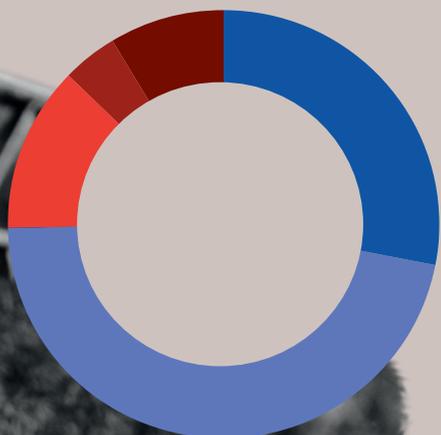


**LES EXPÉRIENCES DES SERVICES
D'ÉDUCATION ET D'ACCUEIL
LORS DE LA CRISE SANITAIRE
LIÉE À LA COVID-19 ENTRE
SEPTEMBRE 2020 ET MARS 2021**

Une enquête du Service national de la jeunesse





CONTEXTE



Suite à la première enquête réalisée au cours du mois de juillet 2020, le Service national de la jeunesse (SNJ) avait envoyé le 19 avril 2021, par l'intermédiaire des agents régionaux, un deuxième questionnaire à l'ensemble des structures d'éducation et d'accueil prestataires du chèque-service accueil, afin d'obtenir des informations sur l'évolution des impressions et expériences des services d'éducation et d'accueil (SEA) au cours de la période comprise entre septembre 2020 et mars 2021, période toujours marquée par un contexte de crise sanitaire. Les participants avaient jusqu'au 17 mai 2021 pour répondre au questionnaire.



Au total, 928 personnes¹ ont répondu au questionnaire en ligne. 408 personnes ont répondu au questionnaire en langue française et 520 personnes au questionnaire en langue allemande.



Parmi les 928 participants ayant répondu à l'enquête, 68,08% sont des membres du personnel pédagogique et 34,74% des membres du personnel dirigeant des SEA. Si nous examinons de plus près la participation par type de structure, 53,06% des participants travaillent dans une maison relais, 40,04% des participants sont issus d'une crèche/mini-crèche et 13,89% d'un foyer de jour.



En ce qui concerne le nombre d'enfants accueillis dans les structures, 30,59% des participants ont indiqué que leur structure accueille moins de 50 enfants, 30,05% ont indiqué que leur structure accueille plus de 150 enfants, 25,08% ont indiqué que leur structure accueille de 50 à 100 enfants et 14,27% ont indiqué que leur structure accueille entre 101 et 150 enfants.

Notons finalement que 37,69% des participants à l'enquête ont indiqué travailler dans une structure d'éducation et d'accueil gérée par une administration communale (avec convention avec le Ministère de l'Éducation nationale, de l'Enfance et de la Jeunesse (MENJE)), 36,27% dans une ASBL (avec convention avec le MENJE) et 26,03% dans une SARL/SA.

Le présent document reprend les conclusions que le SNJ a tirées des réponses des participants.

¹ Le nombre total d'employés dans le secteur SEA est estimé à 6.000 ETP (équivalent temps plein).

Table des matières

Contexte

I.	Vécu des participants à l'enquête par rapport aux enfants	3
	Travail avec les enfants par rapport à l'avant-crise sanitaire.....	4
	Vécu des enfants.....	6
	Besoins des enfants.....	11
	Impact du port du masque par les éducateurs/éducatrices sur le comportement des enfants et leur bien-être.....	13
II.	Conditions de travail	15
	Niveau de satisfaction lié au travail.....	16
	Changements relationnels entre septembre 2020 et mars 2021 en raison de la situation de crise.....	17
	Possibilité de partager les pensées et sentiments concernant les changements et doutes au sein de l'équipe.....	19
III.	Adaptation de l'organisation à la situation sanitaire	21
	Confrontation avec un/plusieurs cas positif(s) entre septembre 2020 et mars 2021.....	25
	Intégration du personnel encadrant supplémentaire dans l'équipe existante.....	26
	Connaissance du document «L'éducation non formelle pendant la crise du coronavirus» qui se trouve sur le site www.enfancejeunesse.lu	27
IV.	Conclusion	29



Impressum



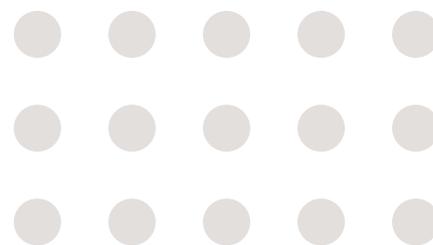
I.

VÉCU DES PARTICIPANTS À L'ENQUÊTE PAR RAPPORT AUX ENFANTS



Dans la première partie du présent document nous abordons la question du vécu des participants à l'enquête par rapport aux enfants dans les services d'éducation et d'accueil (SEA) après la rentrée scolaire en septembre 2020 jusqu'en mars 2021. Les éducateurs/éducatrices ont été invités dans le questionnaire à répondre à différents aspects du vécu des enfants.

Travail avec les enfants par rapport à l'avant-crise sanitaire



Les figures A se réfèrent aux résultats obtenus lors de la première enquête, qui prenait en compte la période allant de la mi-mars à la mi-juillet 2020 et les figures B se réfèrent aux résultats obtenus lors de la deuxième enquête se rapportant à la période allant de septembre 2020 à mars 2021.

De manière générale, comment évaluez-vous votre travail avec les enfants depuis la réouverture des SEA en mai 2020 ?

Figure 1.A.

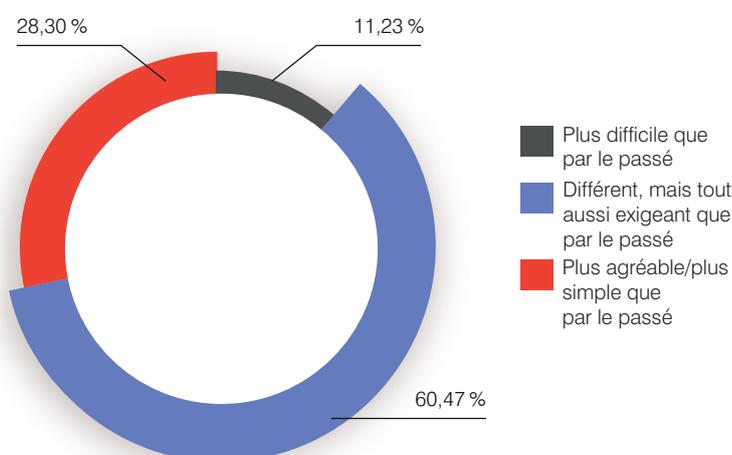
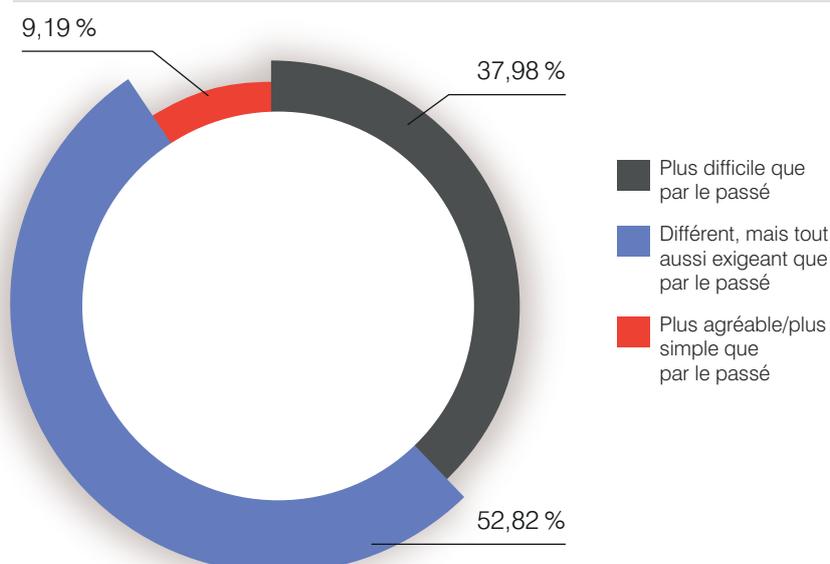


Figure 1.B.

