

SANTÉ ET TRAVAIL AUX TEMPS DU COVID-19

*Comment les personnes inscrites dans des parcours d'emploi accompagné orientés rétablissement en santé mentale vivent-elles cette période de confinement ?
De quelles manières les dispositifs les accompagnant s'adaptent à cette situation inédite ?*

France – Avril 2020

Pendant la quatrième semaine de confinement, des services d'emploi accompagné, conventionnés ou non, tous formés à la méthodologie Individual Placement and Support et la mettant en œuvre sur le territoire français, se sont télé-réunis. Il s'agissait pour ces dispositifs qui accompagnent notamment des personnes en situation de handicap psychique, de mieux appréhender la situation au niveau national et de mutualiser les bonnes pratiques développées dans ce contexte inédit. Cette newsletter présente le résultat de ces échanges.

LE VÉCU DES PERSONNES

Le confinement est d'abord **une expérience personnelle singulière**. Le ressenti varie **fortement en fonction de l'âge, de l'état de santé, des conditions familiales et de vie de chacun**. Ainsi, parmi les personnes accompagnées certaines, ayant l'habitude de s'occuper seules et vivant du fait de leur isolement social « en état de confinement permanent » le vivent **de manière relativement positive**. En effet, des personnes se déclarent soulagées car elles ne sont plus soumises à des injonctions sociétales trop lourdes (devoir de sortir de chez soi, devoir de relations sociales, devoir de travailler) génératrices d'angoisse en temps normal. De ce soulagement émergent ici et là des projets professionnels concrets pour « l'après », y compris chez des personnes pouvant présenter habituellement une forme d'ambivalence par rapport au travail. En outre, une minorité de ces personnes déclare vouloir travailler pendant cette période dans les secteurs en tension, que ce soit « pour être utile » ou afin de profiter de la forte demande dans les activités essentielles pour s'insérer dans l'emploi. D'autres souffrent manifestement de **l'intensification de leur isolement** et de signes d'anxiété liés à la crainte de contracter le virus et surtout à l'incertitude relative à la date de fin du confinement et à « l'après » appréhendé comme une plongée dans l'inconnu. Une autre partie des personnes accompagnées, vivent **des situations d'extrême désœuvrement en raison de la précarité de leurs conditions de vie** (absence de revenus, logement insalubres, promiscuité, difficulté d'accès aux soins, déconnexion numérique) laissant évidemment peu de place à toute activité ou projet. Enfin, **l'épreuve s'avère particulièrement rude pour les personnes hospitalisées**, qui sont notamment privées de visite et qui semblent ne pas pouvoir effectuer de sorties.

Témoignage d'Arnaud

En emploi

Une agence d'intérim auprès de laquelle j'avais postulé m'a appelé pendant le confinement.

J'en ai parlé avec mon jobcoach et j'ai accepté car mon désir de travailler est très forte.

En entreprise, on devait respecter un mètre de distance avec les personnes et on m'a donné un masque. Je travaillais en tant que magasinier, je faisais rentrer les clients quand le magasinier me faisait signe et j'ai aidé à mettre les sacs dans le véhicule.

L'ORGANISATION DES SERVICES DE JOB COACHING

Face à la pluralité de ces vécus et ce contexte, les équipes de *jobcoachs* se sont réorganisées. Toutes les structures assurent la continuité de leur service de Jobcoaching, la majorité **continuant leur activité en télétravail**, même si certaines équipes sont réduites, en raison d'arrêt de travail ou de remaniement interne. Certaines, qui œuvrent au sein des CHU poursuivent leur activité depuis leurs bureaux, avec la possibilité de se déplacer pour des situations d'urgence.

Les structures ont ainsi mis à disposition des salariés l'équipement nécessaire à la réalisation de leurs fonctions et **s'assurent de la protection des données personnelles qui constitue un défi majeur dans ce contexte**. Les réunions hebdomadaires sont majoritairement maintenues par le recours aux outils numériques de visio-conférence, tandis que des outils partagés ont été créés afin de faciliter la coordination des accompagnements, (*to do list*, tableaux de suivi commun via des services de partage de type *drive*).

