

## Activité du service social lors du confinement lié à la pandémie de COVID-19

CDAS du 30/06/20

Dès le 16 mars, nous avons été informés de la mise en place du plan de continuité d'activité du service social nous indiquant de continuer notre activité depuis nos domiciles.

L'ensemble des assistants de service social est équipé d'un ultraportable et d'un téléphone professionnels avec un accès à la messagerie professionnelle. Certains ASS exerçant une part de leur activité en télétravail avant le confinement bénéficient, en outre, d'un accès à l'ensemble des ressources de travail du service social.

Ces outils nous ont permis de continuer notre travail auprès des agents et des partenaires (RH, managers, etc...) et dans les instances de dialogue social (CHS).

Chaque direction a été contactée par le service social afin de leur indiquer les modalités de travail et la continuité de l'activité durant le confinement.

Au niveau de la région Auvergne Rhône Alpes et dans le Rhône, l'activité des premières semaines a été fluctuante.

Nous avons ensuite progressivement constaté un retour à la normale en termes de nombre de demandes et d'activité.

Les accompagnements et les actions engagés avant le confinement ont été poursuivis (problématiques familiales, questions statutaires, démarches administratives liés à la maladie, mutations, difficultés financières, etc..).

Nous avons exercé une vigilance particulière concernant le maintien des liens avec les agents déjà connus, pour lesquels nous pensions que la situation de confinement pourrait être source de difficultés.

Les problématiques liées au COVID 19 ne sont pas les problématiques d'entrée au service social mais les ASS ont noté de manière plus fréquente l'évocation de stress, d'inquiétude, la contrainte de ne pouvoir sortir, la complication de toute démarche.

Cette crise sanitaire a pu exacerber certaines problématiques comme la santé, le logement, les difficultés familiales (conflits engendrés par l'enfermement), les difficultés financières (baisse des ressources ...) et de manière croissante à travers les difficultés professionnelles.

Les agents et retraités ont eu besoin de parler, d'être écoutés, tout comme certains chefs de services qui peuvent se dire démunis face la situation. Les entretiens téléphoniques sont de longue durée du fait de la complexité des problématiques mais également de l'isolement de certaines personnes et/ou de l'absence d'autres interlocuteurs.

Quelles que soient les problématiques, depuis le début du confinement, des points téléphoniques ont été fixés comme les ASS le faisaient hors contexte sanitaire. Ces entretiens sont bien accueillis par les agents qui disent apprécier cette régularité et sentir du soutien.

Le service social des MEF peut être confronté à des situations de violences conjugales, de protection de l'enfance et des personnes vulnérables. Si la fréquence de ces situations n'a pas semblé augmenter durant le confinement (l'échantillon est restreint pour observer des tendances), les problématiques ont été rendues plus complexes du fait du confinement (famille dans un même lieu, disponibilité des partenaires habituels,...).

Concernant les demandes d'aide financière, 16 demandes ont été faites dans le Rhône.

Il s'agit d'aides pécuniaires non remboursables dont le montant moyen s'est élevé à 1614 €.

Nous avons constaté que le nombre de demandes d'aide financière était identique pendant la même période en 2019.

Sur les 16 demandes, 3 étaient directement liées à la situation sanitaire : baisse de ressources du conjoint liées au confinement et augmentation des charges (essence/alimentation).

Durant cette période, le service social a continué son action auprès des agents et des directions malgré le contexte particulier. Les agents ayant eu besoin du service social ont pu trouver des réponses à leurs questions. Le retour au bureau s'effectue progressivement depuis le 18/05 avec une reprise des entretiens en face à face.

L'équipe du service social du Rhône