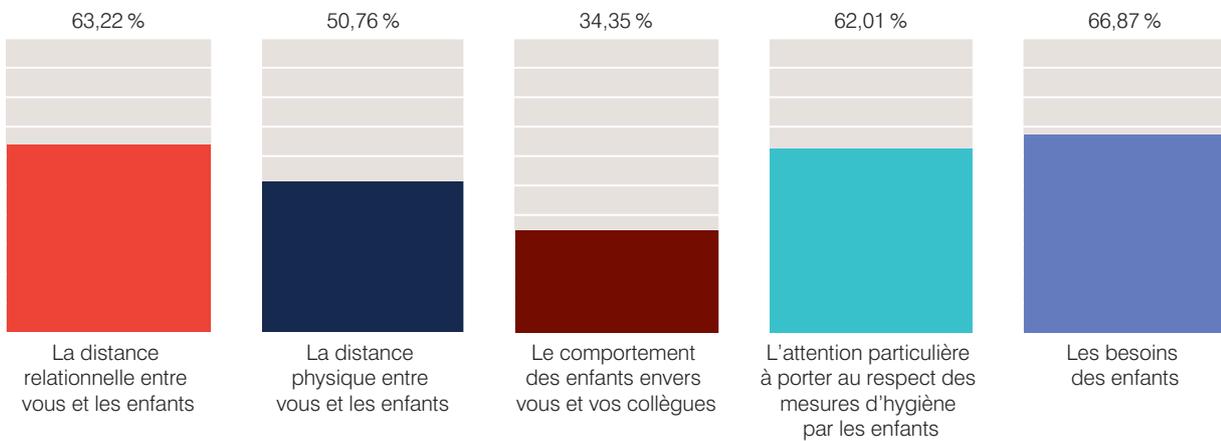
De manière générale, comment évaluez-vous votre travail avec les enfants entre septembre 2020 et mars 2021 ?



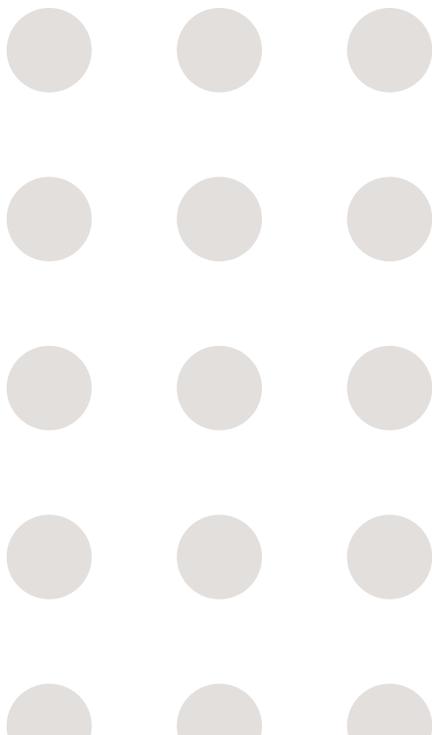
À l'instar de la première enquête menée après la réouverture des SEA en mai 2020, le travail avec les enfants après la rentrée scolaire 2020-2021 en contexte de crise sanitaire a généralement été décrit comme étant différent, mais tout aussi exigeant que par le passé (figure 1.B.). Cependant, le pourcentage de participants ayant indiqué que le travail avec les enfants était *plus difficile que par le passé* a grimpé à 37,98% après la rentrée scolaire 2020-2021 (figure 1.B.) alors qu'il ne représentait que 11,23% en 2020 (figure 1.A.).

Si vous jugez le travail avec les enfants plus difficile qu'avant le début de la crise sanitaire, veuillez indiquer quels changements pourraient en être la cause ?

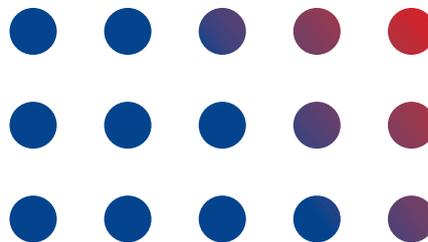
Figure 2.



Parmi les 37,98% ayant jugé le travail avec les enfants plus difficile qu'avant le début de la crise, 66,87% ont indiqué comme cause probable les changements au niveau des besoins des enfants, 63,22% les changements liés à la distance relationnelle entre les enfants et eux et 62,01% les changements liés à l'attention particulière à porter au respect des mesures d'hygiène par les enfants.

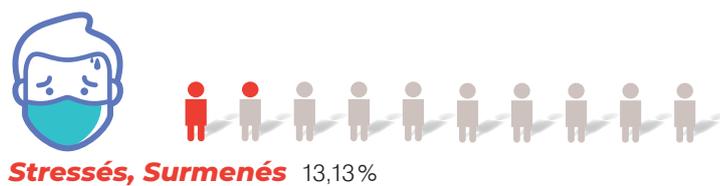
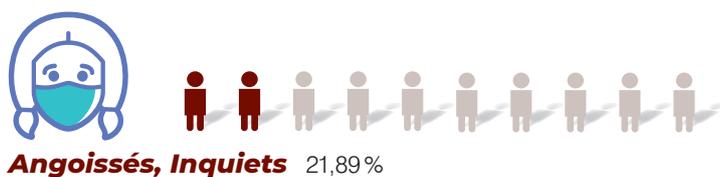
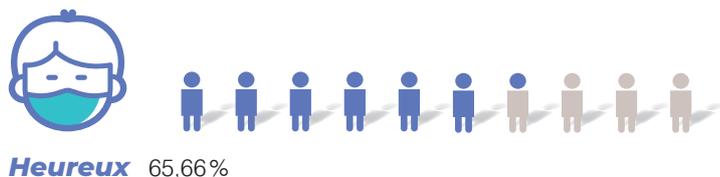


Vécu des enfants



Quelles étaient, selon vous, les principales émotions des enfants depuis la réouverture en mai 2020 ?

Figure 3.A.



Contrairement à l'année 2020, où selon la perception des participants, les enfants semblaient principalement *heureux* (65,66%) et/ou *sans souci* (46,13%) de retourner dans leur SEA (figure 3.A.), les résultats de 2020-2021 dévoilent une image différente (figure 3.B.). En effet, selon les résultats de la seconde enquête, 46,65% des éducateurs/éducatrices ont perçu les enfants comme étant *stressés/surmenés* (+33,52% par rapport à la première enquête en 2020) et 31,46% ont estimé que les enfants étaient *angoissés/inquiets* (+9,57% par rapport à la première enquête en 2020). Toutefois, les émotions positives étaient elles aussi représentées, telles que l'insouciance (39,35%) et le bonheur (33,97%). D'autres aspects mentionnés par les participants dans les champs de texte permettant une réponse libre étaient, entre autres, la frustration et/ou l'irritation.

Figure 3.B.

Quelles étaient, selon vous, les principales émotions des enfants depuis septembre 2020 ?



Heureux 33,97%



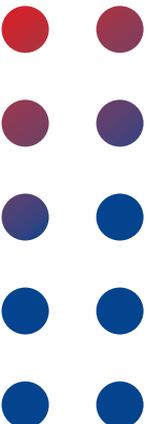
Sans souci 39,35%



Angoissés, Inquiets 31,46%



Stressés, Surmenés 46,65%



Quelles étaient, selon vous, les principales émotions des enfants depuis la réouverture en mai 2020 ? (Selon type de structure)

Figure 4.A.

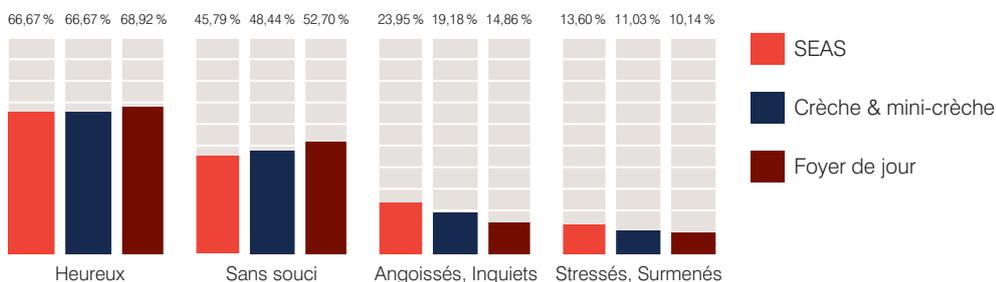
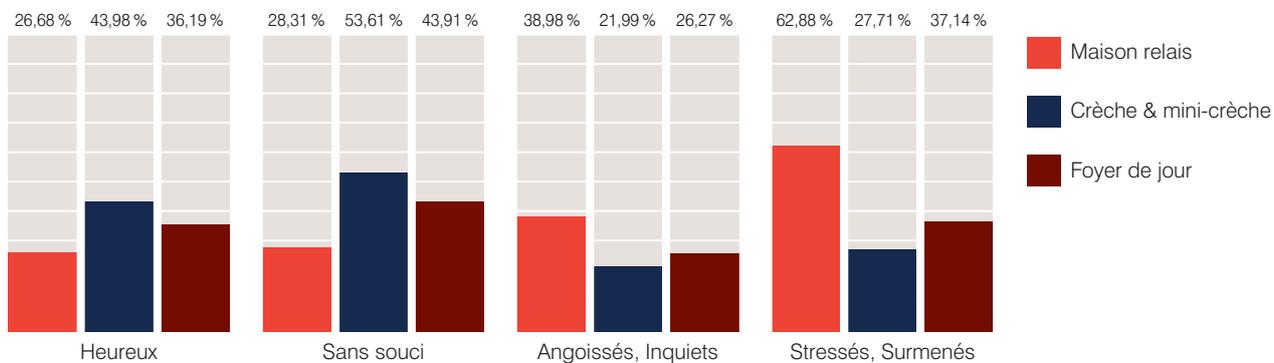


Figure 4.B.

