailleurs sociaux ont les compétences d'adaptation nécessaires pour faire face à cette crise comme pour toute autre crise ou situation	466	7,80
J'ai eu le sentiment d'une continuité dans mon travail, malgré la crise	466	6,70
J'ai le sentiment que mon travail est utile	466	8,02
J'ai eu le sentiment de faire mon « vrai travail »	466	4,88
Pendant la crise, j'ai développé des compétences nouvelles	466	6,05
Pendant la crise, j'ai expérimenté des méthodes de travail nouvelles	466	7,05
Pendant la crise, j'ai réalisé des tâches qui ne devaient pas me revenir	466	5,60
Je me sens investi(e) dans mon travail	466	8,39
Mon travail est une composante essentielle de mon identité	466	7,24
J'ai pu me reposer sur mes savoir-être pour poursuivre mon activité professionnelle	466	7,52
Je ne me suis pas senti(e) assez formé(e) pour faire face à la crise	466	4,00
La crise m'a amené à penser à suivre une formation	466	3,75
La crise m'a conduit à envisager une reconversion	466	2,86
J'ai eu le sentiment de bricoler pendant la crise sanitaire pour faire mon travail.	466	5,97
J'ai eu peur de prendre de mauvaises décisions	466	4,37



L'exploration donnait à voir deux positions des travailleurs sociaux : certains considéraient que leur activité ne se modifiait pas, bien qu'elle se « déplace » sur d'autres médias, tandis que d'autres faisaient état de profondes modifications parfois vécues de façon négative (faire le travail des autres ou des activités qui ne sont pas de leur cœur de métier) et parfois positives (innover, expérimenter, découvrir de nouvelles activités). Les résultats du questionnaire montrent une tendance nette pour la première catégorie de professionnels.

Il s'avère que la crise sanitaire n'a pas modifié en profondeur l'identité des professionnels du travail social, qui considèrent qu'ils ont de facto les compétences (globales et d'adaptation) nécessaires pour faire face à ce type de situation. Notons que les différents volets de la compétence ont ici été mentionnés comme étant des supports, et ce de façon plus équilibrée que dans la question générique : les réflexes professionnels (7.54), les savoirs-être (7.52), et les savoirs (7.16). Les professionnels se disent globalement très investis dans leur travail, qui s'avère être une composante essentielle de leur identité : la crise n'est pas venue remettre en cause ces items.

## 6. Rapport au travail des autres

AFFIRMATION	N	MOYENNE
Je me suis senti(e) soutenu(e) par mes collaborateurs	453	6,35
Pendant la crise, je n'avais plus le sentiment de faire partie d'une équipe	453	4,47
La crise a renforcé le soutien et la coopération entre collègues	453	6,40
Je me suis senti(e) isolé(e) dans mon activité professionnelle pendant la crise	453	5,26
Les relations de travail informelles m'ont manqué	453	7,18
La crise a contribué positivement à décroiser les services	453	4,00
La crise m'a permis de développer de nouvelles collaborations internes	453	4,76
La crise m'a permis de développer de nouvelles collaborations externes	453	4,71
La crise a renforcé les conflits entre collègues	453	3,19
J'ai eu le sentiment de faire le travail des autres	453	4,12
L'effervescence du travail collectif m'a manqué	453	6,34
Les temps de réunion et d'échanges n'ont pas été suffisants pendant la crise	453	5,86
Mes accompagnements ont été mis en difficulté du fait de l'absence de certains partenaires	453	6,77
Je me suis senti(e) plus proche de mes collègues pendant la crise	453	5,49
Je me suis senti(e) plus à distance de mes collègues pendant la crise	453	5,47

De façon globale, nous pouvons noter que le travail avec les autres est considéré comme important pour les travailleurs sociaux, et que cette importance s'est maintenue pendant la crise sanitaire, bien que cette dernière ait contraint les relations informelles entre professionnels.



## 7. Travail à distance

### Travail à distance :

- Oui..... 319 (70,73%)
- Non ..... 132 (29,27%)

AFFIRMATION	N	MOYENNE
J'ai trouvé le télétravail intéressant pour réaliser des écrits	304	7,19
J'ai trouvé le télétravail intéressant pour réfléchir	305	6,19
J'ai trouvé le télétravail intéressant pour les réunions	306	4,26
J'ai trouvé le télétravail intéressant pour la relation avec les usagers	304	4,48
Le télétravail m'a permis d'être plus efficace	305	5,52
J'ai apprécié de travailler à distance	306	5,98
Le télétravail m'a permis d'innover dans ma relation avec l'utilisateur	304	5,91

Sur les 70% de répondants qui ont expérimenté le travail à distance pendant la crise sanitaire, il apparaît que cette modalité a surtout été soulignée comme intéressante pour réaliser des écrits. Les autres dimensions apparaissent comme essentiellement neutres.

