

## PRÉSENTATION

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé signalait le niveau alarmant de propagation mondiale de l'infection à coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) et déclarait officiellement l'état de pandémie. L'urgence de la mobilisation globale face à ce nouveau virus fut établie. Selon l'Institut national de santé publique (INSPQ), le Québec est la province canadienne la plus touchée par la crise de COVID-19 (INSPQ, 2020). Le 13 mars 2020 précisément, les dirigeants y décrétaient l'ordonnance de fermeture complète des établissements d'enseignement ainsi que la mise sur pause, pour une période indéterminée, de l'économie (Croteau, 2020). Le quotidien de tous a été bousculé. Les calendriers systématiquement rayés. Les activités sociorécréatives annulées. Les fondements mêmes de la démocratie et du néolibéralisme en furent ébranlés. Au Québec, comme ailleurs, le printemps 2020 s'est installé dans la distanciation physique et l'incertitude du lendemain.

Devant l'ampleur de la crise et du déséquilibre provoqué, la quiétude individuelle et collective a basculé. Nombreux ont été ceux en quête de réassurance, d'un retour au calme, et à la normalité. Dans les faits, cette normalité a insidieusement été dépossédée de son sens étymologique pour se réincarner sous l'effigie d'une nouvelle normalité. Cette quête de normativité et d'équilibre, comme nous avons pu le constater, s'est exprimée de différentes façons : par la ramification de mécanismes du blâme (Roy, 2020), la prolifération de théories du complot (Bélair-Cirino, 2020), la dérive de discours populaires ou, plus humblement, par l'adaptation face à l'adversité.

L'impact biopsychosocial de ce bouleversement et du confinement relatif à la première vague de la pandémie a happé les individus et les familles de plein fouet et continue à ce jour d'affecter les collectivités à plusieurs égards. En l'occurrence, cette réalité se traduit sur le terrain par une augmentation importante de la demande d'aide et de soutien psychosocial. À preuve, une estimation de Radio-Canada démontre qu'« au sommet de la première vague (en mai), les travailleurs et intervenants sociaux ont répondu à plus de 3000 appels (à la ligne Info-social 811, le pendant d'Info-santé pour les questions à teneur psychosociale) » (Galipeau, 2020).

La COVID-19 ne semblait faire aucune discrimination quant à ses victimes. Peu à peu, cependant, le fait de ne pas être tous égaux devant la pandémie s'est concrétisé. Le virus a affecté de façon plus importante les personnes âgées de 50 ans et plus, isolées en milieu de soins, les individus sans domicile fixe, en situation de dépendance ou de détresse psychologique, vivant des problèmes d'immunodéficience ou de comorbidité, ou encore les classes sociales moins nanties. Durant cette période d'instabilité généralisée, les fossés d'inégalité se sont creusés de manière préoccupante, alors que les individus, les familles et les communautés plus vulnérables se retrouvaient à la remorque de services transitoires, parfois même en instance de dissolution.

Le portrait peu reluisant des impacts de la pandémie et du confinement témoigne de l'ampleur des conséquences biopsychosociales qui en découlent. Pour en faire état, on peut exposer en outre la fragilisation de l'équilibre mental, la perte d'emploi, le stress financier et l'anxiété quasi généralisée qui sévissent au sein des populations. Des chercheurs ont qualifié la COVID-19 de pandémie psychologique mondiale (Thakur et Jain, 2020), ce qui, d'emblée, soulève un questionnement au centre des préoccupations actuelles. Notamment, dans l'analyse des priorités relatives à la

crise sociosanitaire, avons-nous suffisamment pris en compte l'incidence de l'isolement et de l'exacerbation des maux sociaux dans les déterminants de santé populationnelle? Ce point de croisade a amorcé la genèse des réflexions entourant ce numéro hors série.