Quelles étaient, selon vous, les principales émotions des enfants depuis septembre 2020 ? (Selon type de structure)



La comparaison des résultats en fonction du type de structure d'accueil, entre la première enquête (figure 4.A.) et la seconde (figure 4.B.), permet de mettre en évidence qu'après la réouverture des SEA en mai 2020 les résultats étaient fortement liés à des aspects positifs. Les résultats de la seconde enquête montrent que, selon les participants, ce sont surtout les enfants des maisons relais qui se sont présentés comme étant plus *stressés/surmenés* et *angoissés/inquiets* qu'auparavant. D'autre part, chez les enfants qui fréquentent une crèche/mini-crèche, ce sont les émotions/sentiments positifs qui prédominent : *sans souci* (53,61%), voire *heureux* (43,98%). Seul chez les enfants fréquentant un foyer de jour la situation est plus mitigée, ni vraiment positive, ni vraiment négative.

Quelles étaient, selon vous, les principales émotions des enfants depuis la réouverture en mai 2020 ?
(Selon âge des enfants)

Figure 5.A.

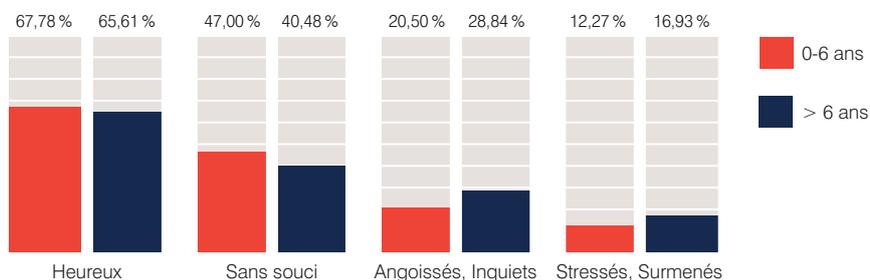
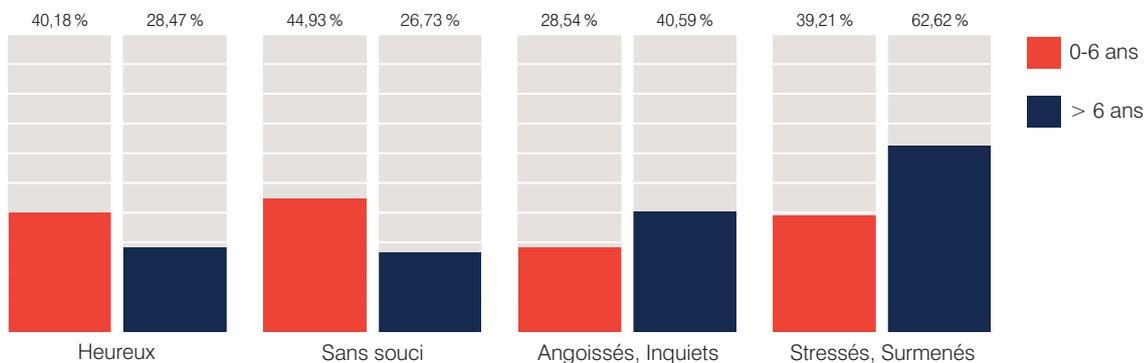


Figure 5.B.

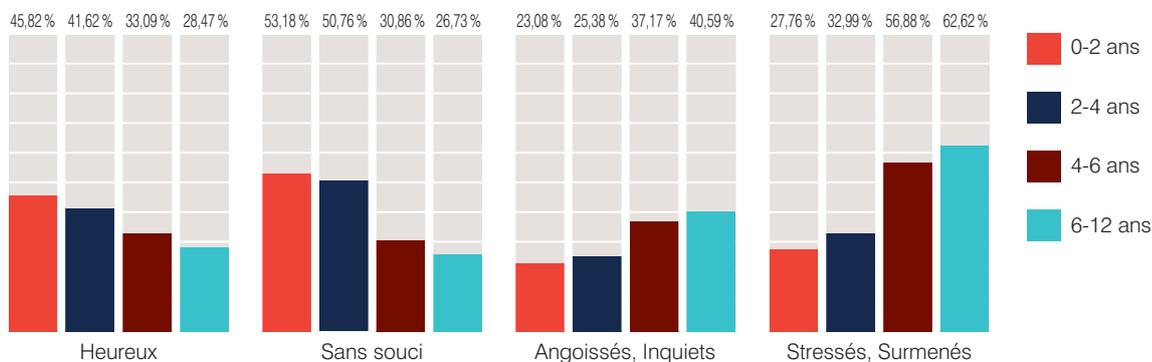
Quelles étaient, selon vous, les principales émotions des enfants depuis septembre 2020 ?
(Selon âge des enfants)



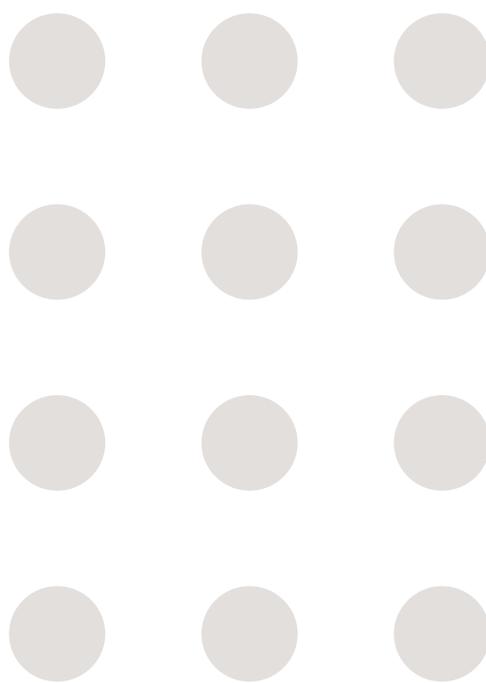
Les résultats de la seconde enquête (figure 5.B.) montrent que par rapport à la première enquête de 2020 (figure 5.A.), l'angoisse/inquiétude et le stress/surmenage semblent avoir considérablement augmentés chez les enfants de plus de six ans. Le bonheur et l'insouciance restent les émotions principales prédominantes chez les enfants âgés de 6 ans et moins. Il convient toutefois de noter que, par rapport à la première enquête, le stress semble être beaucoup plus présent chez les enfants, quel que soit leur âge.

Quelles ont été, selon vous, les principales émotions des enfants depuis septembre 2020 ?
(selon groupes d'âges des enfants)

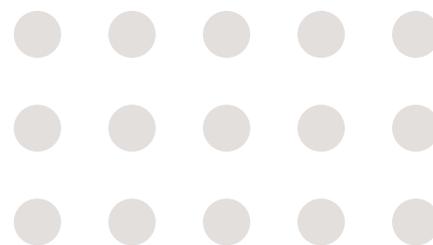
Figure 6.



Les résultats de la figure 6, concernant les groupes d'âges dans les SEA, nous permettent d'identifier que plus l'âge des enfants est élevé, plus les résultats liés aux aspects positifs, tels que le bonheur et l'insouciance, diminuent. En ce qui concerne les aspects négatifs, on observe le contraire, c'est-à-dire que plus l'âge des enfants augmente, plus l'angoisse/inquiétude et le stress/surmenage augmentent également.



Besoins des enfants



Quels étaient, selon vous, les principaux besoins des enfants depuis la réouverture en mai 2020 ?

Figure 7.A.

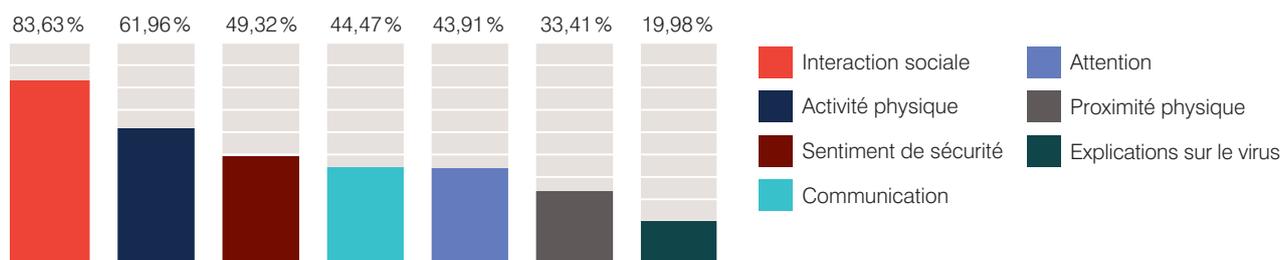
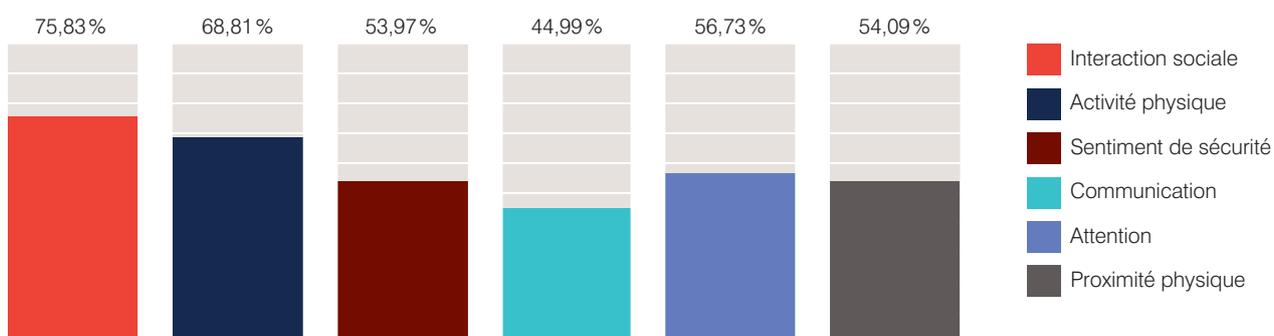


Figure 7.B.