## 8. Rapport au numérique

Question	N	Moyenne
La situation m'a permis de renforcer mes compétences en numérique	423	5,03
Je me suis senti(e) en difficulté techniquement avec l'utilisation de certains outils numériques	423	3,59
Je me suis senti(e) en difficulté professionnellement et/ou éthiquement par l'utilisation de certains outils numériques	423	3,63
J'ai utilisé de nouvelles applications numériques dans le cadre de mon travail avec les collègues	423	5,66
J'ai utilisé de nouvelles applications numériques dans le cadre de mon travail avec les supérieurs	423	5,26
J'ai utilisé de nouvelles applications numériques dans le cadre de mon travail avec les partenaires	423	4,52
J'ai utilisé de nouvelles applications numériques dans le cadre de mon travail avec les usagers	423	4,20
Les outils numériques ont permis de mener des actions individuelles	423	5,05
Les outils numériques ont permis de mener des actions collectives	423	2,81
Les outils numériques ont permis de construire de nouvelles actions	423	3,76
Les outils numériques ont permis de faire lien entre les usagers	423	4,82



Les outils numériques ont permis de réaliser des réunions et temps d'échanges non officiels entre collègues	423	5,44
J'ai fait davantage de recherches d'informations par le biais du numérique lors du confinement	423	5,54

Il apparaît que les travailleurs sociaux disent avoir été peu en difficulté avec le numérique (3.61), mais ce dernier n'a que peu été mobilisé pour des actions collectives, et n'a pas été le support d'innovations, contrairement à ce qui pouvait apparaître dans certains témoignages recueillis lors de la phase exploratoire.

## 9. Gestion du temps professionnel et privé

AFFIRMATION	N	MOYENNE
J'ai réussi à m'imposer facilement des plages horaires de travail fixes et régulières	414	5,34
Je me suis senti(e) surchargé(e) lors de la crise	414	4,88
Je n'ai pas eu assez de travail lors de la crise	414	3,26
J'arrive davantage à me concentrer en télétravail que sur mon lieu de travail	414	4,83
La situation de travail a eu un impact négatif sur ma vie privée	414	3,55
La crise sanitaire m'a permis de profiter davantage de ma vie familiale	414	5,12
La crise sanitaire m'a permis d'avoir davantage de temps libre	414	4,83
J'ai été gêné(e) par le fait de travailler dans mon espace privé	414	4,25
Entre ma vie familiale et professionnelle, j'ai eu le sentiment de faire des doubles journées de travail.	414	4,79
J'ai culpabilisé de me déconnecter lorsque j'étais en télétravail	414	3,97

Il apparaît peu de difficultés dans la conjugaison du temps professionnel et du temps privé lors de la crise sanitaire (3.55), alors que, rappelons-le, 70% des répondants ont vécu le télétravail, et plus de 82% vivaient en couple ou en famille.

## 10. Vis-à-vis des usagers

AFFIRMATION	N	MOYENNE
La crise sanitaire a assoupli les règles d'accueil et de fonctionnement avec le public	398	3,36
Les usagers ont eu le sentiment d'être lâchés	398	4,65
Les usagers ont eu le sentiment d'être surveillés	398	3,08
Les usagers ont eu le sentiment d'être davantage écoutés	398	5,08
La crise sanitaire a rendu visible la fracture numérique	398	7,84
La crise a fait émerger (ou rendu visible) de nouveaux publics	398	5,59
La crise sanitaire nous a permis d'approcher des publics qui étaient auparavant peu accessibles	398	3,80