Les collaborateurs s'adaptent à cette nouvelle organisation qui change brutalement leur mode d'interventions. **Certains *jobcoachs* travaillent seuls et soulignent leur besoin de soutien et d'échange de pratique. D'autres, valorisent la multi référence qui permet de maintenir la continuité du service.** Les coordinateurs des équipes évoquent le contexte anxiogène dans lequel peuvent vivre les JC pour lesquels l'imbrication des temps professionnels et privés combiné au contexte peut être source de stress et de fatigue et leurs craintes de Risque Psychosociaux à la sortie du confinement.

Témoignage de Salim

En recherche d'emploi

Au début, j'étais angoissé. C'était l'inconnu pour moi, comme pour beaucoup de gens. C'était la première fois que je vivais un confinement et on ne connaissait pas beaucoup de choses sur ce virus notamment sa virulence et sa contagiosité. Je savais que le plus simple et le plus efficace moyen de se protéger contre le virus est d'appliquer les gestes de protection. Cependant j'avais peur pour mes proches parce que certains sont âgés.

Le confinement m'a permis de faire certaines choses que je n'avais pas le temps de réaliser. Après ces 4 semaines beaucoup de contaminations ont été évitées et l'épidémie semble ralentir. Je pense que le confinement et les gestes barrières ont prouvé leur efficacité.

Témoignage de Jérôme, en formation

J'ai été assez surpris par la mesure du confinement qui entraîna la situation historique dans laquelle nous vivons encore... Quand les mesures mises en place pour lutter contre la pandémie ont débuté, j'étais en formation, stage que j'ai forcément dû arrêter prématurément. Je devais à l'origine passer un concours de théâtre qui devait se dérouler le 28 Mars et qui fut reporté pour le 25 Mai.

Cependant, je pense vivre ce changement de rythme de vie avec philosophie et recul en me focalisant sur les points positifs de la situation actuelle : j'ai plus de temps pour réviser mes textes de théâtre, je suis confiné dans un lieu suffisamment spacieux pour moi, entouré de ma famille avec laquelle je renforce mes liens, notamment à travers différents jeux de société et l'analyse de films... Enfin, j'ai du temps pour me focaliser sur mes centres d'intérêt.

Ayant l'habitude de vivre avec un lien social limité et étant un joueur de jeux vidéo invétéré, je constate que **le confinement ne me dérange absolument pas, car je suis habitué à ce mode de vie. Par contre, ce n'est pas le cas de ma famille et je trouve intéressant d'observer comment elle se confronte à ce que je vis presque quotidiennement depuis toujours : l'isolement du monde extérieur.**

D'une manière générale, j'ai l'impression que certaines personnes sont anxieuses tandis que d'autres s'ennuient, certains s'inquiètent pour leur avenir professionnel et d'autres, enfin, découvrent les joies du télétravail.

Au niveau écologique, à l'échelle mondiale, j'ai pu remarquer à travers différents médias que nous atteignons des records au niveau de la diminution des gaz à effet de serre. Cette conséquence positive ne sera probablement que temporaire, mais je trouve l'information appréciable. La nature tente également de reprendre ses droits, que ce soit au niveau de la faune ou de la flore comme j'ai pu le voir sur différents sites...

En résumé, malgré toute la tension générée par cette situation largement relayée par les médias, j'arrive à rester serein en étant conscient du risque de propagation de ce virus à l'échelle mondiale. Je pense me souvenir de cette expérience marquante pour toujours.