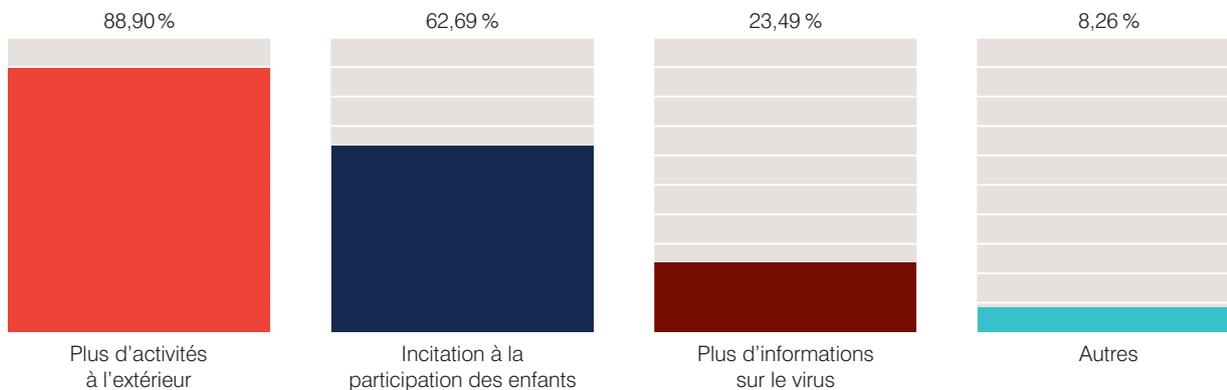
Quels étaient, selon vous, les principaux besoins des enfants depuis septembre 2020 ?



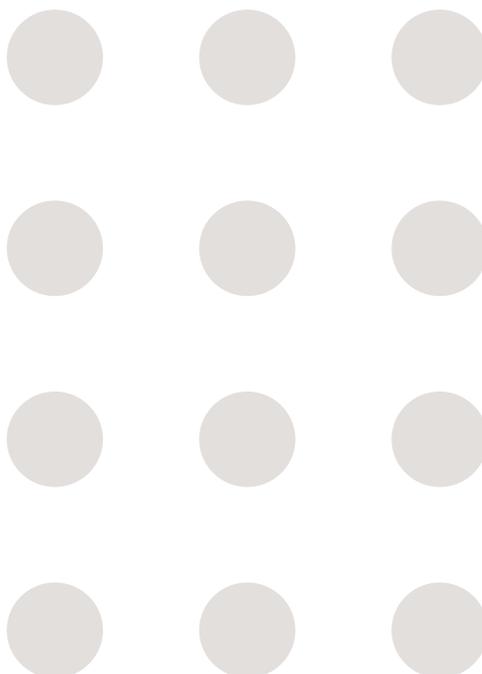
Selon les participants, les principaux besoins des enfants – que ce soit au moment de la réouverture en mai 2020 des SEA après le 1^{er} confinement (figure 7.A.) ou encore après la rentrée scolaire 2020-2021 (figure 7.B.) – étaient principalement l'*interaction sociale* et l'*activité physique*. Lors de la seconde enquête a, en outre, été mis en évidence un besoin accru d'*attention* et de *proximité physique*.

Qu'avez-vous entrepris pour répondre à ces besoins ?

Figure 8.



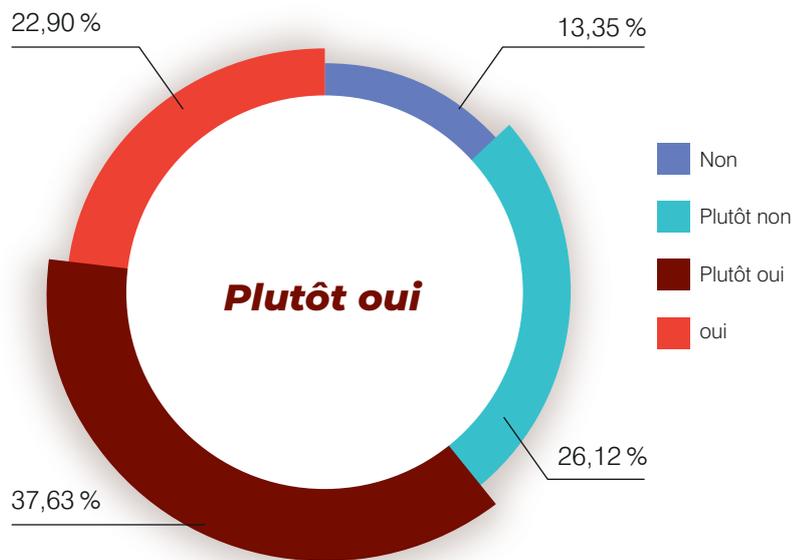
Afin de pouvoir répondre aux principaux besoins des enfants, les participants ont principalement mis l'accent sur les activités à l'extérieur et la participation des enfants (figure 8). D'autres aspects mentionnés par les participants dans les champs de texte permettant une réponse libre étaient l'écoute active et les échanges constants avec les enfants.



Impact du port du masque par les éducateurs/éducatrices sur le comportement des enfants et leur bien-être

Trouvez-vous que le port du masque des éducateurs/éducatrices a un impact négatif sur le comportement des enfants ?

Figure 9.

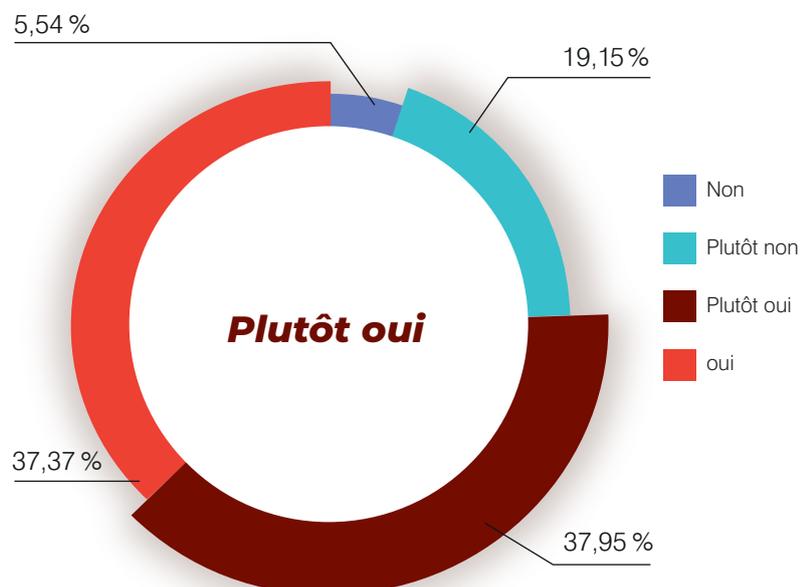


Les participants étaient majoritairement d'avis que le fait qu'ils portent un masque avait un impact négatif sur le comportement des enfants (figure 9).

Figure 10.

Vous faites-vous des soucis par rapport au bien-être des enfants (santé physique et mentale) ?

La majorité des participants se sont dit soucieux du bien-être des enfants (figure 10). Seuls 5,54 % d'entre eux ont indiqué ne pas se faire de soucis.





||.

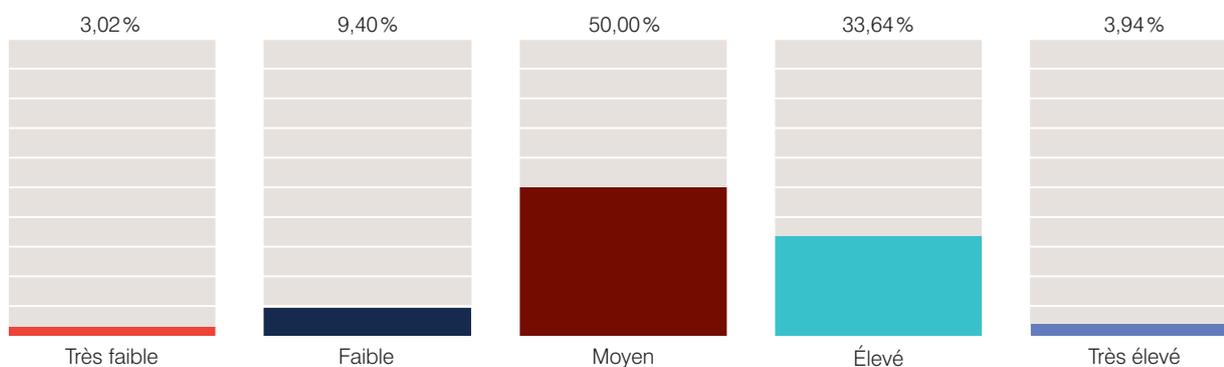
CONDITIONS DE TRAVAIL



Niveau de satisfaction lié au travail

Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction lié au travail ?

