

Crise sanitaire : le vécu des familles et des professionnels durant le confinement

Synthèse des résultats de l'enquête « flash » réalisée par l'Unaf auprès des Udaf gérant un service de protection de l'enfance

Juin 2020

La crise sanitaire a éprouvé de nombreuses familles. Celles bénéficiaires d'une Mesure judiciaire d'aide à la gestion du budget familial (MJAGBF)¹, plus pauvres, moins bien logées et ayant plus d'enfants que la moyenne ne pouvaient qu'être particulièrement touchées. Face à ces difficultés, les services délégués aux prestations familiales et autres services de protection de l'enfance gérés par les Udaf ont su se réorganiser dans l'urgence et amoindrir le choc.

Cela n'a pas été simple pour les professionnels, qui ont très majoritairement poursuivi leur activité, en inventant de nouvelles méthodes et en cumulant, comme beaucoup, leur activité professionnelle avec l'école à domicile et les tâches domestiques habituelles – d'autant que ces professionnels sont 9 fois sur 10 des femmes.

Les résultats de l'enquête flash réalisée par l'Unaf auprès des Udaf durant les 10 premiers jours de mai rendent compte de cette réalité².

Ce qu'ont vécu les familles :

La présence des enfants au domicile sur une journée complète a engagé des surcoûts pour les familles.

L'absence de **cantine** scolaire, aux tarifs très avantageux pour les familles accompagnées dans le cadre d'une MJAGBF, est très souvent citée. L'achat de **produits numériques**, rendu indispensable pour assurer l'école à la maison, a aussi constitué dans bien des cas un poste de dépenses supplémentaires. Il ne s'agit pas forcément d'équipement complémentaire, mais les consommables tels que les cartouches d'encre ont parfois grandement grevé le budget.

Les parents ont aussi eu parfois du mal à contraindre leurs enfants, généralement des adolescents, à respecter le confinement. Certaines familles se sont ainsi retrouvées avec **plusieurs amendes**, leurs enfants s'étant fait verbaliser.

¹ La MJAGBF est une **mesure de protection de l'enfance** qui permet à un travailleur social spécialement qualifié – le délégué aux prestations familiales – de mettre en place un accompagnement social, éducatif et budgétaire des familles autour de la gestion directe de tout ou partie des prestations familiales dans l'intérêt de l'enfant. La mesure est financée par la branche famille de la sécurité sociale (Caf, Msa).

Le **délégué aux prestations familiales** (DPF) est un travailleur social qui doit obtenir un certificat national de compétence pour pouvoir exercer cette mesure. Sa mission est d'accompagner la famille vers une gestion autonome du budget familial permettant de répondre en particulier aux besoins liés au logement, à l'entretien, à la santé et à l'éducation des enfants.

79 Udaf gèrent un service mettant en œuvre la MJAGBF.

² Une cartographie située en fin de document présente la liste des Udaf ayant participé à l'enquête.

En parallèle, les **revenus ont aussi pu diminuer**. En effet, de nombreux parents exercent des métiers manuels qui ne sont pas compatibles avec la poursuite de l'activité en télétravail. Le statut de l'emploi est aussi souvent précaire – intérim, saisonnier -, lorsqu'il ne s'agit pas de petits jobs non-déclarés. A la marge, certaines familles, ont aussi subi le ralentissement de toute une partie de l'économie grise dont certains membres pouvaient bénéficier.

Parallèlement, les délégués aux prestations familiales (DPF) ont constaté à l'occasion du confinement combien était importante l'aide habituellement apportée par les Restos du cœur, le Secours catholique, le Secours populaire, et tout autre organisme distribuant en temps normal des paniers repas et autres biens de ce type.

Le ralentissement, quand ce n'est pas l'arrêt total de cette **activité d'aide alimentaire**, assurée en grande partie par des bénévoles âgés et donc à risque, a fortement impacté le budget des familles.

Il est important de noter que certaines familles ont eu du **mal à se nourrir**. Cela a d'ailleurs conduit les Udaf à engager des actions de solidarités à leur égard parfois nouvelles, très souvent en collaboration avec les associations caritatives qui ont pu continuer leur activité, en s'adaptant elles-aussi.

Dans tous les cas, les **dépenses consacrées à l'alimentation dans les ménages ont souvent explosé**.

L'isolement de certaines familles, notamment dans des cas où le parent, seul, souffre par ailleurs de pathologies plus ou moins lourdes, a aussi pu conduire à des **difficultés d'approvisionnement** que les DPF ont tenté de résoudre, en s'impliquant même pour certains sur leur temps libre.

Nombreux sont les témoignages des Udaf citant les difficultés rencontrées par les parents pour assurer le **suivi scolaire des enfants**, du fait de l'absence d'équipement approprié, d'espace, mais aussi parce que les leçons pouvaient être difficiles à assimiler.

Nous l'avons évoqué précédemment, mais **l'école à la maison a aussi un coût**.