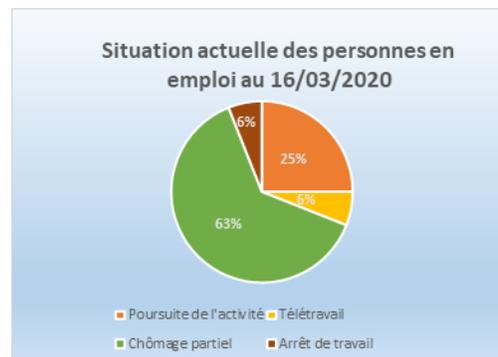
LES ACTIVITÉS DE JOB COACHING A DISTANCE

Au-delà du travail administratif qu'il est aisé de réaliser à domicile, l'activité se concentre tout particulièrement sur **le lien à distance avec les personnes accompagnées, en fonction de leurs besoins déclarés**. Pour les jobcoachs consultés, il s'agit de « *poursuivre les démarches d'accès à l'emploi à distance* », de « *garder le contact* », d'« *assurer un soutien psychologique* », de « *maintenir l'espoir pour l'après* », de « *fournir des informations relatives à l'emploi, et plus largement à la situation actuelle* », ou encore d'« *orienter les personnes vers des ressources externes* » telles que des services sanitaires, sociaux, de secours alimentaire ou d'accès à des outils numériques.

Le travail des structures consiste donc à **informer les personnes sur leurs droits et devoirs, de les rassurer sur leurs situations professionnelles et les risques de perte d'emploi, et de poursuivre leur rôle de médiateur**. Les questions portent sur les modalités de chômage partiel, l'organisation des journées en télétravail, les mesures barrières, le droit de retrait, les règles d'indemnisation de Pôle Emploi, ou encore les modifications du code du travail et la compréhension des fiches de paye, etc.

En entreprise, le soutien des jobcoachs semble garder tout son sens, notamment parce que les repères habituels des personnes ont pu évoluer (changement de manager, de tuteurs, réorganisation des tâches). **Ils aident les personnes à se positionner en fonction des situations professionnelles et en reconnaissant leurs responsabilités, malgré les risques et l'envie parfois de protéger la personne**. Dans certaines situations critiques où les conditions de sécurité ne sont pas respectées et où la sécurité de la personne est en jeu, certaines équipes ont accompagné les personnes à exercer leur droit de retrait.

Certains dispositifs ont en outre développé **une offre spécifique via des outils numériques**, qu'il s'agisse d'ateliers interactifs, de la mise en ligne de ressources sur les réseaux sociaux ou de coaching à distance. Ces activités peuvent concerner directement l'emploi ou l'occupation du temps confiné et sont par ailleurs révélatrices des **inégalités numériques**. Certaines structures organisent des enquêtes professionnelles entre des salariés et demandeurs d'emploi. Des entretiens relais à distance ont lieu. Des mises en situation à distance sont également organisées. D'autres actions périphériques permettent d'engager les personnes dans leurs processus de retour vers l'emploi : participer à un « journal du confiné en vidéo », transmission d'actions territoriales solidaires existantes par mail, mise en relation avec d'autres personnes accompagnées afin de favoriser la « pair » émulation et vaincre l'isolement, proposition d'actions de bénévolat, information sur les formations (MOOC) disponibles et gratuites en fonction des projets professionnels.



Par ailleurs, **le rôle de pivot du jobcoach dans la coordination avec les équipes médico-sociales trouve tout son sens dans cette période ou les personnes peuvent être particulièrement fragilisées** et où les services hospitaliers sont réorganisés : certaines équipes médicales sont réduites, d'autres en télétravail. Les jobcoachs s'assurent que la personne continue à bénéficier d'un soutien médical de qualité. Si besoin, orienter vers des permanences téléphoniques de psychologue ou de médiateurs de santé, aider à renouveler son traitement, organiser une téléconsultation, contacter le psychiatre ou psychologue habituel, apporter des objets de première nécessité à l'hôpital. De nouvelles offres médicales à distance inaccessibles jusqu'alors sont apparues, à l'initiative par exemple de cabinets libéraux, parfois gracieuse. Ainsi certaines personnes jusqu'alors réfractaires et privées de cet accès ont bénéficié de soins.