Figure 11.

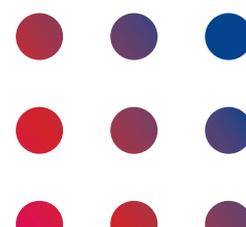
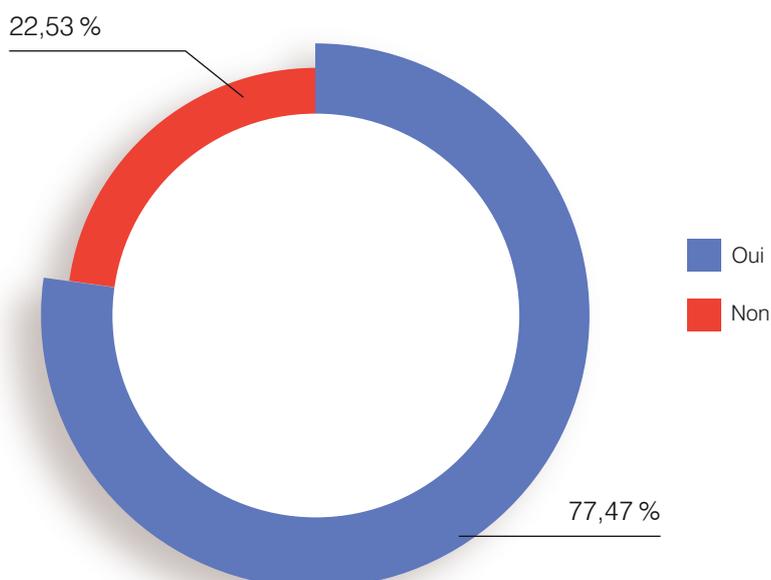


50% des participants interrogés estiment le niveau de satisfaction lié à leur travail comme étant *moyen*, 33,64% l'estiment *élevé* et seuls 12,42% perçoivent leur niveau de satisfaction professionnelle comme étant *faible*, voire *très faible*.

Figure 12.

Ressentez-vous une augmentation du stress au travail depuis septembre 2020 ?

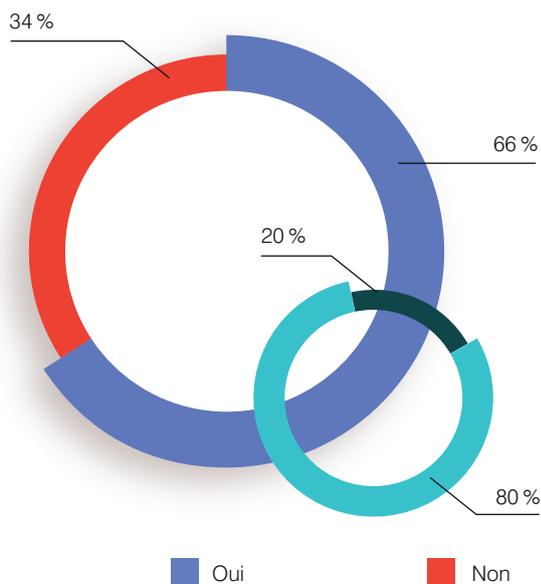
Dans ce contexte de satisfaction liée au travail, la perception du stress a également été questionnée (figure 12). À ce propos, 77,47% des participants ont indiqué avoir ressenti une augmentation du stress depuis la rentrée scolaire en septembre 2020.



Changements relationnels entre septembre 2020 et mars 2021 en raison de la situation de crise

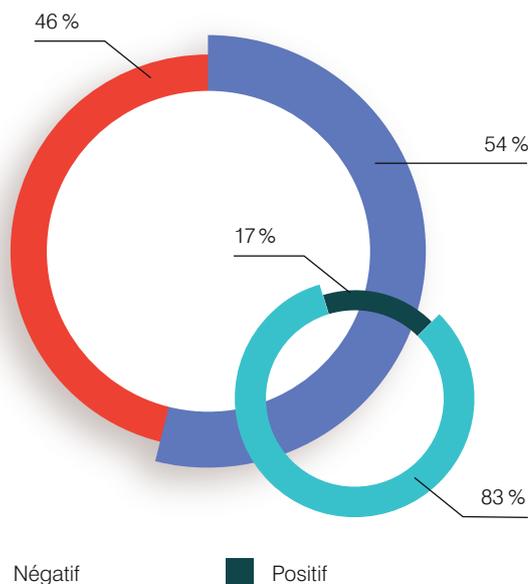
Changements au niveau des relations avec les familles des enfants

Figure 13.



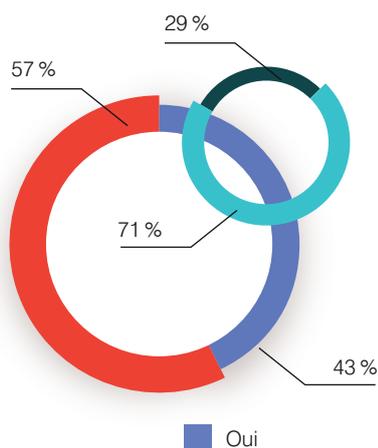
Changements au niveau des relations avec les collègues

Figure 14.



Changements au niveau des relations avec les écoles

Figure 15.



Changements au niveau des relations avec les autorités nationales

Figure 16.

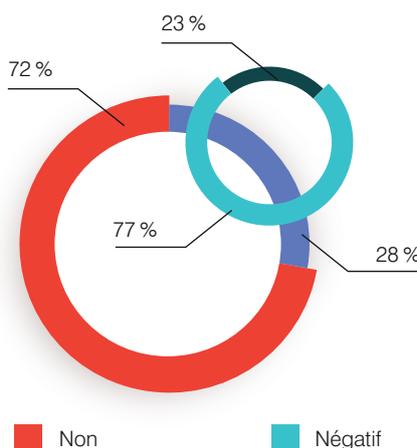
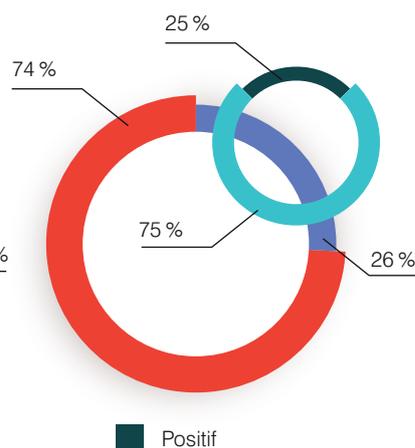


Figure 17.