C'est donc sous ces contingences d'impondérabilité, d'urgence et d'adaptativité sociale, face à une crise sociosanitaire sans précédent, que ce numéro de la revue *Intervention* a vu le jour. Prenant appui sur le postulat selon lequel plus d'attention devrait être accordée aux impacts psychosociaux de la crise, ce numéro hors série a pour objectif principal de donner la parole aux travailleurs sociaux, tant en milieu communautaire qu'institutionnel, qui comptent parmi les acteurs à l'avant-scène de cette pandémie. Le numéro expose également le positionnement de divers experts de la recherche du domaine social et présente leurs résultats d'études. Leurs savoirs et expériences, dégagés de la première vague de contagion, permettent de mettre en lumière, de façon certes préliminaire, les retombées sur la pratique, les intervenants sociaux et les populations.

Plus particulièrement, ce numéro vise à sortir de l'ombre des pratiques trop souvent passées sous silence et à éclairer toute la pertinence sociale et scientifique des interventions sociales auprès des populations vulnérables en temps de crise. Il rend explicites les enjeux et défis pluriels rencontrés par les travailleurs sociaux comme premiers répondants et permet en outre d'orienter les interventions psychosociales vers des solutions prometteuses et mieux adaptées à la situation post-pandémique. Un survol au Québec et en France vise notamment à situer les contextes diversifiés de la crise et la multiplicité des mécanismes psychosociaux opérés à différentes échelles depuis mars 2020.

De surcroît, afin de pousser plus loin ces réflexions, ce numéro se penche sur les divers moyens adaptatifs mis en œuvre pour soutenir les milieux de pratique et les populations vulnérables. À défaut de pouvoir offrir une relation d'aide en présentiel, la téléintervention semble s'être développée comme approche substitutive. Or, on en connaît encore bien peu sur la nature des enjeux éthiques, moraux et légaux entourant l'utilisation de ces méthodes à distance, de même que sur les impacts réels et persistants à plus long terme du confinement sur les individus, les familles et les communautés. Que révèlent la recherche et la pratique sur ces réalités inédites en contexte de pandémie et les tensions qui en découlent? Pensons en l'occurrence aux dangers accrus qui guettent les enfants exposés à la maltraitance (Collin-Vézina et Milot, 2020); aux femmes isolées et vivant de la violence conjugale; à l'accroissement considérable de la détresse psychologique chez les adolescents; au nombre préoccupant de pertes d'emploi et de logement; aux deuils d'êtres chers vécus dans la distanciation physique. Autant de préoccupations qui se retrouvent sous la loupe analytique des auteurs de ce dossier thématique, qui tentent d'apporter un éclairage empirique, des clés de compréhension pratiques ainsi que des solutions alternatives pour adapter les services psychosociaux aux besoins des populations. L'objectif ultime est de permettre des ajustements adéquats et efficaces face à la nouvelle normalité, que celle-ci s'avère passagère ou persistante.

À partir des faits observés, il est constaté que la pandémie a sans équivoque exacerbé les maux sociaux de notre époque. Ceci a eu pour conséquence de mettre davantage en relief les failles de nos systèmes sociétaux, qui, de toute évidence, semblent de plus en plus difficiles à colmater. Il ne fait aucun doute que la structure des services de santé et des services sociaux, déjà érodée par la centralisation des pouvoirs et la lourdeur bureaucratique, se voit actuellement mise à rude épreuve. Les incohérences oscillantes entre, d'une part, les logiques managériales (*top*) de gestion de la crise sociosanitaire et, d'autre part, la pratique sociale sur le terrain (*down*), offrent d'autres exemples de défis liés à l'inadéquation d'un système en souffrance avec lequel les intervenants sociaux et d'autres professionnels de la santé doivent composer. Cette structure, aussi fragile soit-elle, représente actuellement le baromètre de la santé publique dans la gestion de la crise sociosanitaire. Par le fait même, elle joue le rôle de catalyseur des choix sociopolitiques en matière de régulation sociale des populations, qui s'exposent ainsi soit au confinement, soit à l'octroi d'une liberté accrue.