Concernant la relation aux employeurs, tous les dispositifs constatent qu'elle est fortement entravée par la situation actuelle, notamment en ce qui concerne la recherche d'emploi. Ainsi, nombreuses constatent que les entreprises sont injoignables, tandis que la majorité d'entre elles attende de pouvoir évaluer l'impact du confinement sur leur fonctionnement et la fin de l'incertitude sur la reprise de l'activité pour envisager des projets de recrutement. Pour la plupart fortement préoccupées par « l'après », elles ne semblent que peu réceptives au développement de nouveaux partenariats avec les structures de jobcoaching.

PREMIERS ENSEIGNEMENTS

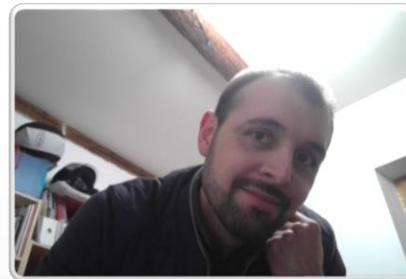
Du point de vue des personnes, si la situation actuelle est vécue de façons très variées, **elle exacerbe nettement les inégalités** :

- Entre les personnes en emploi et/ou indemnisées par les organismes de prestations sociales au début du confinement, et les autres qui se retrouvent dans des situations d'extrême précarité, leurs moyens de subsistance habituels étant fortement perturbés ;
- Entre les personnes pouvant travailler à distance ou bénéficiant du chômage partiel, et les autres qui sont directement exposées aux risques d'infection et d'anxiété afférents ;
- Entre les personnes entourées et les autres, dont l'isolement est renforcé par l'absence de leurs lieux de socialisation habituels ;
- Entre les personnes ayant accès aux outils numériques et les autres qui ne peuvent compenser l'isolement induit par le confinement par les possibilités de communication et de loisir en ligne.

Cependant, les échanges ont également fait remonter une tendance à la sollicitation ou **au développement de nouvelles ressources par les personnes accompagnées**. Ils s'agit particulièrement des capacités d'organisation des journées pour les personnes en télétravail, des capacités de mobilisation du réseau personnel ou aidant, ou encore des capacités de soutien envers leur entourage ou via des actions de solidarité. Cette période engendre également l'émergence **de nouveaux projets professionnels chez les personnes**. Ceux-ci concernent tout particulièrement les secteurs aujourd'hui en première ligne qui semblent bénéficier d'une forme de revalorisation, notamment les métiers du soin, des services aux personnes et de l'agro-alimentaire.

Du point de vue des dispositifs d'emploi accompagnés IPS, il est notable que :

- Ils **conservent leur pertinence** aussi bien pour les personnes en emploi que pour les autres ;
- Ils ont rapidement su mettre à profit les **capacités d'adaptation** propres à la pratique du jobcoaching pour s'ajuster à une situation inédite tant au niveau de leur fonctionnement que du service rendu aux personnes ;
- Ils se focalisent sur le **bien-être global des personnes** en allant au-delà de leurs missions habituelles concentrées sur l'emploi, notamment en jouant le rôle d'interface entre les personnes et les services sanitaires, sociaux et les entreprises ;
- Ils développent **une nouvelle posture dans la relation aux personnes qui laisse espérer à terme un renforcement de l'alliance de travail**. En effet, cette situation exceptionnelle dans laquelle vies privée et professionnelle des personnes comme des jobcoachs sont imbriquées, impacte la qualité des échanges en suscitant paradoxalement une intimité accrue entre les deux parties.