Toutes les familles n'avaient pas chez elles l'indispensable poste de travail informatique. Les réponses apportées alors par les communes ont été très variables. Cela semble aussi le cas pour les départements, en charge des collèges, et par ailleurs « chefs de file » de la protection de l'enfance – suscitant parfois l'étonnement des DPF qui s'attendaient à davantage de leur part.

Les délégués ont relevé des situations où les familles n'ont pas pu fournir le papier et l'encre nécessaires ; conduisant parfois à une incompréhension réciproque entre familles et enseignants, et toutes les familles n'ont pas osé expliquer qu'elles n'en avaient pas les moyens. Lorsqu'elles n'avaient pas le courage d'expliquer leur situation, certaines familles se sont purement et simplement mises en retrait de l'école. **Le coût de l'école à la maison est une des raisons du décrochage de certains élèves**.

Les conflits intrafamiliaux sont aussi parfois évoqués. Ce qui est important de relever, c'est qu'il ne s'agit pas seulement de conflits entre parents, mais aussi semble-t-il, de conflits et violences entre parents et enfants. La « gestion » des adolescents paraît avoir été parfois très complexe.

Il faut dire aussi que les foyers sont dans la majorité des cas composés d'une femme seule avec plusieurs enfants (dans une enquête de 2015 réalisée par l'Unaf auprès de 3 000 familles bénéficiaires de la MJAGBF, 57% d'entre elles étaient des foyers monoparentaux, et 9 fois sur 10, il s'agissait d'une femme seule). Les **difficultés relevées alors pour les parents solos sont mêmes accentuées par le fait que les familles accompagnées ici sont en moyenne plus pauvres et plus nombreuses** (environ 3 enfants par foyer en moyenne).

Certains parents ont des **enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance**. Durant toute cette période certaines familles ont ainsi eu du mal à gérer l'accueil d'enfants, habituellement placés, renvoyés chez eux au début du confinement, ou restés chez eux à l'occasion de l'exercice d'un droit d'hébergement juste avant le confinement. Mais grande a aussi été la difficulté de certains parents à ne pas avoir eu, à l'inverse, le droit d'exercer leurs droits de visites et d'hébergement.

Les solutions apportées :

Toutefois même si les difficultés sont nouvelles et multiples, **des solutions ont pu être apportées**. En effet 53% des Udaf, ayant connu de nouvelles difficultés ont su trouver rapidement des solutions pour les résoudre, malgré le travail à distance avec les familles et les partenaires.

Toutes les familles ont été contactées durant la première semaine de confinement, et le lien a été maintenu durant le reste du temps avec la quasi-totalité des familles, selon un rythme adapté à la situation des familles.

Pour ce faire, les professionnels ont été contraints de modifier leur façon de travailler. **73 % des Udaf ont ainsi mis en place des pratiques innovantes**.

Parmi celles-ci, les entretiens/Rdv téléphoniques avec les familles, ainsi que le télétravail sont les plus utilisées. L'utilisation des nouveaux réseaux de communication tels que *Skype* et *Whatsapp* ont également été adoptés par les Udaf.

A l'appui de ce travail à distance, **il faut souligner l'utilisation des outils mis à disposition par les services de l'Unaf**, et en particulier les recommandations pour l'accompagnement des familles, mis régulièrement à jour par les pôles COBE et DPP de l'Unaf.

Pour 59 % des Udaf répondantes, cette crise a aussi permis de voir émerger de **nouvelles collaborations** tant d'un point de vue institutionnel que sur le versant des actions d'entraides organisées directement entre associations. Il faut alors retenir que si certaines collaborations nouvelles sont nées, c'est aussi et surtout le **renforcement des collaborations antérieures** qui s'observe, démontrant ainsi en période de crise, tout l'intérêt qu'il y a à décloisonner l'intervention en temps normal.

Sur un autre registre, il est à noter que les familles ont particulièrement apprécié que les DPF rendent parfois des petits services supplémentaires, en **suppléant pour exemple l'absence de services postaux** afin de livrer cartes de retraits ou bons d'achats.

Remarques sur le déconfinement :

Le temps du déconfinement venu, la reprise des visites à domicile et le soutien psychologique aux familles sont devenus les priorités.

Nombreux sont les délégués, mêmes satisfaits de leur travail à distance, à avoir attendu avec impatience la reprise des rencontres en face à face avec les familles. La rencontre directe avec l'autre constitue pour les DPF un élément constitutif de leur identité professionnelle.

Toutefois, la reprise des visites à domicile (VAD) doit selon eux se faire progressivement. Des craintes subsistent quant au respect des gestes barrières. Certaines Udaf organisent ainsi la reprise des rencontres avec les familles en présentiel dans leurs locaux avant la reprise des VAD.

