



Réalisé par le réseau breton des conseillères techniques en travail social (RCTTS)



DIRECTION GÉNÉRALE DES INTERVENTIONS SANITAIRES ET SOCIALES

## AVANT-PROPOS

# Définition du travail social



"Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement.

À cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins. Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière.

Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social."

*Art 1 Décret n°2017-877 du 6 mai 2017 CASF*

# INTRODUCTION

Le confinement lié à la COVID 2019 a suscité une multitude de questions quant à la continuité de l'intervention sociale et éducative.

Une question centrale : **comment continuer à accompagner ...sans être présent ?**

Chacun a dû changer ses habitudes, son organisation, développer ses propres techniques de télétravail pour maintenir le contact avec le public et assurer l'accompagnement des personnes fragilisées par cette crise sanitaire.

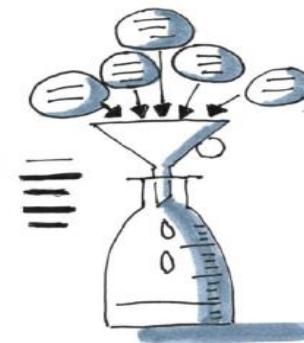
Cette période constitue une opportunité pour se doter d'outils adaptés aux évolutions sociétales mais qui nécessitent de repenser la relation d'aide et de sécuriser les pratiques professionnelles.

Ce guide d'appui aux pratiques de l'accompagnement médico- social et éducatif a été réalisé par le réseau de conseillères techniques en travail social intervenant sur les quatre départements bretons à l'issue de l'expérience du confinement.

Il s'appuie sur les constats extraits d'enquêtes auprès de professionnels et de personnes accompagnées, du recensement des recommandations et articles publiés pendant la crise sanitaire de la COVID 19. Il s'inspire aussi des pratiques d'autres institutions.

Partant du principe que la distanciation physique ne doit pas empêcher l'accompagnement, ce guide vient compléter les pratiques déjà existantes. Il a pour objectif de donner des repères à l'intervention à distance **notamment quand la rencontre physique est complexifiée dans un contexte particulier :**

- confinement de la population
- maladie /grossesse pathologique /handicap
- éloignement physique de la personne accompagnée, temporaire ou durable (situation géographique)
- les personnes rencontrant des problèmes de mobilité
- personne en errance
- souffrance psychique de la personne accompagnée
- personne devant être accompagnée sur les outils numériques
- personne domiciliée en zone blanche



### **Les enjeux repérés à maintenir le lien sont :**

- maintenir la veille sur les situations à risques et pouvoir intervenir si nécessaire,
- favoriser l'accompagnement,
- permettre la continuité de parcours de la personne,
- soutenir la personne (isolement...),
- garantir l'accès ou le maintien du droit,
- faire émerger de nouvelles compétences (par exemple le numérique).

L'utilisation de nouvelles technologies s'impose à tous désormais dans la société, le confinement étant juste venu l'accélérer.

**Pour autant, l'accompagnement à distance ne remplace pas la rencontre physique et il est essentiel de reposer le contexte de l'intervention** et de s'interroger sur le mode d'accompagnement en le partageant et le construisant avec les personnes qui sont accompagnées :

- Pour qui je le fais?
- Pourquoi je le fais comme cela ?
- Pour quoi faire?
- Comment je le fais ?

Le changement doit être accompagné, il doit être l'objet d'échanges en équipe et avec les cadres, ce qui permettra à chacun de se réassurer et de trouver ses repères.

Dans l'objectif d'accompagner les professionnels sur le plan technique, ce guide vient s'appuyer sur le règlement interne de la collectivité et les fiches d'utilisation des appareils numériques (smartphones et ordinateurs portables) disponibles sur intranet.

Il est amené à évoluer selon les pratiques professionnelles, les attentes de chacun et selon l'utilisation des outils de chaque département.

Les conseillères techniques en travail social restent à disposition pour en échanger et comptent sur vous pour enrichir ce guide d'appui.

# SOMMAIRE

I	Les constats du confinement et les recommandations recensées.....	6
1	Paroles de personnes accompagnées .....	6
2	Paroles de professionnels .....	7
3	Ressources humaines .....	9
4	Approche managériale .....	10
5	Le travail en équipe .....	12
II	Ce que l'on retient pour accompagner à distance .....	14
1	Ce qui s'accompagne difficilement à distance.....	14
2	L'entretien à distance dans l'accompagnement social .....	15
	Fiche pratique : l'entretien téléphonique .....	16
3	Deux modes de réalisation d'entretien à distance : <i>audioconférence ou visioconférence</i> .....	18
	Fiche pratique : l'audioconférence ou conférence téléphonique.....	18
	Fiche pratique : entretien en visioconférence .....	20
	Fiche pratique : la visioconférence en groupe .....	23
4	Focus sur l'accompagnement collectif .....	24
5	Le matériel numérique .....	25
	Conclusion.....	26
	Bibliographie .....	27

# Les constats du confinement et les recommandations recensées

## 1 Paroles de personnes accompagnées



« je pouvais contacter l'assistante sociale directement, sans passer par le secrétariat si j'avais un problème »

« nous étions côte à côte »

« ma voisine m'a aidée à envoyer un mail à la CAF, c'était la première fois, d'habitude c'est mon AS qui le fait pour moi »

« nous avons été mis de côté, il n'y avait plus de visite médiatisée » (parents)

NB : Le recueil des paroles des personnes accompagnées nécessite un travail approfondi qui est en cours (enquêtes...). Elles figureront dans la prochaine version du guide.

