



Romaine Schnyder



Nicolas Zufferey

Se développer en temps de crise: 5 variations autour du cadre au CDTEA

Le Centre pour le développement et la thérapie de l'enfant et de l'adolescent (CDTEA) est un office du Service cantonal de la jeunesse du Valais. Une équipe interdisciplinaire composée d'environ 110 psychologues-psychothérapeutes, logopédistes et psychomotricien(ne)s, répartis entre six centres, suit chaque année près de 5500 enfants, adolescents et familles. Ces derniers mois, la pandémie de coronavirus a nécessité un certain nombre d'ajustements et de modifications dans la manière de travailler du CDTEA. Ces divergences par rapport à l'environnement de travail normal sont abordées sous 5 angles: celui des utilisatrices-trices, des collaborateurs-trices, des services proposés, des moyens technologiques et du stress.

Weiterentwicklung in Krisenzeiten: Die fünf Gesichtspunkte bei der Anpassung des ZET

Das Zentrum für Entwicklung und Therapie des Kindes und Jugendlichen (ZET) ist ein Amt der kantonalen Dienststelle für die Jugend im Valais. Ein interdisziplinäres Team von rund 110 Psychologen/Psychotherapeuten, Logopäden und Psychomotoriktherapeuten, verteilt auf sechs Zentren, betreut jährlich rund 5500 Kinder, Jugendliche und Familien. Die Corona-Pandemie hat in den vergangenen Monaten einige Anpassungen und Veränderungen in der Arbeitsweise des ZET herbeigeführt. Diese Abweichungen von der üblichen Arbeitsumgebung werden unter fünf Gesichtspunkten erwähnt: Benutzer, Mitarbeiter, angebotene Dienste, Technologie, Stress.

Variations pour les usagers

Depuis de nombreuses années, les collaborateurs du CDTEA – Centre pour le Développement et la Thérapie de l'Enfant et de l'Adolescent – travaillent non seulement dans les six centres régionaux - Brigue, Viège, Sierre, Sion, Martigny et Monthey - mais offrent également leurs services de manière décentralisée dans une soixantaine d'antennes jusque dans les vallées latérales par rapport à la plaine du Rhône.

En temps normal, les familles viennent consulter, les parents amènent leurs enfants dans le cadre que les thérapeutes se sont aménagés pour conduire leurs prises en charge. Or pendant le semi-confinement (semaine 13 à 19), une moyenne hebdomadaire de 922 parents et 187 enfants et adolescents ont été accompagnés par téléphone ou appel vidéo. Des séances urgentes

au bureau ont eu lieu pendant cette période, mais seulement 12 en tout au final, et en veillant toujours à ce que les mesures de protection et d'hygiène prescrites par l'OFSP et le Canton soient respectées. Ainsi, du jour au lendemain et pour de nombreuses semaines, thérapeutes et usagers se sont rencontrés sans avoir à se rendre sur le lieu consacré à la prise en charge thérapeutique. Parmi les facteurs qui composent le cadre de la consultation, le lieu où exercent les thérapeutes et le fait que les usagers s'y rendent pour leur séance est un aspect important du processus thérapeutique, sous-tendu par un certain nombre de règles et d'habitudes organisées autour du fait que les usagers demandent de l'aide et que les thérapeutes offrent de l'attention bienveillante et des moyens pour répondre à cette demande (Gillieron, 1996). Or si la pandémie n'a pas fondamentalement impacté les besoins qui avaient amené les usagers à consulter avant le semi-confinement, le nouveau mode de prise en charge à distance n'a pas été vécu de la même manière par tout le monde. Certaines personnes ont préféré attendre qu'il soit à nouveau possible de se rencontrer en face à face pour continuer le suivi, alors que d'autres ont trouvé dans cette nouvelle manière de consulter, depuis chez soi, un confort qu'elles n'auraient pas imaginé sans la nécessité de rester confinés.

Depuis la reprise des consultations dans les centres, le flux de personnes est contrôlé afin que les familles et/ou les partenaires du réseau se croisent le moins possible. Il n'y a plus de salle d'attente à proprement parler, thérapeutes et usagers font en sorte d'être ponctuels et se rencontrent à heure dite afin de réduire au maximum les contacts et le temps passé à proximité les uns des autres. Cette manière de faire découle bien évidemment des mesures de sécurité préconisées par l'OFSP, mais elle prend une tonalité particulière lorsque l'on sait que juste avant le semi-confinement, certains collaborateurs travaillaient à faire de la salle d'attente un lieu favorisant des moments d'interaction privilégiés entre parents et enfants, et ce, dans le cadre de la campagne « Education donne de la force ».