Changements au niveau des relations avec les gestionnaires

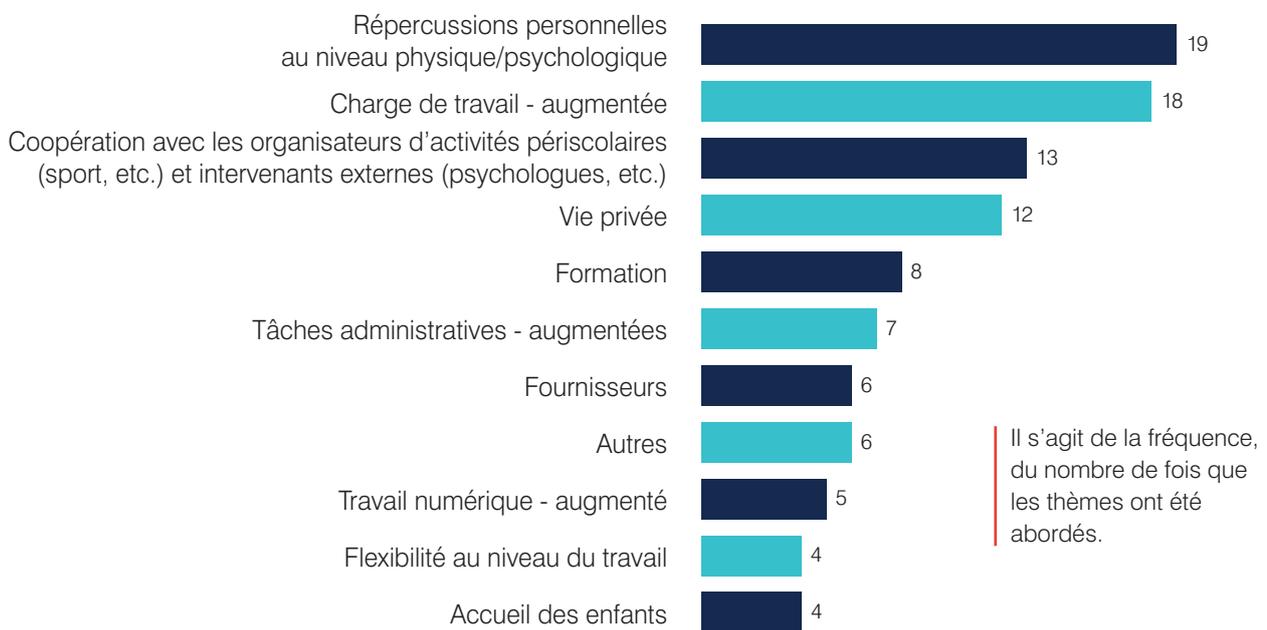


Depuis septembre 2020, les participants ont majoritairement remarqué des *changements au niveau des relations avec les familles des enfants* (66%) (figure 13) et *avec les collègues* (54%) (figure 14). Cependant, les pourcentages baissent quand il s'agit des changements au niveau des relations avec les écoles (43%) (figure 15), les autorités nationales (28%) (figure 16) et les gestionnaires (26%) (figure 17). Cela peut être dû au fait que le contact avec ces derniers est moins direct qu'avec les familles des enfants et les collègues. De plus, dans la majorité des cas, les changements relationnels constatés sont perçus comme étant majoritairement négatifs.

D'autres changements dans d'autres domaines en relation avec leur travail, mentionnés par les participants dans les champs de texte permettant une réponse libre, sont énumérés dans la figure 18. Les conclusions qui suivent proviennent de l'analyse et de la compilation des réponses les plus fréquemment fournies par les participants en relation avec leur travail.

Figure 18:

Avez-vous encore perçu des changements dans d'autres domaines en relation avec votre travail?

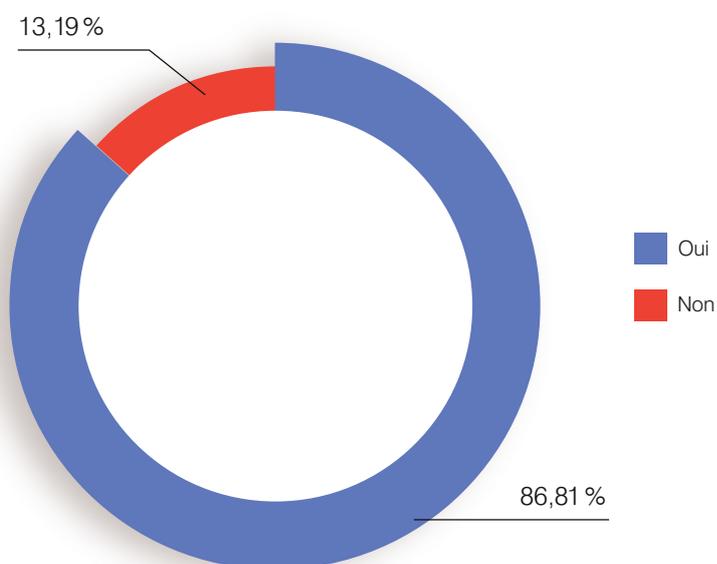


Parmi les réponses les plus fréquemment fournies figurent en tête de liste les *répercussions personnelles au niveau physique/psychologique* (fatigue persistante, maux de tête, épuisement vocal dû aux efforts supplémentaires à fournir pour se faire entendre à travers le masque, etc.) suivies de l'*augmentation de la charge de travail* en raison notamment de l'absence des collègues de travail (absences pour raisons familiales, congés et/ou maladies, etc.). Sous *Autres* ont été regroupés les changements qui n'ont été mentionnés qu'une seule fois, tel que le processus de deuil.

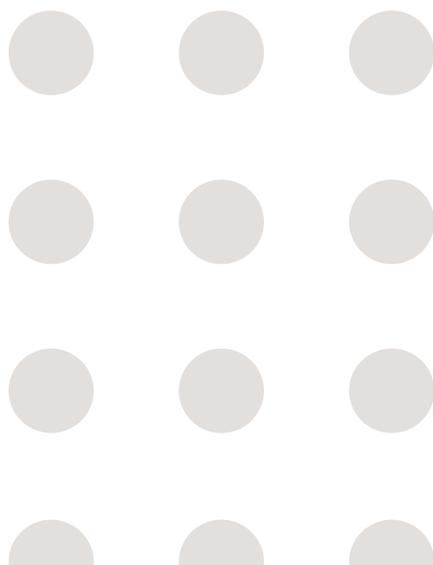
Possibilité de partager les pensées et sentiments concernant les changements et doutes au sein de l'équipe

Avez-vous la possibilité de partager vos pensées et sentiments concernant ces changements et vos doutes au sein de votre équipe ?

Figure 19.



Dans le contexte actuel, avoir des ressources de support dans le cadre professionnel peut atténuer les impacts négatifs des changements quotidiens. Ainsi, lors de la première enquête, les aspects sociaux, tels que la cohésion au sein de l'équipe ainsi que l'échange avec les collègues ont constitué des aspects jugés positifs. Les résultats de la seconde enquête révèlent que la situation demeure inchangée après la rentrée scolaire 2020/2021 (figure 19).







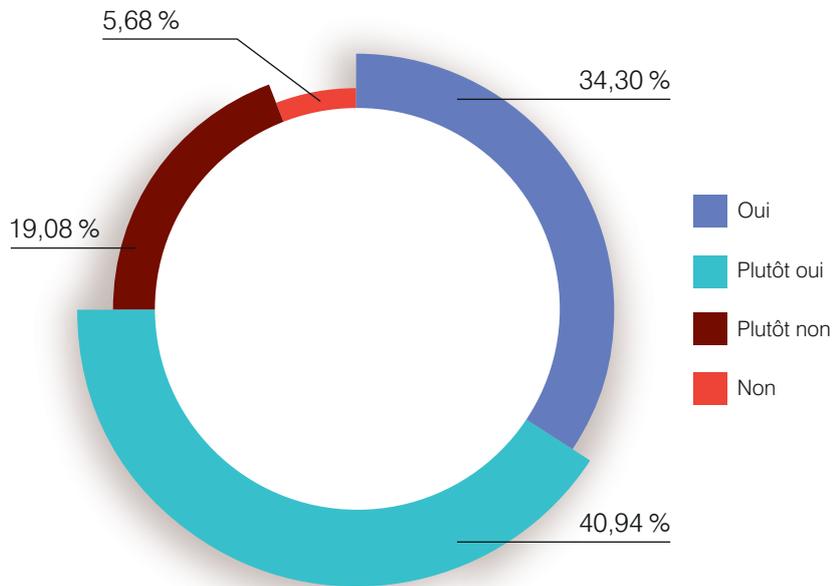
ADAPTATION DE L'ORGANISATION À LA SITUATION SANITAIRE



Les changements au niveau des mesures sanitaires, tels que l'obligation du port du masque par les enfants ou encore l'aération des espaces, ont été importants depuis le début de la crise sanitaire.

Les dispositions sanitaires et organisationnelles mises en place dans les structures d'accueil sont-elles, selon vous, appropriées ?

Figure 20.

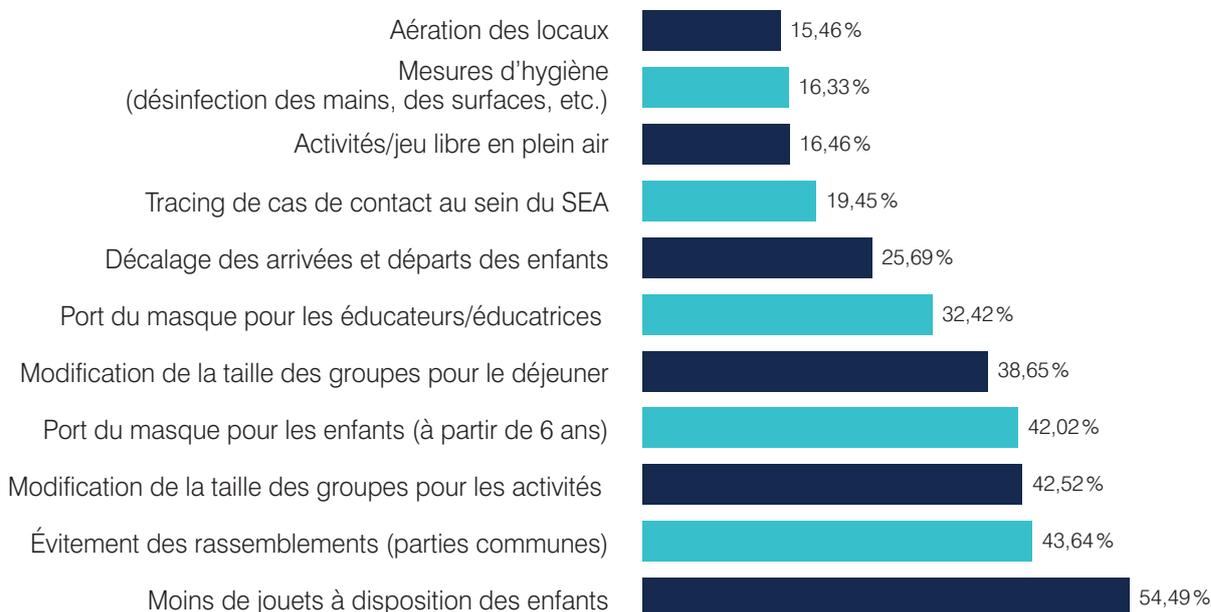


Dans ce cadre, 75,24% des participants ont indiqué qu'ils trouvaient que les mesures sanitaires étaient appropriées ou plutôt appropriées (figure 20).