La crise sanitaire a aggravé les difficultés des publics	398	7,67
La crise sanitaire a permis de développer la solidarité entre les usagers	398	5,25
La crise sanitaire a renforcé l'isolement des usagers	398	7,76
Les usagers ont davantage partagé d'éléments de leur vie avec moi pendant la crise	398	5,39
Je me suis senti(e) plus proche personnellement des usagers pendant la crise	398	4,69
La crise a modifié mes relations avec les personnes accompagnées	398	4,91
La crise m'a amené à entrer dans l'espace privé des personnes accompagnées	398	4,04
La crise a amené les personnes accompagnées à entrer dans mon espace privé	398	2,86
Pendant la crise, j'ai pu effectuer davantage d'accompagnement individuel	398	4,31
Pendant la crise, j'ai eu plus de temps à consacrer à écouter les usagers	398	5,71
Pendant la crise, j'ai eu le sentiment de perdre le lien avec certains usagers	398	6,13
J'ai été inquiet(e) pour les usagers pendant cette crise sanitaire	398	7,34
Il était difficile de gérer les angoisses et difficultés des personnes	398	6,20
J'ai eu peur d'être intrusif(ve) dans ma relation aux usagers	398	3,51
La crise m'a permis de me recentrer sur la relation aux personnes plus que sur les attentes institutionnelles	398	5,92
La crise sanitaire nous a mis sur un pied d'égalité avec les personnes accompagnées	398	4,91
La crise sanitaire a contraint à ne pas faire à la place des personnes	398	5,29
La crise sanitaire a renforcé notre rôle pédagogique auprès des personnes (hygiène, nouvelles technologies, démarches, etc.)	398	6,25
La crise sanitaire a permis de découvrir les compétences des personnes	398	6,24
La crise sanitaire a favorisé l'approche globale	398	4,98
La crise sanitaire engendre une distance avec les personnes	398	6,45
J'ai peur d'être contaminé(e) dans l'exercice de mon activité avec les personnes accompagnées	398	4,13
La crise sanitaire a renforcé la dimension d'aller vers les publics dans mon activité.	398	5,48
La crise sanitaire a conduit à faire davantage confiance aux personnes	398	5,54
J'ai pu partager des moments de plaisir avec les usagers pendant la crise sanitaire.	398	4,90
Nous devons tirer des enseignements de la crise sanitaire pour les pratiques d'accompagnement	398	7,75
Je me suis senti(e) plus à distance des usagers pendant la crise	398	5,39
Je me suis senti(e) plus proche des usagers pendant la crise	398	4,84

Les travailleurs sociaux soulignent les difficultés vécues par les publics lors de la crise sanitaire, et disent avoir été inquiets face à celles-ci (7.34). Ils souhaitent que l'on puisse tirer des enseignements de la crise sanitaire pour les pratiques d'accompagnements.



Toutefois, il apparaît peu de modification notable sur ces pratiques et leurs relations aux usagers. Si les témoignages de la phase exploratoire évoquaient une plus grande proximité relationnelle avec les personnes accompagnées lors de la crise sanitaire et une réflexion sur les limites de l'aller vers les personnes, les résultats du questionnaire soulignent que ce questionnement est minoritaire (3.51) et qu'ils ont eu le sentiment d'avoir pu préserver leur espace privé.

## 11. Distances et proximités

AFFIRMATION	N	MOYENNE
Le contact physique peut permettre de créer la relation avec une personne accompagnée	390	6,19
Il est important d'être à l'écoute de la personne dans ce qu'elle a à nous dire, même si le contenu de son propos ne concerne pas ma mission	390	8,06
Ce qui me permet d'être à la bonne distance de la personne, c'est mon cadre institutionnel	390	6,21
Ce qui me permet d'être à la bonne distance de la personne, c'est le travail en équipe	390	6,76
Ce qui me permet d'être à la bonne distance de la personne, c'est l'équilibre entre mon travail et ma vie privée	390	7,13
Ce qui me permet d'être à la bonne distance de la personne, ce sont mes connaissances professionnelles	390	7,00
La distance professionnelle avec les personnes est une façon de me protéger émotionnellement	390	6,28
Mes affects n'ont pas leur place dans l'accompagnement d'une personne	390	4,39
C'est important pour moi d'être proche des personnes accompagnées	390	6,31
Je suis souvent touché(e) par les situations des personnes accompagnées	390	6,04
Il y a des personnes avec lesquelles je me sens proche	390	6,02

Il apparaît que les différentes dimensions du positionnement professionnel (voir schéma partie 1 section 2.) sont équilibrées selon les répondants au questionnaire. L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée est mis en avant (7.13), ce qui vient en miroir de leur estimation de bonne gestion lors de la crise sanitaire. Notons toutefois que le cadre professionnel et les missions du travailleur social sont relativisées dans ce positionnement, de par le fait que les professionnels estiment qu'il est important d'être à l'écoute d'une personne même lorsque son propos ne concerne pas sa mission (8.06)



# Conclusion

La phase exploratoire et les témoignages qualitatifs recueillis pouvaient laisser penser un profond bouleversement pour les travailleurs sociaux lors de la crise. Ces témoignages s'inscrivaient principalement dans la période du confinement et étaient relayés par des associations de professionnels.

Le choix du Comité Régional du Travail Social de Bretagne a été de centrer son approche sur les effets de la crise sanitaire sur la relation avec les personnes accompagnées, sous le prisme du positionnement professionnel et du couple proximités/distances. Ce questionnaire a été proposé dans une phase d'accalmie de la crise sanitaire.

Il est donc nécessaire d'aborder les résultats de cette enquête et le croisement avec les données de la phase exploratoire avec prudence. D'une part, les éléments recueillis dans la phase exploratoire ne sont pas uniquement issus d'enquêtes, mais aussi pour une grande partie d'articles de journaux, ou de témoignages. Si les résultats des enquêtes quantitatives des deux phases sont souvent similaires, il en est tout autrement pour les matériaux très qualitatifs recueillis en exploration, et ceux très quantitatifs recueillis dans la présente enquête. D'autre part, le « moment » de passation de ces enquêtes a inévitablement un impact sur le discours produit : les premiers se situent dans une phase de la crise « inattendue », la seconde dans une phase de déconfinement et d'habituation aux contraintes sanitaires ou aux modalités de travail renouvelées.