Variations pour les collaborateurs

Comme dans de nombreux autres domaines, le personnel du CDTEA a dû s'adapter rapidement aux contraintes

décollant de la crise sanitaire et travailler de manière créative et pragmatique. Ce défi a été bien maîtrisé par les employés mais a conduit ces derniers à questionner les fondements de leur pratique et les motivations qui sous-tendent le choix d'activités professionnelles centrées sur la relation: que reste-t-il de nos professions lorsqu'il est préconisé de nous tenir à distance les uns des autres? Sommes-nous réellement productifs à 100% ?

Le personnel du CDTEA a travaillé principalement à domicile de la semaine 12 - pour les domaines de la logopédie et de la psychomotricité - et de la semaine 13 - pour le domaine de la psychologie - jusqu'à la fin de la semaine 19. Le semi-confinement a mis en quelque sorte les usagers et les thérapeutes dans une posture symétrique, puisque les rencontres ont eu lieu depuis le domicile, autrement dit, sans que l'un ou l'autre ne quitte son intimité respectueuse. Nous avons observé que les familles ou personnes très demandeuses par rapport à la consultation recréent automatiquement par téléphone ou appel vidéo l'asymétrie propre à la relation thérapeute-consultant, ce qui conforte le thérapeute dans sa position de donneur - de soins, d'attention, de conseils - et ce, même sans le soutien du cadre de pratique habituel. Avec les personnes plus passives, ou peut-être inconsciemment sensibles au fait qu'elles n'ont pas eu à quitter leur domicile pour cette consultation, le thérapeute a pu avoir l'impression de s'inviter au sein des familles et dans tous les cas, d'avoir à se montrer créatif pour conduire l'entretien sans le support du cadre et de la présence physique des usagers, de la communication non-verbale avec eux également.

Outre les contacts avec les usagers, les échanges entre collègues ont constitué un aspect essentiel de la pratique depuis le domicile, et ce, non seulement pour se coordonner au sujet de certaines situations prises en charge en commun, mais aussi et peut-être surtout pour partager autour de cette expérience si particulière qui consiste à ramener sa pratique professionnelle à la maison.

À partir de la semaine 20, le télétravail a été en grande partie arrêté et la majorité des collaborateurs sont retournés dans leurs bureaux. Durant les semaines 20 à 22, les collaborateurs ont accompagné une moyenne

hebdomadaire de 697 parents et 434 enfants et jeunes. La priorité a été donnée aux évaluations, suivant l'idée qu'il est raisonnable de ne rencontrer qu'une personne à la fois pour une durée de plus de 15 minutes. Le travail du CDTEA, après le semi-confinement, s'est effectué en prenant des distances, derrière des vitres en plexiglas et/ou avec des masques de protection. De plus, l'utilisation de désinfectant pour les mains, les surfaces et les objets, le lavage régulier des mains et l'aération fréquente des locaux font désormais partie de la vie professionnelle quotidienne.

Variations autour des prestations offertes

Durant tout le semi-confinement, les collaborateurs ont recherché activement des documents existants, mais aussi imaginé des activités et des pistes de réflexion à transmettre aux familles pour les aider à supporter la diminution drastique des contacts sociaux d'une part, mais également à apprendre à vivre en permanence en famille d'autre part.

Afin de pouvoir répondre à d'éventuelles questions urgentes émanant des parents, des enfants et des jeunes, un concept d'assistance téléphonique (hotline) et de courrier électronique d'urgence a été élaboré et mis en œuvre pendant le semi-confinement par trois des responsables régionales du CDTEA, Sylvie Nicole-Dirac (CDTEA Martigny), Jasmine Purnode (CDTEA Sion) et Chantal Schnyder (CDTEA Viège). Pendant les jours ouvrables, des psychologues étaient disponibles par téléphone pour les familles tous les jours de 14h00 à 16h00. Cette offre a été en vigueur de la semaine 17 à la semaine 24/25 pour les familles valaisannes, mais au final, elle n'a été que peu utilisée. En effet, nous n'avons reçu que 9 appels téléphoniques et 6 courriels.