### Recommandations

- ▶ Accompagner le public aux usages du numérique (ateliers, actions collectives...)
- ▶ Intégrer le sujet du numérique dans l'accompagnement global
- ▶ Accompagner le public dans leur équipement personnel ou les informer sur des lieux proposant des accès numériques...
- ▶ Les informer de leurs droits et devoirs d'utilisateurs et des enjeux du numérique (RGPD : règlement général de la protection des données...),
- ▶ Proposer des outils adaptés comme des mémos, modes d'emploi, traduction du vocabulaire numérique ... (FALC : facile à lire, facile à comprendre)



## 2 Paroles de professionnels



« durant le confinement, je me suis aperçu que j'ai donné plus de crédits aux personnes que je suivais, sur leurs compétences, sur leurs capacités à mobiliser leurs ressources, j'ai fait davantage confiance, j'ai accepté de déléguer et de n'être qu'en soutien »  
[assistante de service social en polyvalence](#)

« je n'avais jamais envoyé de mail avant le confinement, par contre l'accompagnement par téléphone c'était déjà dans ma pratique, car avec certains publics ça permet de mettre en place une régularité dans le suivi » [assistant de service social en polyvalence](#)

« le problème c'est que nous avons du matériel hyper sécurisé non compatible avec les applications grand public ou même avec des partenaires, donc j'utilise mon smartphone ou mon ordi perso » [assistante de service social en polyvalence](#)

« dans l'accompagnement à distance, ce n'est pas moi qui tiens le stylo c'est l'utilisateur » [intervenante sociale dans le domaine du handicap](#)

« par téléphone on rate toute la communication non verbale » [éducatrice spécialisée en service enfance familles](#)

« j'ai pu faire des appels en visio avec des jeunes demandeurs, j'ai observé davantage de réserve, voire de défense chez eux, les appels simples restent plus intéressants » [psychologue](#)

« accompagner à distance nécessite plus de préparation « à minima technique » et demande plus de temps si je dois guider la personne dans la complétude d'un dossier » [assistant social en polyvalence](#)

« les personnes se livraient beaucoup, tellement angoissées par le confinement, on a fait un véritable accompagnement, certains nous ont dit : nous (BRSA) on vit tout le temps confiné » [infirmière en insertion](#)

« je trouve que ça a mis de l'humain dans la relation, parfois les usagers au téléphone entendaient parler à côté, ou sonner à la porte, ou bien ils appelaient au moment où je préparais à manger » [une puéricultrice](#)

« il m'a semblé que nous étions plus dans une position symétrique » ; « j'ai été plus disponible pour faire ensemble, nous étions côte à côte » [éducateur spécialisé en prévention](#)

« j'ai apprécié notre capacité à faire un pas de côté, reprendre conscience de ce que nous faisons, ne pas se reposer sur nos habitudes et nos réflexes, le travail social en est bourré » [travailleur social en hébergement d'urgence](#)

« nous nous sommes appuyés sur les compétences des personnes accompagnées dans l'utilisation des applications, ils en savent plus que nous parfois » [travailleur social en insertion](#)



« On revient à notre cœur de métier » [article ASH 5 mai 2020](#).

**Retour sur la période de confinement:** [...] avec un téléphone et une connexion Internet, les pratiques changent.

« On est davantage dans la relation, le “prendre soin”. On revient un peu à notre cœur de métier. On nous demande moins de rendre compte et on a un peu moins de charges administratives, activité qui a explosé ces dernières années, si bien que l'on se demande parfois si on travaille pour les gens ou pour la machine. En ce moment, les choses avancent vite, car on se concentre sur l'essentiel. Ce serait génial si on pouvait garder cela après » [Joran Le Gall président de l'Association nationale des assistants de service social](#)

**Les professionnels sociaux et médicaux sociaux** exercent dans le cadre de missions institutionnelles.

Ils mènent des interventions sociales, individuelles ou collectives, en vue d'améliorer les conditions de vie des personnes et des familles en favorisant l'accès à leur autonomie.

Le contexte du confinement a bousculé les fonctionnements de chacun.

Il vient réinterroger notre **posture professionnelle** sur :

- l'éthique
- la place d'expert ou de sachant
- la relation
- l'écoute active
- la recherche de la bonne distance

**Face à ces constats, l'utilisation des technologies devient une question centrale dans l'accompagnement médico-social et éducatif à construire avec les personnes qui sont accompagnées. Le bénéfice du numérique dépendra ensuite de la manière dont il est géré et déployé.**





### 3 Ressources humaines

Le confinement a fait appel à l'agilité des travailleurs médico-sociaux et face à une situation inédite, chacun dans son périmètre a essayé de trouver des solutions. De nouvelles pratiques ont donc été testées, certaines conservées ou abandonnées.

#### Les incontournables :

Distinguer le travail à distance du télétravail :

- *Le télétravail quand il s'exerce à domicile, nécessite d'apprendre à gérer son temps, sanctuariser des espaces des lieux, établir des règles précises et instaurer des frontières symboliques à son domicile.*
- *Le travail à distance: il peut se faire de son bureau ou au sein d'une journée de travail à l'extérieur de son domicile (rendez-vous visio partenaire ou public par exemple...).*

Dans les deux cas, il est important de :

- savoir organiser les temps collectifs: respect des horaires, des contenus structurés et efficaces, qui laissent la place à l'échange. Prendre en compte les différentes situations de travail dans l'organisation des réunions, pour ne laisser personne de côté.
- accompagner les travailleurs sociaux dans la prise de distanciation (analyse de pratiques, supervision.),
- former les agents et encadrants au télétravail ou au travail à distance,
- former les agents à l'utilisation des outils d'accompagnement,
- former et accompagner les professionnels à l'utilisation des outils numériques,
- formaliser la répartition des tâches, à ce qu'on fait en présentiel et en distanciel,



#### Points d'appui

Se concentrer sur l'essentiel
Accompagner et soutenir les équipes de travail
Temps de travail collectif organisés
Développement des contacts et de collectif de travail
Instaurer des rituels, des repères
Améliorer la qualité de vie au travail



#### Points de vigilance

Avoir les conditions matérielles
Prévenir les risques psychosociaux
Maintenir la frontière entre sphère privée et professionnelle
Être vigilant aux différences de charge de travail entre agents et à la suractivité
Perte d'engagement

## 4 Approche managériale

### Le confinement a pu interroger les managers sur :

- Comment passer du travail à distance imposé à une organisation de travail hybride, mêlant télétravail, présentiel?
- Comment introduire d'autres modalités d'accompagnement à distance tout en assurant la continuité des missions?