Cependant, les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de certaines mesures (figure 21) et les défis y liés (figure 22) étaient diverses et considérables.

Parmi les mesures organisationnelles, lesquelles sont, selon vous, difficiles à mettre en œuvre ?

Figure 21.



Les mesures organisationnelles ont légèrement changé depuis la première enquête en 2020, c'est-à-dire qu'il n'est plus nécessaire d'avoir recours à des bâtiments supplémentaires ou à de nouvelles salles de séjour. La présente enquête (figure 21) a révélé que les mesures organisationnelles considérées comme étant les plus difficiles à mettre en œuvre étaient principalement le fait d'avoir moins de jouets à disposition des enfants (54,49%) ou encore l'évitement des rassemblements à l'entrée de la structure et dans toutes les parties communes (43,64%).

Figure 22.

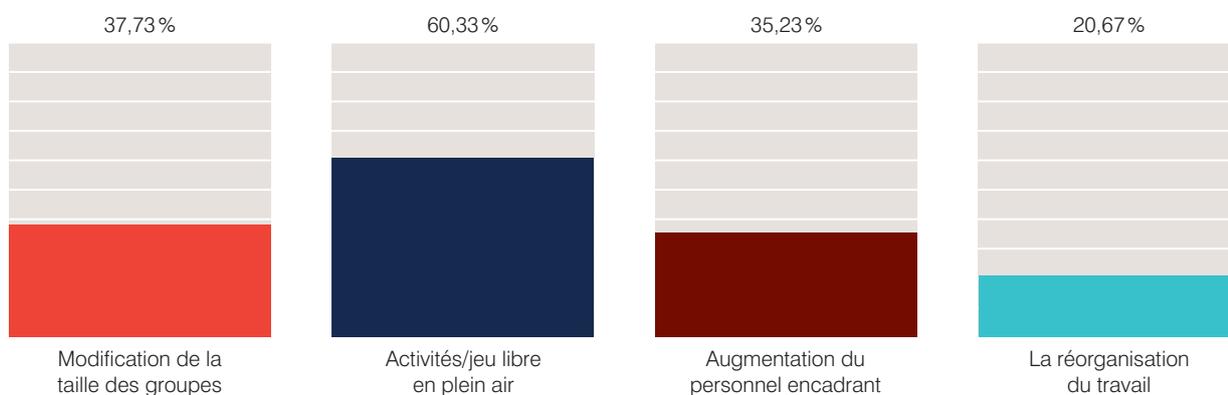
Quels sont pour vous les principaux défis depuis septembre ?



Selon les participants, les principaux défis auxquels ils ont été confrontés depuis la rentrée 2020/2021 concernent essentiellement *l'incertitude face à l'avenir* (66,38%), *les recommandations changeantes* (59,37%) et *l'atmosphère générale* (51,75%).

Quels sont pour vous les principaux aspects positifs depuis septembre ?

Figure 23.



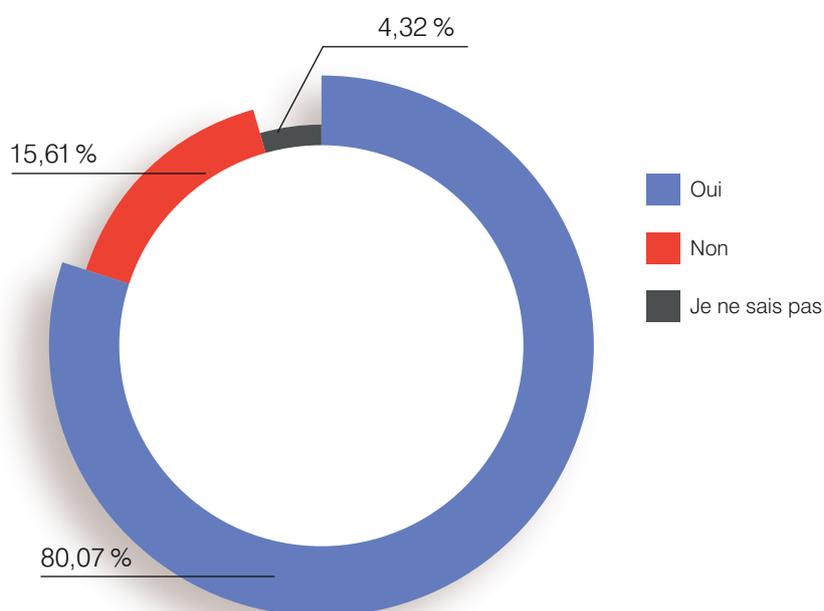
Bien que les activités/le jeu libre en plein air ou encore la modification de la taille des groupes soient considérés comme étant difficiles à mettre en œuvre, ils figurent néanmoins parmi les aspects positifs relevés par les éducateurs/éducatrices depuis la rentrée scolaire 2020-2021 (figure 23). Dans le champ de réponse libre les participants ont également énoncé comme aspect positif le lien renforcé avec les enfants (p.ex. la taille des groupes étant réduite, il est plus facile de consacrer aux enfants l'attention particulière qu'ils requièrent), la solidarité communautaire/en équipe, la diminution des cas de grippe intestinale, la compréhension/bienveillance des parents envers le travail des éducateurs ou encore les formations continues des éducateurs/éducatrices en petits groupes.

Confrontation avec un/plusieurs cas positif(s) entre septembre 2020 et mars 2021

La gestion des cas positifs de coronavirus, depuis la rentrée scolaire, est devenue une nouvelle tâche pour les éducateurs/éducatrices.

Votre structure a-t-elle déjà été confrontée avec un/plusieurs cas positif(s) entre septembre 2020 et mars 2021?

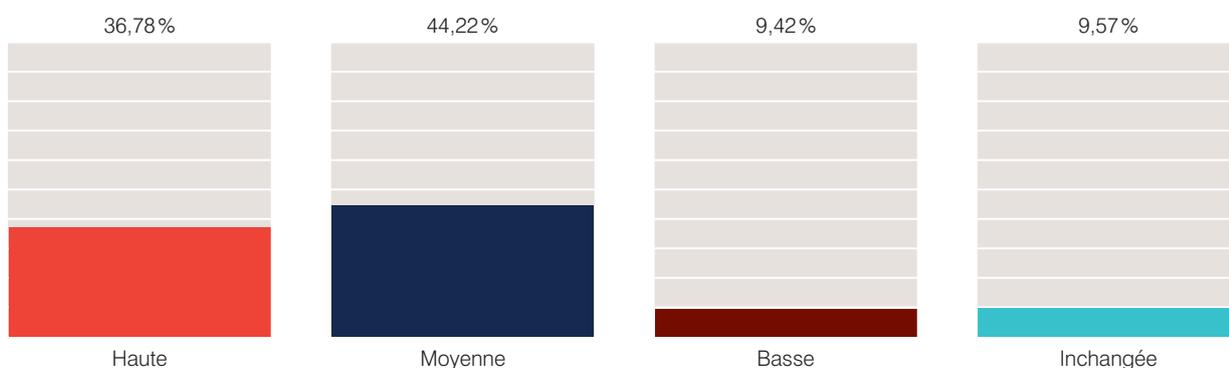
Figure 24.



À la question de savoir s'ils ont été confrontés à des cas positifs au sein de leur structure, 80,07 % des participants ont répondu par l'affirmative et seuls 15,61 % par la négative.

Figure 25.

Comment jugez-vous l'intensité de votre charge de travail en raison des circonstances modifiées (cas positifs) dans le service ?