Plusieurs Udaf alertent aussi sur la rupture des soins pour certains parents et enfants. Il faut ajouter à la nécessaire reprise des soins, que les difficultés nées du confinement peuvent nécessiter un accompagnement psychologique nouveau. Les DPF anticipent ainsi sur une possible *décompensation psychique*.

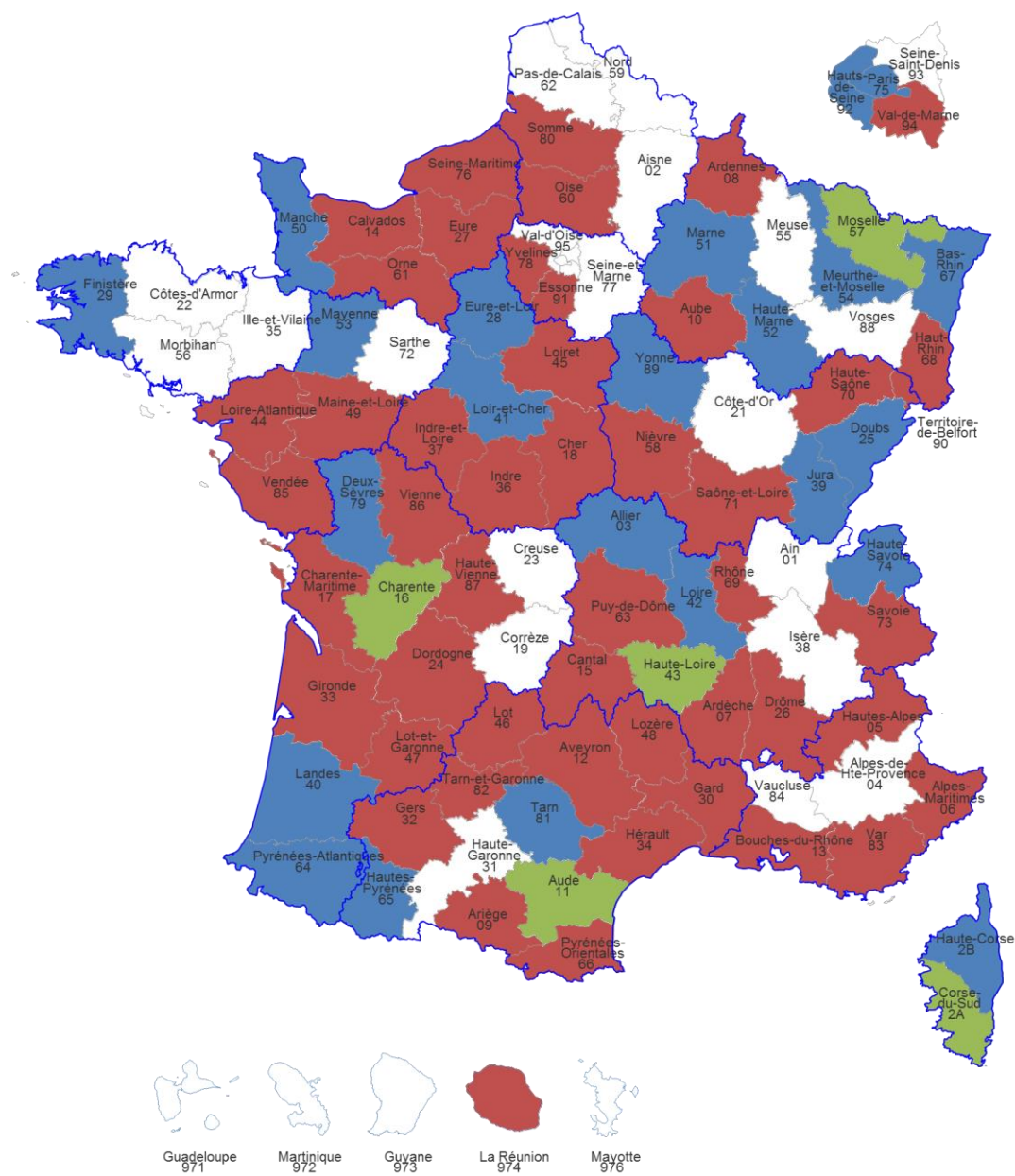
*

La crise sanitaire a mis en exergue la vulnérabilité des familles accompagnées en protection de l'enfance par les Udaf, et plus particulièrement dans le cadre de l'exercice d'une MJAGBF.

Lorsque la satisfaction des besoins les plus primaires est contrariée, lorsqu'il s'agit de faire face à l'urgence, de résoudre des problèmes aussi concrets que l'approvisionnement en nourriture ou en énergie des familles, alors l'importance de la mission du délégué aux prestations familiales apparaît plus que jamais comme une évidence.

Contact : dpioli@unaf.fr ; hguillaume@unaf.fr

Carte des UDAF ayant participé à l'enquête flash



	répondantes
	non répondantes
	non répondantes mais ayant contribué à l'enquête
	absence de service de protection de l'enfance