### La majorité des retours enquêtes, lectures et échanges indiquent quelques incontournables comme

- La relation de confiance de la part de l'encadrement envers les agents,
- L'auto reponsabilisation de l'agent,
- Une préparation et un soutien technique nécessaires en cas de travail à distance non choisi.
- Faire de la préparation de crise un sujet de réflexion d'équipe (qu'est-ce qu'on fait si ?)



### Les préalables du pilotage des équipes en accompagnement à distance

- › Animer une présence en «ligne» pour maintenir le lien individuel et collectif,
- › Intégrer le numérique dans les pratiques professionnelles (accompagnement éducatif et médico-social),
- › Informer ses équipes des règles du travail à distance (horaires de travail, déplacements, droit à la déconnexion ...),
- › Définir collectivement les modalités de communication au sein de l'équipe (téléphone, visio, courrier, SMS...),
- › Encadrer le partage des informations entre professionnels
- › Mise en place de plannings avec des réunions d'équipe hebdomadaires (sur site ou en visio),
- › Communiquer de façon transparente et claire (avoir un temps d'équipe par semaine, voire plusieurs selon la taille des groupes, pour apporter des précisions) et informer sur le contexte en cours (confinement, organisations internes et des partenaires...),
- › Garder, si possible, une possibilité de rencontre en présentiel (en cas de confinement),
- › Ré-organiser l'activité,
- › Adapter l'organisation des équipes au contexte en définissant clairement le rôle de chacun (diffusion d'une note simple sur les actions prioritaires, en nommant les responsables et les intervenants sur chaque action),
- › Piloter la répartition de l'activité avec des outils partagés (le support peut servir à des temps d'échanges collectifs)
- › Construire des outils de ressources par thématiques, exemples: Santé et santé mentale, Appui à la parentalité, Accompagnement au développement des compétences numériques (les bons clics, solidarité numérique...), Appui administratif, Aide alimentaire , Numéros verts, Addictions, Deuil , Accompagnement professionnel...)
- › Encourager la formation à distance (MOOC, Webinaire, tutoriels, formations internes),
- › Evaluer le besoin d'un accompagnement spécifique d'un agent ou de l'équipe en situation de confinement complexe ou à son retour.



## Points d'appui

Reconnaissance, autonomie, confiance

Formalisation de l'organisation du service :

- repérer les difficultés, les besoins, les atouts
- organiser les instances individuelles et collectives
- la communication

Intégration des enseignements tirés dans son propre management



## Points de vigilance

Équipement des professionnels : s'assurer que chacun dispose des moyens nécessaires (matériel et connexion)

Les usages se développent dans les pratiques de travail social, s'appuyant notamment sur l'usage de smartphone personnel. Plusieurs agents utilisent ainsi leur propre téléphone pour l'envoi de messages ou sms à des usagers.

Éviter l'isolement des professionnels et le risque de dissolution du collectif de travail

Organiser le travail à distance nécessite une gestion plus importante qui peut peser sur l'encadrement

Perte de sens, de compétences, d'autorité, manque de synergie



## 5 Le travail en équipe



### *Paroles de professionnels*

« le doute s'est accentué dans ma pratique pendant le confinement du fait de l'absence d'échanges avec les collègues »  
éducateur de prévention

« les collègues du service ont sollicité des liens très réguliers avec le cadre du fait d'un sentiment d'isolement accru »  
cadre ASE

Le maintien d'un travail en équipe fait appel à la responsabilité de chacun et cette notion d'équipe s'est trouvée réinterrogée pendant le confinement.

**Comment continuer à faire équipe lorsque les organisations de travail changent (télétravail) ou imposent une distance (confinement) ?**

**En quoi l'absence de travail en équipe peut-il impacter ma pratique professionnelle et l'utilisateur ?**

### Le travail d'équipe :

- C'est la réunion d'un groupe dont l'objectif est de réaliser conjointement un ensemble de tâches précises. La participation de chacun à ce travail collectif contribue à l'atteinte d'un objectif commun de l'équipe.
- Il permet l'échange, l'élaboration des pratiques et favorise la cohérence de l'intervention auprès des personnes concernées.
- Il s'exerce avec les professionnels de l'institution et des partenaires.

Le dysfonctionnement du travail en équipe peut être identifié comme la cause d'un événement porteur de risque. Que ce soit un défaut d'organisation, de vérification, de coordination ou de communication au sein de l'équipe, la qualité du travail en équipe peut impacter l'utilisateur.



### Recommandations pour maintenir une dynamique d'équipe dans des situations particulières comme le confinement ou télétravail :

Le travail d'équipe à distance est un travail où les activités sont suffisamment structurées et organisées pour permettre à chacun de réaliser en toute confiance les tâches dont il a la responsabilité (ex d'une demande d'aide financière, etc., la répartition des tâches entre travailleurs sociaux, personnels administratifs), cela doit faire l'objet d'une formalisation.