Dans la présente enquête, il apparaît dans l'ensemble que les réponses des travailleurs sociaux sont dans l'ensemble neutres (autour de 5), malgré une échelle de réponse proposée qui aurait permis de relever des tendances nettes. La crise sanitaire ne semble pas avoir eu d'effets profonds sur le positionnement professionnel des travailleurs sociaux, sur leurs pratiques et sur leur conception de la relation professionnelle avec les personnes accompagnées.

Quelques éléments saillants viennent ainsi en opposition avec des hypothèses issues de l'exploration.

La première concerne des différences selon le type de public accompagné, les modalités d'accompagnement, les structures d'emploi : il n'existe pas de différence de vécu entre par exemple, un professionnel œuvrant en milieu fermé et un professionnel œuvrant en milieu ouvert, ni entre fonction public et établissements du privé.

De même, les professionnels n'ont pas de perception différente de la crise selon leur statut (cadre, éducatif, administratif...), ni selon leur genre. Ils n'ont pas non plus une perception différente de ce qui fait la compétence selon ces statuts.

Nous avons ensuite posé pour schéma explicatif le positionnement professionnel, émettant l'idée que la crise sanitaire avait conduit les professionnels à se rapprocher des usagers et s'éloigner de leurs structures, missions et institutions pour définir leur identité. Si nous ne pouvons avoir une idée de l'évolution de ce dernier, n'ayant pas de « temps 0 » pour comparer, nous notons toutefois que dans la conception de ce positionnement, l'un des aspects ne semble pas minoré. Les professionnels disent avoir pu s'appuyer sur leur structure, leurs collègues, etc. Notons que dans la relation avec l'usager, ils estiment important d'être à l'écoute de ses difficultés même si ces dernières ne concernent pas leur mission. Ces éléments gagneraient à être approfondis pour pouvoir en extraire une analyse. Il serait également intéressant de gagner en finesse par



l'intermédiaire des métiers pour percevoir une éventuelle ou non différence selon par exemple, les métiers de l'éducatif et ceux du social.

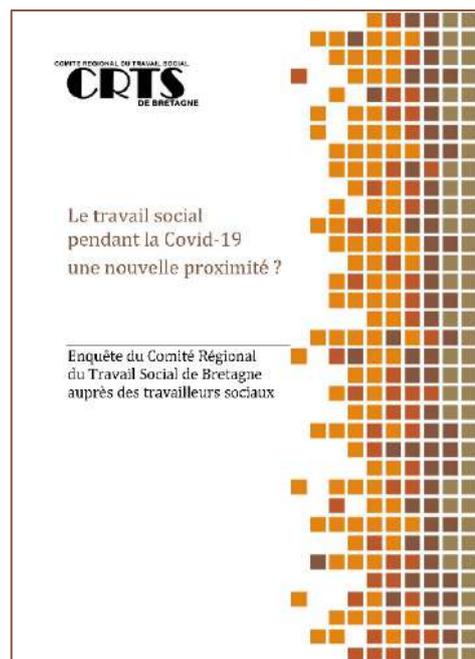
Malgré des témoignages exploratoires qui montraient comment le travail à distance avait modifié les pratiques, questionné la relation avec les personnes, amené une part de personnel dans ces relations... Il apparaît dans les réponses au questionnaire que ces tendances ne se vérifient pas à grande échelle.

De façon distanciée du temps fort de la crise, les professionnels définissent finalement la période comme n'étant pas une « crise » venant bouleverser leurs pratiques, positionnements, relations avec les usagers, et ce malgré des méthodes de travail à distance (concernant 70% des répondants). Peut-être pouvons-nous mettre en lien cette stabilité avec la conception de l'institution proposée par François Dubet (Dubet, 2002)<sup>9</sup> ou, dans le cadre du « travail sur autrui », c'est le travailleur lui-même qui fait office d'institution. En effet, le questionnaire vient confirmer certains paramètres liés à ce travail sur autrui, et notamment la conception du travail comme engagement, réalisation de soi, ou la personnalité - ou le savoir-être - tiennent une place prépondérante.

---

<sup>9</sup> Dubet, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris: Seuil





Rapport à consulter et télécharger  
au format numérique (PDF)  
sur [www.crts-bretagne.fr](http://www.crts-bretagne.fr)



# Le travail social pendant la Covid-19 une nouvelle proximité ?

---

Enquête du Comité Régional  
du Travail Social de Bretagne  
auprès des travailleurs sociaux

Automne 2020

