



*Association Nationale des  
Assistants d'Hygiène Sociale,  
Assistants Sociaux et  
Infirmières Graduées du Luxembourg*

*Association Nationale des  
Assistants d'Hygiène Sociale,  
Assistants Sociaux et  
Infirmiers Gradués du Luxembourg*

## **Les travailleurs sociaux luxembourgeois face à la crise sanitaire**

Nous, travailleurs sociaux, sommes en général discrets et faisons notre travail sans beaucoup de publicité. Pendant cette crise sanitaire, nous sommes restés à nos postes tout en adaptant notre présence et notre manière de travailler pour assurer la continuité de nos services. Ces adaptations n'ont pas toujours été faciles et entraînent un certain nombre de challenges et questions.

Les différents services et institutions se sont adaptés rapidement à la crise COVID19, la plupart des travailleurs sociaux interrogés ont travaillé la plus grande partie de leur temps en télétravail. Chez Dominique qui travaille dans un Office social, un roulement a été instauré pendant le confinement pour l'accueil du public, à tour de rôle, sur place à l'Office. L'accueil était réservé à la signature de documents dans le cadre de situations urgentes. Des mesures de sécurité sont observées telles que le nettoyage régulier des éléments en contact avec le public. Ils avaient la chance de disposer d'un guichet vitré à l'accueil avant la crise.

Pour Lis, qui travaille dans l'accompagnement socio-éducatif, le travail est maintenu par mail et téléphone. Une visite de logement a été organisée via vidéo-conférence. Pour le travail de médiation, plus ou moins la moitié des entretiens continuent par Skype, Zoom, WhatsApp... Elle donne aussi un coup de main dans un Centre de Soins Avancés au sein de l'équipe psy.

Chez Mireille qui exerce dans un service social de Lycée, au début, des permanences ont été organisées mais elle ont été annulées dès la 3ème semaine parce que les élèves ne venaient plus à l'école. Le travail a ensuite été entièrement réorganisé via mail et téléphone. Rien n'était prévu pour une telle situation, c'est donc le téléphone personnel qui a été mobilisé. Tous les services sociaux ne prévoient pas de téléphones portables pour leur personnel. Il a fallu contacter tous les élèves qui ont « disparu » des radars et dont les enseignants n'avaient plus de nouvelles. Beaucoup de ces élèves n'étaient pas connus du service social avant la crise. Cela a compliqué les choses car il s'agissait de créer une relation uniquement par téléphone. La plupart de ces élèves dont on a été sans nouvelles n'avaient pas décrochés mais souffraient soit d'un problème de réseau soit d'un manque de matériel pour accéder aux services à distance. Quand il s'agissait d'un problème matériel, un laptop leur a été envoyé. Pour quelques-uns, il s'agissait réellement d'un problème de démotivation. On peut se poser la question de pourquoi ils n'avaient pas été signalés au service social avant la crise ? Cela n'avait-il pas été diagnostiqué ?

Le contact est aussi maintenu dans les équipes et les institutions via différents systèmes de vidéo-conférences. Ces moyens sont appréciés par les équipes pour échanger et garder le lien.

La question de la signature originale des documents pose parfois problème et beaucoup de travailleurs sociaux ont dû se déplacer pour récupérer une signature importante. Certains ont pu résoudre le problème par le recours aux documents au format PDF. Sous réserve bien sûr que les personnes qui reçoivent les documents disposent du matériel requis.

Dans l'institution de Sarah, notre collègue qui travaille avec les réfugiés, ils ont assuré une présence lors de la 1<sup>ère</sup> semaine de confinement. Il y avait beaucoup de travail à ce moment-là mais à partir de la 3<sup>ème</sup> semaine, les demandes ont chuté drastiquement. On a noté que les réfugiés se sont montrés très respectueux des consignes et du confinement. Dès la 2<sup>ème</sup> semaine de confinement, le personnel est passé au télétravail et certains collègues ont été transférés vers d'autres services qui étaient en manque de personnel. Ils ont aussi mis en place des réunions en ligne et peuvent mobiliser leurs traducteurs par ce moyen quand c'est nécessaire.

Les personnes qui bénéficient de leurs services se sont montrées très respectueuses du confinement, sensibilisées et très compréhensives. C'est un constat partagé par les autres assistants sociaux, on a d'ailleurs pu constater la même chose en général avec les migrants de nos différents services. On constate malheureusement aussi que les réfugiés ont souffert d'un plus haut taux d'infection. Une page spéciale sur Facebook a été instaurée par le service pour les réfugiés en arabe et tigrigna pour faire passer les informations importantes sur les mesures décidées par le gouvernement. Cela a bien fonctionné.

Elton travaille au sein d'un Office social. Son institution s'est d'abord divisé en 3 équipes réparties sur leurs différents sites. Ensuite tout le monde est passé au télétravail. Le lien est assuré par des réunions en visioconférence. Le plus difficile actuellement, c'est l'accompagnement à distance des clients. Surtout quand il s'agit de nouvelles personnes. La communication à distance est plus compliquée. Difficile de bien se faire comprendre et d'expliquer sans se voir face à face. Comment se passer du non verbal pour identifier ce que l'autre veut nous dire, être certain d'avoir compris sa demande ?

Fabrice exerce quant à lui dans un service de santé mentale avec des jeunes. Dans son service, on travaille un jour sur deux en présentiel. Ce qui lui a semblé difficile, ce sont les règles parfois trop rigides qui ont été mises en place à certains endroits, sans concertation. Les jeunes de son service n'avaient par exemple même plus le droit d'aller dans la cour et ce pendant deux semaines. Les contacts avec les parents sur le site ont été prohibés et remplacés par des contacts via Skype.

Pour Mich qui travaille dans un service de logement social, ce qui était compliqué à gérer c'étaient les déménagements prévus de personnes qui quittent ou prennent possession de leur logement social. On essaye de se limiter aux urgences et de réduire au maximum les contacts en préparant les états des lieux à l'avance sans les clients par exemple. On tente de garder le contact avec tous les locataires par téléphone pour vérifier que tout se passe bien. Un client âgé qui n'a pas de téléphone et dont les lieux de vie importants ont été fermés, comme son café habituel, a posé un challenge supplémentaire. Il ne répond pas toujours à la sonnette non plus. C'était déjà un problème avant la crise, la crise rend davantage visible une situation en équilibre instable.

Par rapport à la question de savoir si certaines personnes de nos publics sont plus abandonnés ou en difficulté qu'avant, nous nous demandons si c'est vraiment le cas ? Cette crise ne fait que mettre en lumière des problèmes qui existent toute l'année en temps normal et qui ne choquent pas ou plus les gens d'habitude. Est-ce que par exemple les enfants des familles en difficulté reçoivent une aide particulière pendant les grandes vacances ou ils sont aussi livrés à eux-mêmes ? Est-ce que cela ne remet pas en lumière des problèmes de fond ?