#### Il est recommandé de :

- ▶ Définir collectivement un mode de fonctionnement à distance
- ▶ Définir collectivement le type d'informations et les modalités de communication au sein de l'équipe (téléphone, visio, courrier, SMS, groupes de discussion)
- ▶ Délimiter les temps formels/informels, le privé/professionnel, les temps de pause. S'accorder le droit à la déconnexion et respecter les horaires de travail prédéfinis (ni appels ni mails en dehors des horaires)
- ▶ Assister aux réunions d'équipe organisées
- ▶ Maintenir ou initier des rituels (pauses café...)
- ▶ Créer des ateliers d'éthique : il est nécessaire de disposer d'espace de réflexion sur le sens du travail social, devant permettre de rendre compte non pas du travail prescrit, mais plutôt du travail réel en mettant en évidence la dimension éthique dans les actes professionnels. Il s'agit de favoriser le « penser ensemble », en partageant convictions et expériences et en poussant plus loin la réflexion, nous serons alors en capacité de nous accorder autour d'actions concrètes en cohérence avec des valeurs, en construisant de nouvelles responsabilités, en repensant des processus....
- ▶ Partager les expériences de l'accompagnement à distance pour adapter les pratiques
- ▶ Partager les informations et rester en veille (formation à distance: MOOC, Webinaire, tutoriels, formations internes)

## II Ce que l'on retient pour accompagner à distance

### 1 Ce qui s'accompagne difficilement à distance



#### *Paroles de professionnels*

« dès que la demande est complexe, c'est du face-à-face » assistante de service social

« j'ai dû demander au médecin traitant de se déplacer, je ne pouvais pas évaluer à distance » infirmier

« il est difficile de créer du lien à distance lorsque la relation éducative n'est pas déjà en place » éducateur

La crise de la Covid 19 nous a contraints à revoir nos pratiques professionnelles et à renoncer à des rencontres physiques avec le public.

Pour autant, certaines situations nécessitent des rencontres notamment quand l'observation est indispensable (logement, conditions de vie, évaluation d'information préoccupante...) ou bien que la communication avec la personne est compliquée (équipement, handicap, relation éducative non créée avec l'enfant...).

Dans ce cas, afin de mettre en oeuvre les rencontres, se référer aux règles déclinées par les institutions ou par métier.



## 2 L'entretien à distance dans l'accompagnement social

La crise sanitaire a imposé le développement de la pratique de l'entretien téléphonique, y compris dans la réalisation de missions quotidiennes (évaluation, contractualisation...).

L'entretien téléphonique existe depuis longtemps dans l'exercice du métier de travailleur social. Il s'ajoute désormais aux pratiques de l'entretien à distance avec de nouveaux outils : audio conférence, visioconférence...et se distingue des modes de correspondances comme le courrier, mail, SMS ...

L'entretien à distance a pour objectif d'aller à la rencontre de l'autre, de la personne pour traiter une question particulière qui intervient à sa demande ou à celle du professionnel. L'aspect essentiel est avant tout la qualité de la relation entre la personne et le professionnel. Un effort particulier mérite d'être fourni par les professionnels des équipes pour faire passer l'attention et l'empathie au travers de l'outil utilisé.



## Fiche pratique : l'entretien téléphonique



### Paroles de professionnels

«ne pas voir, ça modifie la relation, j'ai été plus attentive» [assistante de service social](#)

«le téléphone engage à être plus spontané d'un côté comme de l'autre» [assistante de service social](#)

«le téléphone permet de cadrer l'entretien, lorsque ça part dans tous les sens» [éducateur spécialisé](#)

« il faut faire attention à l'intonation de la voix, aux silences, on s'intéresse davantage aux émotions, on entend les sourires... »  
[éducatrice spécialisée](#)

« J'ai appelé régulièrement les familles d'accueil et parlé aux enfants par téléphone (ce que je fais peu en temps normal car je préfère les voir en rendez-vous). J'ai été agréablement surprise de découvrir que par téléphone les enfants et jeunes adolescents sont disponibles, dans l'échange et qu'un travail porteur est possible. J'avais comme représentations que les jeunes seraient moins enclin à discuter et à parler de leur situation, que l'outil du téléphone serait un frein avec les enfants. Je me suis surprise à rester parfois 45min avec des jeunes au téléphone » [assistante sociale à l'ASE](#)

« Les jeunes n'ayant pas encore accès à une boîte mail, ou n'y allant pas régulièrement, indiquent une facilité dans les échanges par sms avec l'éducateur. Ça convient mieux à leur mode de communication habituel, moins formel, et on constate une réponse d'autant plus rapide

Le passage à l'écrit facilite également la communication et l'expression de certains jeunes, moins à l'aise au téléphone ou en entretien duel » [un éducateur](#)

« L'Utilisation du portable personnel induit l'usage du numéro masqué. Beaucoup de parents ne répondent pas ou bloquent les numéros masqués. Il y a également une perte possible d'informations lors des appels directs sur le portable professionnel. Cette utilisation demande une vigilance et une écoute régulière de sa messagerie ou un transfert d'appels en cas d'absence »  
[un éducateur](#)

**Le téléphone est un outil largement utilisé dans l'accompagnement social notamment pendant la période du confinement.**

**Il vient en complément de rencontres physiques, mais peut être un outil d'accompagnement en soi.**

**Tout comme les outils numériques, il permet de maintenir le lien et d'évaluer la nécessité d'intervenir davantage ou non.**



## Recommandations pour conduire un entretien téléphonique : déroulement type

L'entretien téléphonique est un entretien en tant que tel et à ce titre il convient d'accorder la même attention que pour un entretien physique

### Les indispensables préalables à réaliser en AMONT de l'entretien

- › S'assurer d'être soi-même installé dans de bonnes conditions pour un entretien (être au calme, s'assurer de la confidentialité...)
- › Recueillir l'accord des personnes présentes pour l'entretien. Le consentement de la personne concernée sur la modalité de l'entretien à distance est requis, ainsi que la participation d'autres personnes.
- › S'assurer que les personnes disposent d'un équipement, d'une connexion et s'accorder sur les outils. Lui transmettre le mode d'emploi dédié au public (en cours d'élaboration).
- › Vérifier la disponibilité de la personne et s'assurer qu'elle dispose bien d'un espace lui permettant une liberté de parole.
- › Annoncer et calibrer la durée de l'entretien
- › Repréciser les objectifs de l'entretien
- › Préparer une trame d'entretien avec questions ouvertes pour faciliter l'expression de la personne
- › Déterminer avec elle ce qui peut être évoqué par téléphone et ce qu'elle préfère aborder de « visu ».
- › Rappeler le rendez-vous par SMS éventuellement
- › Préparer la liste des interlocuteurs potentiels dans les suites données