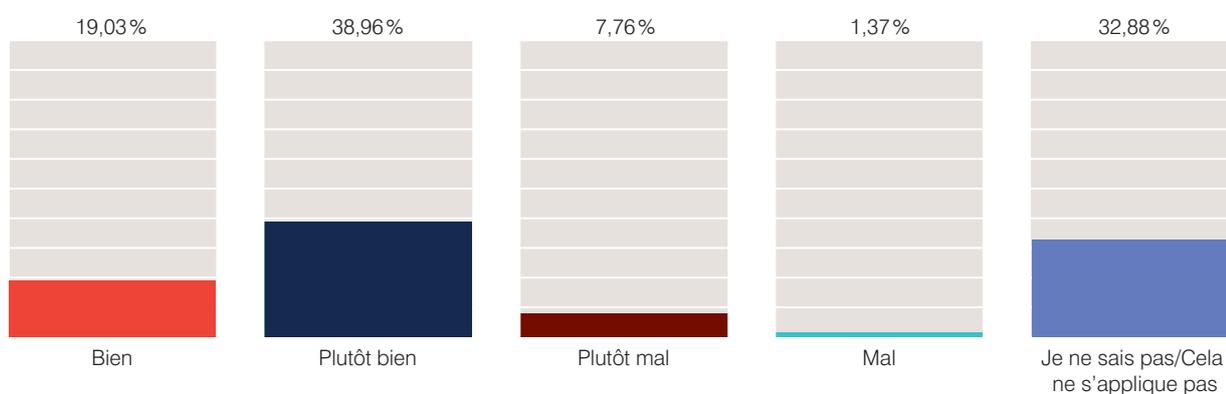


En cas de réponse affirmative (figure 24), il a été demandé aux participants d'indiquer comment ils jugeaient l'intensité de leur travail en raison des circonstances modifiées (cas positifs) dans le service (figure 25). 36,78 % ont jugé la charge comme étant *haute* et 44,22 % l'ont considérée comme étant *moyenne*.

Intégration du personnel encadrant supplémentaire dans l'équipe existante

Comment a fonctionné, selon vous, l'intégration du personnel encadrant supplémentaire dans l'équipe existante ?

Figure 26.



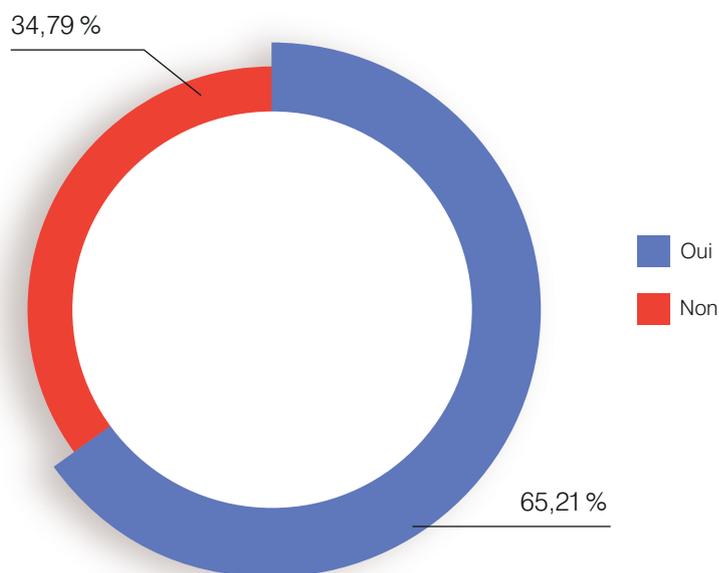
Lorsqu'un cas positif se présentait au sein d'un établissement, les SEA avaient la possibilité d'être soutenus par du personnel encadrant supplémentaire. La majorité de ce personnel était composée d'étudiants majeurs qui n'avaient pas toujours une expérience dans le domaine social. En ce sens, lorsqu'interrogés sur l'intégration du personnel supplémentaire, 57,99% des participants ont estimé que l'intégration s'est *bien* ou *plutôt bien* passée et 32,88% des participants ont indiqué ne pas savoir, respectivement que cela ne s'appliquait pas.



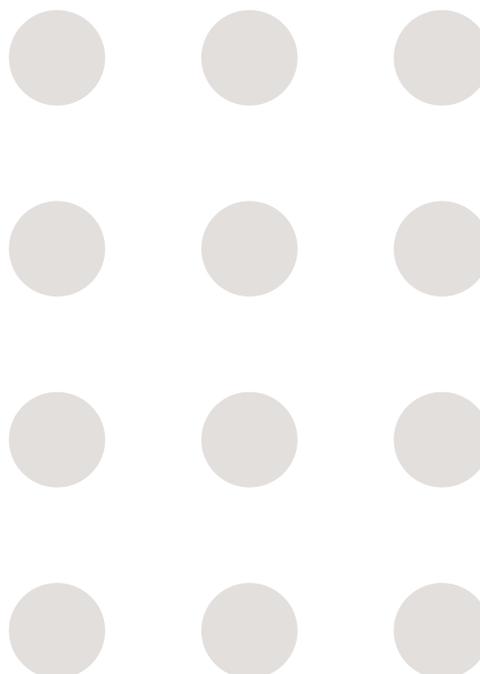
Connaissance du document « L'éducation non formelle pendant la crise du coronavirus » qui se trouve sur le site www.enfancejeunesse.lu

*Avez-vous connaissance du document
« L'éducation non formelle pendant
la crise du coronavirus » qui se trouve
sur le site www.enfancejeunesse.lu ?*

Figure 27.



65,21% des participants à l'enquête ont indiqué connaître le document « L'éducation non formelle pendant la crise du coronavirus » qui visait à présenter au personnel pédagogique travaillant dans le secteur de l'éducation non formelle quelques réflexions pouvant éventuellement servir de source d'inspiration.





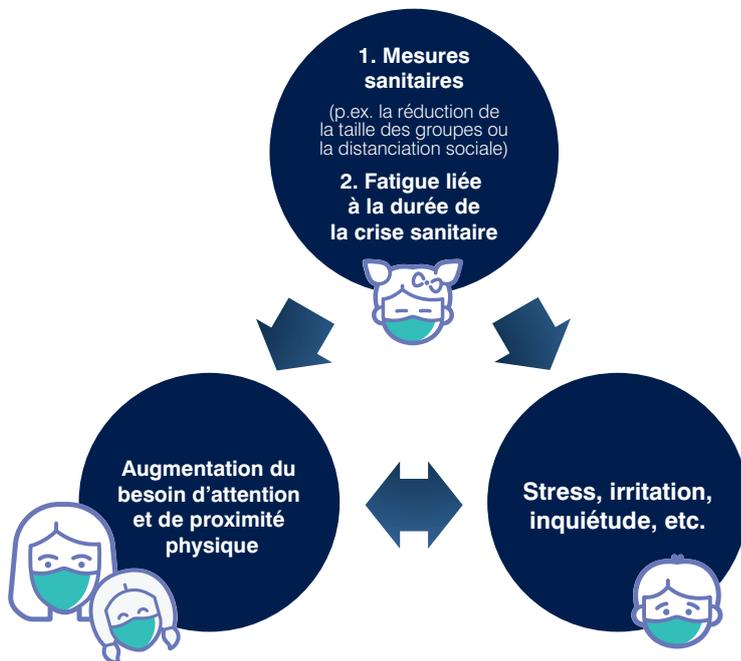
IV. **CONCLUSION**



Réalisée au cours du mois d'avril 2021, à savoir environ un an après la première enquête menée en juillet 2020, cette seconde enquête révèle que la deuxième, voire troisième vague a été vécue plus difficilement que la première.

Corrélation éventuelle des résultats obtenus pour les enfants de plus de 6 ans

Figure 28.



S'agissant des enfants, les résultats obtenus semblent varier selon l'âge de ces derniers. Ce sont surtout les enfants âgés de plus de 6 ans qui, selon les observations des participants au sondage, sont plus négativement affectés par la situation. Ils rapportent des phénomènes de stress, d'irritation ou d'inquiétude plus prononcés. Ceci peut éventuellement s'expliquer par les mesures sanitaires en place : réduction de la taille des groupes, port du masque obligatoire, distanciation sociale. En raison de ces circonstances, les besoins d'attention et de proximité physique des enfants ne pouvaient pas être satisfaits. Une autre explication pourrait être une fatigue liée à la durée de la crise sanitaire. Il est donc d'autant plus important de continuer à promouvoir les activités à l'extérieur, l'écoute active et les échanges réguliers avec les enfants, pour qu'ils aient un moyen d'exprimer leurs expériences.

Corrélation éventuelle des résultats obtenus pour les participants

Plus de 70 % des personnes sondées ont indiqué avoir ressenti plus de stress depuis la rentrée scolaire. Ceci peut possiblement être mis en lien, entre autres, avec les défis auxquels ils ont dû faire face, comme l'incertitude face à l'avenir, l'atmosphère générale et/ou la fatigue liée à la durée de la crise sanitaire. Il peut être supposé que cela peut avoir eu un impact sur leur niveau de satisfaction au travail. Un autre facteur qui pourrait avoir eu un impact est celui des relations (réduites) avec les familles des enfants ou avec les collègues de travail, car les résultats montrent que celles-ci ont été vécues plus difficilement.

Néanmoins, il convient de noter que malgré tous les défis rencontrés pendant la durée de la crise sanitaire, certains aspects ont été jugés positifs, tels que le renforcement des liens entre les éducateurs et les enfants ou encore la réduction de la taille des groupes qui leur permet de consacrer davantage d'attention à chaque enfant. Par ailleurs, et cela est très encourageant, quelques participants au sondage ont mentionné, dans le champ de réponse libre, avoir vécu des cas de solidarité et de compréhension mutuelle entre les parents et les éducateurs.

Édité par :



**Service National
de la Jeunesse**