Entre autres constats établis, la pandémie a incontestablement levé le voile sur les coulisses de la pratique sociale et, du même coup, permis de mieux comprendre les rôles et responsabilités des travailleurs sociaux au regard des problématiques sociales complexes et plurielles traversant l'ère contemporaine. Fondés sur des valeurs d'équité et de justice, les principes d'action de ces professionnels visent en ce moment à retisser le filet social d'entraide et à accompagner les populations les plus touchées. Parmi les multiples mandats de la profession, l'un s'avère primordial en cette période de précarité, soit celui qui vise à pallier les iniquités structurelles accentuées par la pandémie en assurant un accès équitable aux services sociaux et communautaires pour tous.

Par ses caractéristiques ambulantes et imprévisibles, la crise a véritablement mis en lumière les dimensions créatives et novatrices des interventions effectuées par les travailleurs sociaux, dont le rôle est plus que jamais reconnu comme essentiel à l'équilibre des individus et à la cohésion sociétale. L'urgence déclenchée a sorti de l'angle mort leur présence indispensable en première ligne et leurs actions visant à atténuer les effets décuplés et collatéraux de la crise.

Même si les contours de l'histoire de cette pandémie se dessinent au moment même de rédiger ce dossier spécial, les expériences vécues par les intervenants face à la première vague pourront nonobstant témoigner du climat d'incertitude qui règne, tout en indiquant des pistes, pas à pas, vers le couloir de sortie de crise. Par le truchement de leurs articles, les auteures et auteurs de ce numéro, travailleurs sociaux, chercheurs, professeurs et étudiants en sciences sociales, permettent à quiconque se sent interpellé une incursion droit au cœur des dures réalités psychosociales vécues en terrains contaminés et sur des pentes glissantes. Ils aident également à mieux saisir les défis liés au manque d'effectifs, d'équipement et de lignes directrices homogènes.

Les articles présentés offrent un accès privilégié à ce que les auteurs ont vu, entendu, analysé ou vécu. Ils rendent par ailleurs compte, à travers l'émotion, l'épreuve humaine et l'empathie, de l'incommensurable capacité d'adaptation des professionnels et des milieux de pratique qui ont su à brûle-pourpoint, répondre aux difficultés rencontrées par les individus, les familles et les communautés. Durant cette première vague de la pandémie, les intervenants sociaux auront permis à la population éprouvée, un tant soit peu, de reprendre son souffle.

Ce qui suit entraîne le lecteur dans le sillage d'un univers non balisé et le plonge au cœur de l'imprévisible, de sensibilités humaines et de solidarités sociales, où il apprendra des expériences transformatrices d'intervenants sociaux sur la ligne rouge, en mode interaction, survie, adaptation et protection du contrôle des infections. Pleins feux, donc, sur l'intervention sociale au front, ainsi que sur les savoirs et apprentissages dégagés de la crise de 2020.

## **1. Les impacts de la première vague sur les pratiques sociales et les populations vulnérables. Un premier coup de sonde de la recherche**

La première partie de ce numéro hors série présente des articles qui explorent, à partir de la recherche, les impacts de la première vague de la pandémie sur les pratiques sociales et les populations vulnérables. Du côté des pratiques sociales, l'article de Maxime Guillette, Rachel Boulianne et Yves Couturier met en lumière, à partir d'une analyse d'articles de journaux parus dans 13 médias québécois, les nombreux ajustements et changements qui ont eu cours dans les activités des intervenants sociaux lors de la première vague. Que l'on pense au passage vers le télétravail et la téléintervention, à l'adoption de mesures de protection, au délestage ou encore à la mise en place d'activités innovantes pour répondre tout autant aux besoins des professionnels du système sociosanitaire qu'aux besoins psychosociaux des populations vulnérables, la première

vague a incontestablement eu de nombreuses répercussions sur la réalité des intervenants sociaux et des milieux de pratique. Ce premier coup de projecteur permet d'ores et déjà aux auteurs de mettre en relief des apprentissages et de tirer des leçons des six premiers mois de la pandémie et de leurs impacts sur la pratique sociale.