### Pendant l'entretien

- › Ne pas hésiter à reporter l'entretien si les conditions ne favorisent pas la libre expression (présence de tiers dans la pièce qui perturbent les échanges ),
- › Expliquer si besoin les nouvelles modalités d'accompagnement selon le contexte,
- › Maintenir une écoute active et laisser une place aux questions ouvertes. Les silences sont importants et ont leur place aussi dans ce type d'entretiens,
- › S'obliger à donner la parole à la personne que vous appelez,
- › Reformuler les propos pour bien comprendre et éviter les incompréhensions,
- › Prêter attention à son rythme de parole et intonation de voix,
- › Planifier et organiser le prochain rendez-vous selon les besoins évalués avec la personne (horaires, contenu...),
- › Organiser le qui fait quoi.

### Après l'entretien

- › Saisir les appels téléphoniques dans le logiciel *métier* et/ou dans le dossier papier de la personne accompagnée (enregistrer l'activité et assurer la continuité de service)
- › Selon les situations, programmer un autre rendez-vous avec la personne en évoquant avec elle les modalités du déroulement de l'entretien.

### 3 Deux modes de réalisation d'entretien à distance : *audioconférence ou visioconférence*

## Fiche pratique : l'audioconférence ou conférence téléphonique



#### *Paroles de professionnels*

les personnes se sont livrées davantage..." *assistante de service social*

"les enfants accompagnés se sont davantage confiés, ils ont compris qu'ils pouvaient appeler" *éducateur spécialisé*

Il est possible d'organiser des audio conférences avec plusieurs interlocuteurs: personne accompagnée, membres de sa famille, binôme de professionnels stagiaires, partenaires...Le déroulé reste le même, mais il convient en amont d'organiser cette audioconférence selon les modalités de chaque collectivité (cf. outils, règlements intérieurs).

#### **Dans quel cas utiliser l'audio conférence ?**

- › Pour des échanges et des mises au point, mais pas pour la tenue de débats.
- › Recueillir les avis de chaque acteur

Une réunion conduite de cette manière doit être préparée et menée de manière spécifique. En effet, les contraintes techniques imposent un certain formalisme.

- › Être ponctuel.
- › Faire un tour de présentation des différents interlocuteurs afin que chacun identifie la voix des uns et des autres, seul point de repère. Par la suite, sauf à ce que les participants se connaissent particulièrement bien, invitez chacun à se nommer lorsqu'il prend la parole. Pour éviter toute cacophonie, il est indispensable d'attendre que l'un ait fini ses propos avant que l'autre enchaîne.
- › Prévoyez des réunions qui ne dépassent pas une heure. L'audio conférence demande une concentration autre et il peut être difficile de maintenir l'attention au-delà.
- › Prêter attention à son rythme de parole et intonation de voix. L'entretien téléphonique ne permet pas de capter tout percevoir.

voix avec plusieurs personnes distantes. Si votre rencontre concerne un nombre limité de personnes, cette technique simple et économique peut se révéler tout à fait suffisante. Ne nécessitant qu'un téléphone, elle est à la portée de tous et ne requiert pas d'aisance technologique particulière.

#### **Préalables**

- › Préparer et informer de l'ordre du jour,
- › Désigner un animateur,
- › Désigner un rédacteur du compte rendu,
- › Désigner une personne qui s'occupe et informe des aspects techniques (organisation de l'audio conférence..)
- › Couper le micro quand on ne parle pas, informer quand on quitte l'audio-conférence

#### **Avantages de l'entretien téléphonique ou audio conférence**

- › simple à mettre en œuvre.
- › évite le « face à face ». Peut permettre de mieux se dire les choses.
- › évite les mails et les incompréhensions
- › permet d'aller à l'essentiel
- › favorise l'écoute

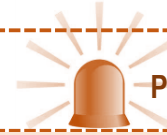


## Points d'appui

### Utilisation rapide

L'usage du téléphone est pour la quasi-totalité de la population bien plus facile à maîtriser, car cet outil est utilisé quotidiennement par tous depuis de nombreuses années

Possibilité de multiplier les échanges informels simples et rapides si besoin : notamment pour des personnes très isolées physiquement et socialement  
SMS, messages instantanés (messages vocaux notamment intéressants pour les personnes en difficulté avec l'écrit)



## Points de vigilance

### Préparation importante en amont

Veiller à solliciter l'accord de la personne sur le moyen choisi : quelle est la meilleure modalité pour elle ? audio, visio, sms / fréquence appels et moments de la journée par ex  
Est-elle à l'aise avec la solution, l'outil retenu ?

S'assurer que la personne accompagnée est suffisamment à l'aise avec l'outil choisi  
→ possibilité de diversifier en fonction de la personne : audio seulement, visio...

Si nécessaire, prendre en compte le contexte qui induit que l'entretien se fasse par téléphone (lorsque ce n'est pas une pratique habituelle) : En échanger avec la personne et recueillir son ressenti sur le contexte, la façon dont elle le vit, les difficultés qu'elle ressent

Veiller à ce que les conditions de l'entretien soient suffisamment confortables pour les différentes parties : moment du rendez-vous, qualité de la ligne, inciter la personne à s'isoler dans une pièce seule par exemple ...