Yves Bancelin

Jobcoach et médiateur de santé pair

Il y a un peu plus de 10 ans, j'étais très seul et l'isolement a fait partie de mon quotidien. Cette période de confinement m'oblige à y faire référence, et me retrouver face à moi-même est un exercice complexe. Mais, « changer » n'est pas simple et relève du paradoxe. Sénèque l'a d'ailleurs évoqué il y a longtemps déjà : « Quand je m'accepte tel que je suis, alors je peux changer ». Je me dis alors qu'il n'est jamais trop tard pour essayer et j'accepte l'idée qu'il ne m'a pas été possible de le faire avant. Je sens que l'épreuve est rude, elle me demande du courage et de l'abnégation. Les représentations sociales et l'auto-stigmatisation, qui résultent des difficultés que j'ai rencontrées, ne facilitent pas les choses. Pour faire face, j'ai choisi d'adopter une discipline qui m'a souvent rendu service ; la psychologie positive. Je l'utilise pour reposer les bases de mes valeurs identitaires, avec objectivité, en éloignant du mieux que je peux les pensées envahissantes. J'ai fait une liste des valeurs auxquelles je crois et qui guident ma pratique. Je pratique la méditation. Des pensées me viennent, elles sont là, Le temps est suspendu, mais il n'est pas à l'arrêt ; il ne se rattrape pas, mais je peux l'optimiser. Pour conserver des perspectives, je mets ces circonstances à profit pour m'organiser et envisager la reprise de mes activités dans les meilleures conditions. J'essaie de rythmer mes journées pour que les heures se ressemblent le moins possible. Dans les moments difficiles, je n'hésite pas à contacter mon réseau où je vais trouver du soutien. Je prête volontiers une oreille attentive à ceux qui me contacte parce que j'ai besoin de partager ma condition et enfin, un peu d'exercice physique me permet de décharger l'énergie excédentaire.



Le Regard de Bernard Pachoud,
Enseignant chercheur, psychiatre

« L'activité d'accompagnant dans l'emploi relève typiquement de ces pratiques du « care » (du prendre soin), en l'occurrence d'un soutien de proximité, ajusté aux besoins et aux projets singuliers des personnes »

Un des effets de cette situation de crise (confinement, suspension de l'activité économique) est d'avoir rendu visible et revalorisé les métiers indispensables à la vie (les soins médicaux, l'approvisionnement notamment alimentaire, le soutien aux personnes vulnérables), activités dont nous dépendons tous d'une façon ou d'une autre, mais dont l'importance est habituellement sous-estimée ou négligée. Cette situation vient de rappeler l'importance de ces pratiques et métiers du "prendre soin" (des autres, de soi-même, de « tout ce qui soutient nos vies » pour reprendre l'expression de Joan Tronto.) Clairement, l'activité d'accompagnant dans l'emploi relève typiquement de ces pratiques du « care » (du prendre soin), en l'occurrence d'un soutien de proximité, ajusté aux besoins et aux projets singuliers des personnes.

Ces pratiques d'accompagnement, souples, adaptables dans leur principe à la singularité des situations, ont pu s'adapter très rapidement aux contraintes du confinement, et pour l'essentiel se poursuivre, bien qu'avec des moyens adaptés et inhabituels (à distance), permettant de maintenir ce que (implicitement ?) nous savons être l'essentiel, le contact et une forme de proximité (possible à maintenir même "à distance"). Cette souplesse et adaptabilité de l'accompagnement individualisé, qui est un des ressorts de son efficacité, s'avère aussi rendre cette pratique "résiliente", résistant plutôt bien à la situation de crise. Mais cette adaptation doit être ajustée non seulement aux contraintes réglementaires, mais aussi et sans doute d'abord aux personnes, à leurs réactions propres (et on l'a vu très variées et parfois inattendues) au nouveau contexte, en respectant par exemple la temporalité de leurs vécus (pouvant amener à moduler la fréquence des rendez-vous).

Une idée forte qui s'est rapidement dégagée de nos échanges, est que cette épidémie grave et les mesures de confinement imposées brusquement, constituent un changement profond et rapide du contexte, qui s'est imposé à tous, nous rappelant à quel point nous sommes dépendants du contexte (matériel, institutionnel et humain) de nos vies. Ce changement crée des difficultés, mais peut être aussi l'occasion d'opportunités, notamment celles de découvrir certaines de ses ressources, requises face à ces difficultés.