Pour leur part, Chantal Lavergne, Rosita Vargas Diaz, Geneviève Lessard, Myriam Dubé et plusieurs autres collaboratrices brossent un premier portrait des conséquences de la pandémie sur la pratique des intervenants sociaux en protection de la jeunesse, et plus spécifiquement dans les cas de co-occurrence de violence conjugale et de violence envers les enfants. Après avoir passé en revue les facteurs susceptibles de renforcer les vulnérabilités liées à la co-occurrence entre ces deux types de violence en temps de pandémie, les auteures présentent les récits de pratique d'intervenantes sociales et de gestionnaires qui témoignent des difficultés rencontrées par les familles, mais également des défis à relever du côté de la pratique en protection de la jeunesse.

Dans l'article intitulé « Les défis de l'intervention sociale en contexte de deuil et de pandémie au Québec », les auteurs font un tour d'horizon de la littérature sur le sujet en contexte de deuil. Ils présentent un projet de recherche en cours orienté sur le développement de pistes d'action en matière d'intervention et de pratiques émergentes, visant à mieux outiller les travailleurs sociaux pour faire face au deuil dans un contexte de mesures restrictives de rassemblement et de distanciation physique.

Dans un autre ordre d'idées, l'article de Maxime Hébert, Lyson Marcoux, Philippe Roy et Laurence Lemire explore, à partir du récit de pratique singulier d'une travailleuse de rang, la réalité des agriculteurs en temps de confinement ainsi que les défis et adaptations qu'a nécessité l'intervention auprès de ceux-ci durant cette période.

4

Enfin, l'article de Caroline Leblanc, Karine Bertrand et Christine Loignon propose un premier portrait des impacts de la première vague sur la population itinérante montréalaise. Se fondant sur une analyse critique et minutieuse d'articles parus dans la presse francophone entre mars et août 2020, les auteures font état du contexte dans lequel se trouvaient les personnes en situation d'itinérance à Montréal, des difficultés rencontrées par celles-ci et des enjeux auxquels ont dû faire face les ressources d'hébergement d'urgence. L'analyse des auteures permet de lever le voile sur une partie de la réalité vécue par les personnes en situation d'itinérance en temps de pandémie, mais également de saisir que la crise sociosanitaire actuelle nécessite des réponses qui misent d'abord et avant tout sur la justice sociale.

## **2. Perspectives de la première ligne : entre survie et action**

La deuxième partie est consacrée aux récits de pratique d'intervenants et de travailleurs sociaux au « front » lors de la première vague et témoigne sans contredit de la façon dont les professionnels de tous les milieux de pratique ont dû s'adapter et ouvrir de nouvelles portes pour répondre aux besoins psychosociaux de la population. L'article écrit par Karine Leducq en collaboration avec Denis Bourque relate à cet effet la pratique d'une organisatrice communautaire œuvrant au CIUSSS de l'Est-de-l'Île-de-Montréal, dans le quartier Saint-Michel. Ce récit de pratique témoigne tout autant des défis et des adaptations quotidiennes qu'a suscités le contexte pandémique pour l'organisation communautaire que des spécificités de celle-ci et de sa pertinence en contexte pandémique.

Quant à l'article écrit par Martin Dusseault, travailleur social, et Jean-Baptiste Leclerc, chercheur au Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales, les discriminations et les pratiques alternatives de citoyenneté (CREMIS), il témoigne des adaptations faites par le programme

*Bien dans mes baskets* pour répondre aux besoins psychosociaux d'adolescents lors de la première vague. Les auteurs font par ailleurs état de leurs principaux constats relatifs aux impacts de la crise sociosanitaire sur la santé physique et mentale des jeunes participant aux programmes sport-études et persévérance scolaire, ainsi que de pistes de solutions pour agir sur les inégalités sociales et scolaires que cette crise a révélées et aggravées.