## Fiche pratique : entretien en visioconférence



### *Paroles de professionnels*

« La visio c'est comme une visite à domicile, on franchit la porte de la maison » [un travailleur social](#)

« Pour des enfants placés, certaines visioconférences entre les parents et les enfants ont permis d'apaiser certains parents « tendus » par la situation. Les enfants ont pu montrer les activités qu'ils faisaient à leurs parents, leurs jouets et même parfois montrer leur chambre. Pour certains, cela a aussi amélioré les relations avec l'assistant familial » [une assistante sociale de l'ASE](#)

« Les jeunes en famille d'accueil ont appréciés pouvoir montrer leurs lieux de vie à leurs parents et fratrie, échanger de leur chambre. De plus, ils se sentaient également intégrés au quotidien de leur famille par ce biais (en voyant les animaux, les avancées de travaux, le potager...) » [un éducateur](#)

« J'ai fait des visio avec un petit garçon de trois ans à la place des droits de visite, donc une fois par semaine. L'enfant était très déstabilisé par les écrans, peu dans l'échange et une connexion un peu chaotique donc très compliqué à la fois pour l'enfant et pour le parent. Cela est même parfois plus compliqué que de ne pas avoir de contact du tout ». [une éducatrice](#)

**Il est essentiel de connaître ses droits en tant qu'utilisateur, de s'informer des enjeux liés à la protection des données personnelles (RGPD), mais aussi d'informer les personnes accompagnées sur ce sujet. Il est nécessaire d'utiliser les logiciels de la collectivité pour assurer la sécurité des données personnelles (Rainbow pour le CD56, Teams pour le CD29).**

La liste ci-dessous présente des recommandations à mettre en place en aucun cas inamovibles. Sa mise en oeuvre peut paraître fastidieuse, mais une fois les aspects techniques connus, la visioconférence devient une bonne alternative pour les pratiques professionnelles.



### Les aspects techniques “trucs et astuces”

La préparation technique peut vous paraître comme une perte de temps, or vous serez bien plus productif si vous arrivez en visio prêt à converser. Cela vous rendra plus disponible et à l'écoute de la personne accompagnée.

- De votre domicile **tester votre connexion Internet** en ligne et gratuitement ou couper les connexions wifi des appareils que vous n'utilisez pas, sinon contacter la DSN de votre département.
- **Économiser les ressources de vos outils** : votre ordinateur (ou téléphone) est limité en ressources (mémoire, disque, processeur), donc économisez-les au maximum et coupez toutes les autres applications.
- Branchez votre ordinateur ou téléphone au réseau électrique, pour lui assurer de meilleures performances et pour pouvoir aller au bout de la réunion ou de l'entretien.
- Si vous êtes dans un navigateur, fermez tous les autres onglets. Cela permet également de réduire les distractions.
- **Couper les notifications** : mettez votre téléphone et l'ordinateur en mode silencieux ou « ne pas déranger ». Vos collègues et vous-même n'entendrez plus de sonneries ou vibrations. D'autre part vous ne serez plus tenté de les lire ou d'y répondre.
- **Préférer un micro-casque ou des oreillettes** : isoler vos oreilles du bruit extérieur vous permet d'être plus attentif et concentré. Le micro est en général de meilleure qualité que le micro de l'ordinateur.
- **S'isoler du bruit ambiant** : placez-vous dans une petite pièce sans résonance, portes et fenêtre fermées.
- **Couper le micro quand vous ne parlez pas** : cela permet de réduire significativement le niveau de bruit blanc et de bruits de fond d'une visio ou audioconférence. Ce bruit permanent est très gênant, encore plus quand le nombre de participants est élevé. Cela permet aussi de ne pas faire partager ses propres commentaires!
- **Couper la vidéo** : la vidéo consomme beaucoup plus de données réseau que le son. Lorsque la qualité de son devient trop faible, ou commence à saccader, coupez de préférence la vidéo. Certaines applications de visio permettent de régler la consommation de données de la vidéo plus finement, en réduisant la résolution.
- **Cadrer correctement** : placer la ligne de vos yeux aux deux tiers de votre retour vidéo. Si vous ne voyez que le haut de votre crâne ou votre menton, la vidéo n'a pas de plus value.
- **S'éclairer convenablement** : ne vous placez pas en contre-jour. Vous pouvez ajouter une source de lumière artificielle à l'opposé des fenêtres.
- **Soigner l'arrière-plan** : derrière vous, il peut y avoir du désordre ou bien des détails de votre vie privée : flouter l'arrière-plan, ranger, ou cadrer différemment

### Les indispensables préalables à réaliser en AMONT de l'entretien

- › S'assurer d'être soi-même installé dans de bonnes conditions pour un entretien (être au calme, s'assurer de la confidentialité...)
- › Recueillir l'accord des personnes présentes pour l'entretien. Le consentement de la personne concernée sur la modalité de l'entretien à distance est requis, ainsi que sur la participation d'autres personnes.
- › S'assurer que les personnes disposent d'un équipement, d'une connexion et s'accorder sur les outils. Lui transmettre le mode d'emploi dédié au public (en cours d'élaboration).
- › Fixer le jour et l'heure de l'entretien avec la personne pour qu'elle puisse également se préparer (calme, confidentialité...).
- › Vérifier la disponibilité de la personne et s'assurer qu'elle dispose bien d'un espace lui permettant une liberté de parole.
- › Envoyez une invitation par mail clair et sécurisante (modalités, horaires des essais de connexion (15 min avant) et du début de l'entretien, contenu, nombre d'invités, numéro de téléphone (en cas d'incident technique). Prévoyez une organisation en audio conférence au cas où la connexion ne fonctionne pas (plan B).
- › Annoncer et calibrer la durée de l'entretien
- › Repréciser les objectifs de l'entretien
- › Préparer une trame d'entretien avec questions ouvertes pour faciliter l'expression de la personne
- › Déterminer avec elle ce qui peut être évoqué par téléphone et ce qu'elle préfère aborder de « visu ».
- › Rappeler le rendez-vous par SMS éventuellement
- › Préparer la liste des interlocuteurs potentiels dans les suites données
- › Prévoir un temps suffisamment long dans l'agenda si dépassement d'horaire
- › Préparer les documents qui peuvent être amenés à être partagés en ligne