Comme l'offre a été jugée très bonne par de nombreux partenaires du CDTEA, la direction examine actuellement la possibilité d'étendre une telle prestation, sous une forme modifiée, aux deux autres groupes professionnels du CDTEA, à savoir la logopédie et la psychomotricité.

Variations quant à l'usage des moyens technologiques

De nombreux collaborateurs étaient déjà équipés d'un ordinateur portable avec accès externe au serveur de

l'Etat du Valais et aux logiciels ainsi qu'à la téléphonie par Internet. Cela leur a permis de continuer à travailler sans interruption à leur domicile pendant le semi-confinement. Celles et ceux qui n'étaient pas encore équipés d'un ordinateur portable ont utilisé leur matériel privé, et la collaboration avec le service informatique pour que chacun puisse accéder au serveur de l'Etat du Valais a été d'une redoutable efficacité.

Avant mars 2020, le CDTEA n'avait que rarement ou jamais eu besoin d'utiliser les vidéoconférences et les téléconférences. Ce n'est que par le biais du télétravail que ces instruments se sont standardisés et ont été utilisés pour les réunions d'équipe et de direction, mais également pour les séances avec les familles et de réseau ou pour les contacts avec les enfants et les jeunes.

Même si la qualité des séances par vidéoconférence n'est pas la même que celle des séances en face à face, nous continuerons d'organiser certaines réunions par vidéoconférence au cours de l'année scolaire 2020-2021.

Le semi-confinement a été également l'occasion de questionner la manière de transmettre des documents au contenu sensible et confidentiel tels que les rapports psychologiques. Avant mars 2020, les rapports étaient envoyés exclusivement par courrier postal aux parents, aux écoles ou aux autorités, alors qu'il est désormais possible de recourir à des plateformes de transmission suffisamment sécurisées pour faire parvenir ce type de documents par voie électronique.

Variations autour du stress engendré par la crise

Lorsque le semi-confinement et la fermeture des écoles ont été officiellement décrétés, la première réaction de bon nombre des collaborateurs a été d'anticiper le stress que ces mesures allaient engendrer au sein des familles, pour les parents d'une part, pour les enfants également d'autre part, et de se préparer à y réagir. Mais de manière générale et assez rapidement à travers les contacts qui ont été pris dès les premiers jours de la crise, nous avons remarqué que la plupart des familles faisaient face à la pandémie et aux défis associés – en particulier l'enseignement à domicile – en déployant des ressources insoupçonnées jusqu'alors.

Au fil de la période de semi-confinement, nous n'avons pas observé, au contraire de ce que nous attendions a priori, d'augmentation du nombre de nouveaux signalements ou de situations de crise pendant cette période. Les premières études sur les familles suisses durant la pandémie de 2020 (par exemple Bütikofer et al., 2020) confirment cette impression.

Aujourd'hui, nous nous demandons si nous devons simplement faire le constat d'une capacité de résilience remarquable chez la majorité d'entre nous, toutes générations confondues, ou s'il ne faut pas comprendre la situation en considérant que la fermeture des écoles a interrompu momentanément une source de stress considérable pour les familles.

– Bütikofer, S. et al. (2020). Schweizer Familien in der Covid-19-Pandemie. Spezialauswertung des SRG-Corona-Monitors zu Familien- und Betreuungsstrukturen im Kontext der Krise. https://sonomo.ch/site/wp-content/uploads/2020/06/Covid19-Monitor_Familien.pdf

– Gilliéron, E. (1998). Le cadre de la consultation. In Gilliéron E. (dir.) Le premier entretien en psychothérapie (pp. 83-96). Paris : Dunod

Auteurs:

Romaine Schnyder, Dr. phil., psychologue spécialisée en psychothérapie FSP, adjointe au Service cantonal de la jeunesse et directrice du Centre pour le Développement et la Thérapie de l'Enfant et de l'Adolescent (CDTEA), av. Fitz 29, 1950 Sion.

Nicolas Zufferey, dipl. psych., psychologue spécialiste en psychothérapie FSP, psychothérapeute reconnu par la Confédération / Centre pour le Développement et la Thérapie de l'Enfant et de l'Adolescent (CDTEA), av. Max-Huber 2, 3960 Sierre / nicolas.zufferey@admin.vs.ch