Le récit de pratique d'Andréanne Audet et Robert-James Borris, deux travailleurs sociaux au CISSS de la Montérégie-Est, analyse pour sa part les impacts de la pandémie sur la situation de l'itinérance pour le territoire de la Rive-Sud de Montréal, tout en présentant les services mis en place pour répondre aux besoins de cette population. Les auteurs exposent également l'apport des travailleurs sociaux pour ce qui est des interventions de proximité et l'importance de l'approche privilégiée par le travail social pour soutenir des mesures post-pandémiques.

L'article d'Éric Gascon, travailleur social au CIUSSS Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, relate quant à lui une démarche de planification et de réalisation d'un groupe de soutien par conférence téléphonique auprès d'adultes présentant un trouble lié à l'usage de substances. L'auteur rend explicites les différentes étapes de mise en œuvre du groupe, les obstacles rencontrés et les bienfaits soulignés par les participants.

Enfin, sous la rubrique « pratiques d'ailleurs », Katia François-Maïkoouva, assistante de service social au ministère de la Justice en France, fait état de ses réflexions cliniques suscitées par le contexte de la téléintervention et explore en quoi la dynamique « écoute, voix, regard » permet d'être « en présence à distance » pour soutenir les problématiques liées au logement en situation de confinement.

### 3. Actualités et débats : le travail social et ses enjeux en temps de pandémie

5

Pour clore ce numéro hors série, l'article de Denis Bourque et Cyprien Avenel propose une analyse préliminaire des impacts de la crise sociosanitaire sur le travail social au Québec et en France. Pour appuyer leur analyse, les auteurs examinent les différentes orientations et stratégies portées au plan national par certaines organisations représentatives de la pratique et du travail social. Ce regard croisé entre le Québec et la France permet aux auteurs de mettre en lumière plusieurs réponses innovantes mises en œuvre par la profession, tout en soulignant qu'il reste beaucoup à faire pour réduire les inégalités sociales exacerbées par la pandémie.

En vous souhaitant une bonne lecture.

Pour le comité éditorial,

**Karine Croteau**, T.S., Ph.D., Professeure-chercheure, École de service social, Université d'Ottawa

**Sarah Boucher-Guèvremont**, T.S., Rédactrice en chef, revue *Intervention*, OTSTCFQ

**Geneviève Cloutier**, T.S., Ph.D., Courtière de connaissances, OTSTCFQ

## RÉFÉRENCES

Bélaïr-Cirino (2020, 1<sup>er</sup> août). « La pandémie a profité à la prolifération de la pensée complotiste », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/societe/583426/la-pandemie-a-profite-a-la-proliferation-de-la-pensee-complotiste>

Collin-Vézina, D. et T. Milot (2020, 30 mars). « COVID-19 : quatre actions à prendre dès maintenant pour protéger les enfants vulnérables », *The Conversation*. En ligne : <https://theconversation.com/COVID-19-quatre-actions-a-prendre-des-maintenant-pour-protoger-les-enfants-vulnerables-134840>

- Galipeau, S. (2020, 5 novembre). « Les COVID-anxieux sont parmi nous », *La Presse*. En ligne : <https://www.lapresse.ca/societe/2020-11-05/les-COVID-anxieux-sont-parmi-nous.php>
- INSPQ (2020). *Des données COVID-19 au Québec*. En ligne : <https://www.inspq.qc.ca/COVID-19/donnees>
- Croteau, K. (2020, 1<sup>er</sup> avril). « Des épées de Damoclès au-dessus de nos têtes », *Le droit*. En ligne : <https://www.ledroit.com/opinions/votre-opinion/des-epées-de-damocles-au-dessus-de-nos-tetes-d265733cb9babdee6c562690a008de39>
- Roy, M. (2020, 16 mars). « Les mécanismes du blâme », *Le Devoir*. En ligne : <https://www.ledevoir.com/opinion/idees/575013/coronavirus-les-mecanismes-du-blame>
- Thakur, V. et A. Jain (2020). « COVID 2019-suicides: A global psychological pandemic », *Brain, behavior, and immunity*, n° 88, 952-953. DOI : 10.1016/j.bbi.2020.04.062