### Le jour de la visio : pendant l'entretien

- Commencer et terminer à l'heure.
- Avoir une posture et une tenue vestimentaire adaptées
- Prendre et rendre la parole: La visioconférence nécessite de l'autodiscipline et de la bienveillance. Il est important d'articuler et d'être clair dans ses propos. Vous pouvez aussi utiliser la fonction « lever la main » de certains outils pour demander la parole.
- Ne pas hésiter à reporter l'entretien si les conditions ne sont pas réunies pour être dans un échange correct (présence de tiers dans la pièce qui perturbe les échanges)
- Expliquer si besoin les nouvelles modalités d'accompagnement selon le contexte
- Être dans et maintenir une écoute active et laisser une place aux questions ouvertes Les silences sont importants et ont leur place aussi dans ce type d'entretiens
- S'obliger à donner la parole à la personne que vous appelez
- Reformuler les propos pour bien comprendre et éviter les incompréhensions.
- Prêter attention à son rythme de parole et intonation de voix
- Planifier et organiser le prochain rendez-vous selon les besoins évalués avec la personne (horaires, contenu...)

### Le jour de la visio : après l'entretien

Saisir les entretiens visio dans le logiciel *métier* et/ou dans le dossier papier de la personne accompagnée.

## Fiche pratique : la visioconférence en groupe

Les visioconférences pour des réunions ou temps d'interventions collectives  
(actions collectives, groupes d'usagers, groupes de travail, réunions d'équipe....



### Préalables :

- Préparer et informer de l'ordre du jour,
  - Désigner un animateur,
  - Désigner le rédacteur du compte rendu,
  - Désigner une personne qui s'occupe et informe des aspects techniques (organisation de l'audio conférence..)
  - Poser les règles de prise de parole (utiliser les sigles proposés: lever la main..., poser les questions par chat si cela est proposé..).
  - Couper le micro quand on ne parle pas, informer quand on quitte l'audio-conférence
- Un groupe de 4 à 6 personnes** permet un temps de co construction et d'échanges. Au-delà, le format sera plus directif et relèvera davantage de la consultation
  - Préparer **une feuille d'émergence** pour noter les présents à leur arrivée en ligne ce qui vous permettra de les solliciter pendant la visioconférence .
  - Demander à chacun de s'identifier pour tester le son et la caméra.
  - Indiquer les règles de fonctionnement** de la visioconférence
  - Diffuser l'ordre du jour** : ce qui va être discuté doit être exposé en amont de la réunion pour que tout le monde puisse en prendre connaissance, même s'il y a des imprévus et que l'on doit s'adapter.

- La présentation d'un support rend l'exercice plus interactif même si le fait de ne pas voir les différents interlocuteurs limite cet aspect.
- Clarifier les objectifs** : les participants doivent avoir compris globalement ce qui est attendu de la réunion ou entretien. De même, les contraintes temporelles de cette visioconférence doivent être intégrées.
- Faire des pauses**. La visioconférence demande une autre forme de concentration. Il est conseillé de proposer des réunions d'1H30 et pas plus de 45 min consécutives. Il peut être parfois nécessaire de proposer une pause. Pensez prendre ce temps en compte dans l'organisation de la visio.
- Fermer caméra et micro pendant ce temps**, proposer une musique de fond, une animation d'info ou récréative.
- Donner les suites de l'entretien** : contacts à prendre, démarches à faire, calendrier et mode de rencontre ( physique, audio, visio...) en prenant en compte l'expérience qui vient de se vivre (Bilan avec le public/collègues...) et pistes d'amélioration.
- Caler le qui fait quoi**.
- Se déconnecter en fin d'entretien** ou lorsque vous quittez la conversation.



### Points d'appui

Réalisation de "mode d'emploi" simple adapté au public  
Équipement en cours dans les collectivités  
Accompagnement des professionnels à prévoir  
guide d'utilisation du matériel  
Dossiers numériques – archivage



### Points de vigilance

Équipement des personnes concernées  
Utilisation des logiciels par le public  
Équipement des professionnels  
Utilisation du matériel par les professionnels  
Accès aux informations des personnes par les professionnels?

## 4 Focus sur l'accompagnement collectif



La crise sanitaire a conduit à une limitation des contacts avec les personnes accompagnées, alors que la création et le maintien du lien social sont essentiels. Les potentialités ouvertes par le numérique et les conditions de son déploiement sont encore à explorer dans ce domaine.

Maintenir le lien en collectif dans un contexte de distanciation sociale constitue un défi d'adaptation des pratiques professionnelles et un terrain propice au développement du travail social collectif.

Malgré tout, certains projets collectifs ont pu être maintenus grâce à la constitution de groupes privés sur les réseaux sociaux. L'utilisation de ces technologies a permis de poursuivre certaines actions (groupes de paroles...), de maintenir le lien entre les membres des groupes (organisation de temps conviviaux, activités ludiques comme la cuisine...).

Ces pratiques ont permis de favoriser le soutien entre pairs (personnes accompagnées), le maintien du lien social et aux professionnels de rester en contact avec le public.



### Points d'appui

Favoriser la créativité, l'inventivité des PA et des TS pour faire face aux contraintes et offrir systématiquement des alternatives de solutions possibles aux projets et actions collectives

Redonner une dynamique et un sens à l'accompagnement social collectif (pour les professionnels et les personnes accompagnées)

### Pour organiser ce type d'actions, nous pouvons noter :

- La nécessité de répertorier le niveau d'équipement numérique et de maîtrise des applications des personnes accompagnées et des professionnels participant à l'action.
- L'intérêt de s'appuyer sur les compétences de chacun et l'intelligence du groupe pour adapter les actions en cours aux contraintes sanitaires ou autre.
- L'importance de former les professionnels à l'animation en ligne des actions collectives ( le photolangage à distance, le brainstorming via des applications, l'évaluation ....)