Cette situation a aussi un aspect paradoxal :

D'un côté, étant tous confrontés à la même situation inattendue, inédite, confrontés aux mêmes incertitudes quant à l'avenir, voire aux mêmes angoisses, cela atténue (voire efface) l'asymétrie avec les personnes accompagnées. Cela peut contribuer à diminuer pour elles un sentiment d'exclusion, de ne pas partager ou vivre dans le même monde, dans le même environnement social. En un sens, nous partageons une même situation, et certaines personnes peuvent à juste titre faire remarquer qu'elles ont l'avantage d'avoir l'expérience de situations de crise, d'isolement, d'incertitude, et disposent finalement d'un "savoir-faire avec..." D'un autre côté ces circonstances particulières révèlent, et parfois creusent, les inégalités (dans les conditions de vie en confinement, d'insécurité quant à l'avenir, de ressources notamment numériques pour communiquer).

On peut ajouter deux remarques à propos de ce paradoxe. Cette situation d'exception que nous partageons, qui nous est commune d'un côté, et les inégalités des conditions de confinement de l'autre côté, ne sont pas de même niveau. Très schématiquement, ne pourrait-on pas dire que si la crise nous plonge dans un monde commun, elle est aussi révélatrice en son sein les inégalités sociales (qu'elle peut aussi aggraver).

D'autre part, ces inégalités rendues manifestes, voire aggravées, par la crise ne se répartissent pas entre les personnes accompagnées d'une part et les accompagnants d'autre part. Elles sont liées à une variété de facteurs et existent donc entre les personnes accompagnées, voire dans une certaine mesure entre les accompagnants.

L'accompagnement dès lors qu'il est individualisé et ajusté à la singularité des situations, apparaît adapté pour prendre en compte ces inégalités, en cherchant à les réduire ou les compenser, tout en contribuant aussi à confirmer et renforcer le sentiment d'inclusion dans un monde et un contexte commun.

Contact : bernard.pachoud@gmail.com

PERSPECTIVES POUR L'APRÈS

Au niveau de la pratique du *jobcoaching* IPS, qui se caractérise notamment par un accompagnement intensif, dans la communauté et en prise directe et rapide avec les entreprises, ce temps apparemment perdu a pu faire apparaître des inquiétudes chez les participants à la consultation. Cependant, l'espoir reste également de mise, notamment en ce qui concerne :

- L'amélioration de l'alliance de travail entre *jobcoachs* et certains participants suite à cette expérience vécue ensemble et à l'interpénétration réciproque entre vies privées et professionnelles ;
- La possibilité d'identifier, de capter, verbaliser et faire vivre les ressources développées par les personnes pour mieux les accompagner vers et/ou dans l'emploi après la période de confinement ;
- L'émergence de nouvelles bases de travail que constituent les nouveaux projets professionnels
- La mise à profit des nouveaux outils de coordination d'équipe et d'accompagnement développés pendant la période qui pourront contribuer à améliorer la qualité des services rendus.

Au niveau du marché de l'emploi, si les échanges entre les participants font état de craintes quant aux conséquences de la pandémie sur l'économie française et en conséquence sur l'emploi, ces premières semaines de confinement sont également porteuses de certains espoirs.

- Dans un contexte où la solidarité est valorisée, et que l'attention de l'opinion publique se porte sur les plus faibles, les employeurs pourraient être plus attentifs à la question du handicap à la sortie de la crise.
- on assiste à une revalorisation sociétale de métiers pour lesquels l'exigence en qualification correspond à de fortes proportions de personnes accompagnées. Ces dernières pourraient donc à terme bénéficier d'une augmentation de la demande dans ces secteurs d'activité, voire d'un accroissement de leur activité.
- Le choc économique en cours n'a par ailleurs pas eu d'équivalent depuis la fin de la Deuxième Guerre mondiale. En faisant apparaître certains travers défavorables à l'emploi du fonctionnement de l'économie, un plan de relance organisé par l'Etat assorti de la relocalisation d'outils de production pourrait générer la création de nouveaux emplois.

Cette Newsletter a été réalisée avec la contribution des structures suivantes



Association WORKING FIRST – Make It Marseille – 108, rue Breteuil – 13006 Marseille

wf13contact@gmail.com – tel : 06 03 03 13 81 – 07 50 58 85 26

<https://workingfirst.fr/>

SIRET 831 220 249 000 13