**La question des réseaux sociaux est au centre des réflexions au sein des collectivités (protection des données)-, mais les expériences ont démontré leur utilité dans les réseaux de professionnels, les projets...**



### Points de vigilance

Les réseaux sociaux ne sont pas ou peu autorisés par les collectivités. Les professionnels ont utilisé leurs appareils personnels pendant le confinement



## Le matériel numérique

Les outils numériques sont un changement de paradigme dans le travail social, mais qui restent à utiliser avec raison et méthodologie



Les professionnels ont dû faire face et s'adapter à un changement de pratiques radicales, dans lequel la technologie a pris le relais. Le travail social a longtemps été à distance du numérique, or force est de constater qu'il n'est pas incompatible avec les technologies.

Les professionnels ont été en capacité d'appréhender et de mobiliser l'environnement numérique à leur disposition comme un outil d'intervention et/ou d'accompagnement médico-social et éducatif au service des personnes. Cette donne numérique nécessite de la part des travailleurs sociaux des adaptations afin que la qualité de leurs interventions professionnelles ne soit pas dégradée par les dispositifs numériques et que les règles éthiques qui régissent leur travail restent respectées.

Chaque acteur du travail social est invité à maîtriser les potentialités des nouveaux outils et usages du numérique en même temps que leurs possibles déviances.

**Quel que soit votre équipement professionnel, chaque utilisateur doit être conscient** que l'usage de ces outils numériques de travail (**qu'ils soient personnels ou professionnels**) obéit à des règles et s'inscrit dans le respect de la loi, de l'éthique et de la déontologie ; la négligence ou la mauvaise utilisation de ces ressources fait courir des risques à l'utilisateur, au public, à l'institution, et à ses partenaires publics ou privés.

**Il est nécessaire** de prendre connaissance des documents rédigés par votre collectivité afin de connaître les règlements d'usage en vigueur (RGPD, règlements intérieurs).

Le champ d'application des différents règlements concerne le champ des ressources numériques, informatiques, services internet, téléphonie de l'institution, ainsi que tous les moyens de connexion à distance permettant d'y accéder (équipements personnels, équipements tiers...).

Le service informatique peut vous informer sur les outils fiables et faciles à utiliser pour les professionnels et le public.

**Quelle que soit l'application utilisée, il est indispensable de vérifier qu'elle présente bien des garanties de sécurité et de confidentialité suffisantes pour vos usages professionnels.**

Assurez-vous de toujours utiliser le VPN «virtual private network» (réseau privé virtuel) de votre institution ce qui vous permettra de naviguer via une connexion sécurisée et cryptée.

## Conclusion



### *Et depuis le déconfinement...paroles de professionnels*

« je continue dans certaines situations à utiliser les appels téléphoniques pour communiquer avec les enfants. Une petite fille m'a d'ailleurs dit récemment « c'est chouette aussi de te parler au téléphone, avant tu appelais que tata ». Certains parents ont pu me dire qu'ils avaient trouvé que malgré tout le travail éducatif avait pu être maintenu par le biais des appels. Une mère a réussi à nommer davantage ses difficultés, ses limites. « Par téléphone c'est plus facile qu'en entretien » m'a-t-elle dit. Depuis, nous continuons les appels téléphoniques et nous échangeons également par mail ». [Assistante sociale à l'ASE](#)

Réalisé quelques mois après le confinement, ce guide d'appui nous a semblé indispensable pour permettre aux professionnels de trouver quelques repères dans l'accompagnement à distance. Aujourd'hui, le numérique prend toute sa place et introduit une transformation profonde du travail social tant sur l'organisation, la relation d'aide avec les personnes accompagnées, que sur les modes de management.

Cette transformation introduit à la fois de nouvelles opportunités et de nouvelles problématiques associées. En effet, les enjeux sur la protection des données, le respect de la vie privée, la neutralité ou encore le droit à l'oubli n'ont jamais été tant évoqués.

Le numérique est-il un frein ou un levier de l'accompagnement social ?

Il s'agit désormais de répondre conjointement à cette question avec les personnes concernées.

Nombreux sont les domaines qui restent à explorer et travailler au niveau des équipes pluriprofessionnelles: accès au dossier unique de la personne, informations saisies dans les logiciels métier, signature des documents, réseaux sociaux..... Ils pourront venir alimenter ce guide évolutif.

Les conseillères techniques en travail social, de chaque département, restent à disposition pour recueillir et accompagner les nouvelles expériences.



## Bibliographie

Rapport du Haut Conseil en Travail Social (HCTS)

- « L'accompagnement social et éducatif individuel et collectif à l'ère du numérique »

Comité Régional du Travail Social (CRTS)

- Les usages numériques dans l'accompagnement social et éducatif
- le Kit numérique du CRTS de Bretagne

Le réseau breton des conseillères techniques en travail social se tient à votre disposition.

	Céline ROUSEE	02 97 54 78 50	<a href="mailto:celine.rousee@morbihan.fr">celine.rousee@morbihan.fr</a>
	Nathalie DELALANDE	02 96 62 63 39	<a href="mailto:Nathalie.DELALANDE@cotesdarmor.fr">Nathalie.DELALANDE@cotesdarmor.fr</a>
	Liliane GUIHAL et Claude SENELONGE	02 98 62 23 82	<a href="mailto:Liliane.GUIHAL@finistere.fr">Liliane.GUIHAL@finistere.fr</a> <a href="mailto:Claude.SENELONGE@finistere.fr">Claude.SENELONGE@finistere.fr</a>
	Cécile DEFOIS Myriam RIAUD	02 99 02 43 66	<a href="mailto:cecile.defois@ille-et-vilaine.fr">cecile.defois@ille-et-vilaine.fr</a> <a href="mailto:myriam.riaud@ille-et-vilaine.fr">myriam.riaud@ille-et-vilaine.fr</a>
	Pascale KERLIDOU	02 90 09 13 73	<a href="mailto:pascale.kerlidou@jscs.gouv.fr">pascale.kerlidou@jscs.gouv.fr</a>