



## **La médiation sociale pendant le confinement**

Le 17 mars dernier, la France entrait dans une période particulière : le confinement. Dans le cadre de l'état d'urgence sanitaire et de la lutte contre le virus du COVID-19, les Français.e.s ont été incité.e.s à ne plus sortir de chez eux pendant une période de deux mois.

Nous avons donc fermé nos bureaux, mais notre mission auprès des habitant.e.s a continué, et notre équipe a donc maintenu sa présence à leur côté en télétravail.

### **La médiation sociale**

Dans le cadre de notre action de médiation sociale, nous avons pour objectif d'offrir aux personnes qui se présentent à nous un moment de sociabilité convivial où elles peuvent discuter de leur quotidien et où elles se sentent en confiance pour exprimer leurs problèmes. Nous pouvons les aider dans leurs démarches administratives et préoccupations individuelles, en les écoutant, en les informant et en les orientant. Ces activités sont menées durant nos permanences de médiation et des accompagnements physiques à des rendez-vous administratifs et médicaux. Ce travail s'effectue en lien et en complément du travail effectué par les services sociaux de la ville. A travers nos activités, nous avons notamment développé un lien de confiance avec les habitant.e.s du quartier des Courtillières mais aussi avec des personnes bénéficiant d'une domiciliation postale à l'association.

### **Comment avons nous maintenu nos activités de médiation pendant le confinement ?**

#### *La médiation par téléphone*

Pendant le confinement, la médiation sociale a continué par téléphone. Durant toute cette période, nos médiatrices ont maintenu le contact à distance avec les personnes habituellement suivies dans le cadre de nos activités et permanences – particulièrement les plus isolé.e.s et vulnérables - à travers des appels téléphoniques réguliers (parfois quotidiens) et un soutien psychologique important.

Nous avons également mis en place un télé-accompagnement aux démarches administratives et médicales, dans la continuité de l'accompagnement physique mené avant le confinement : démarches en ligne, accompagnement par téléphone à des rendez-vous médicaux...

~ 1 ~



Pour nos médiatrices, cet accompagnement téléphonique pouvait concerner jusqu'à 20 personnes différentes par jour.

De manière générale, cette période a été très mal vécue par les personnes. Elles ont pu être confinées dans des logements sur-occupés, insalubres, des chambres d'hôtel, des centres d'hébergement d'urgence. D'autres ont été "confinées dehors", sans solution de mise à l'abri.

Certaines ont été confinées dans une situation de conflit familial.

*Nous avons ainsi soutenu une femme âgée, enfermée avec un mari physiquement et psychologiquement violent avec elle, en prenant de ses nouvelles tous les jours ou presque et en lui faisant part des démarches possibles pour s'en sortir.*

Beaucoup étaient des personnes fragiles du fait de leur âge et de leur état de santé.

Certaines ont perdu leur travail, d'autres ont été empêchées de poursuivre leurs démarches d'insertion, ce qui a entraîné de nombreuses angoisses sur leur avenir après le déconfinement.

Le ralentissement des activités des associations caritatives a été également problématique pour des personnes qui avaient des difficultés à se nourrir.

*Une jeune maman isolée, placée en hôtel par les services sociaux de la ville, nous a ainsi appelées car elle n'osait plus sortir pour ne pas prendre de risque pour sa fille de quelques mois. Aussi, sans aucun moyen de faire quelques achats, cela faisait quatre jours qu'elle n'avait pas mangé. Nous avons aussitôt réagi en lui apportant des paniers de courses, pour tenir avec sa fille pendant plusieurs semaines.*

En outre, les personnes ne comprenaient pas bien les règles du confinement, notamment les personnes non francophones : *Pourquoi elles ne peuvent plus sortir ? Pourquoi elles ne peuvent plus voir leurs amis ?* Les règles de sortie et les contrôles renforcés menés par la police étaient particulièrement angoissants, notamment pour les personnes sans-papiers. Le climat anxigène, les cas de contamination et les décès à Pantin et les incertitudes médicales sur le virus du COVID-19, amplifiées par les rumeurs et les médias sociaux, ont entraînés chez certaines personnes des peurs importantes liées à la maladie.

*Une personne a ainsi appelé notre médiatrice car elle avait du mal à comprendre la situation, les mesures à suivre, et ressentait une grande angoisse. Elle a indiqué avoir des irritations aux mains à force de les désinfecter à la Javel.*

Ces personnes avaient besoin d'une présence physique et psychologique qu'elles ne pouvaient plus entièrement avoir à cause du confinement.

C'était particulièrement le cas des personnes seules, notamment les domicilié.e.s, qui vivent dans des structures d'urgence ou à la rue et dont la famille est souvent dans un pays étranger.

Aussi, nos médiatrices ont passé beaucoup de temps au téléphone à simplement rassurer les personnes, leur expliquer la situation afin qu'elles la comprennent mieux, leur offrir une compagnie à distance pour calmer leurs angoisses et ne pas intensifier l'isolement qu'elles pouvaient ressentir. Nous les avons accompagnée.s au mieux, à distance, afin de leur apporter tout le soutien et l'aide nécessaire. Nous les avons orientées vers les structures maintenues ouvertes pour se nourrir, se mettre à l'abri et se soigner. Pour cela, nous avons aussi continué de travailler en lien étroit avec les services sociaux de la ville de Pantin et différentes structures médicales, associatives et sociales.

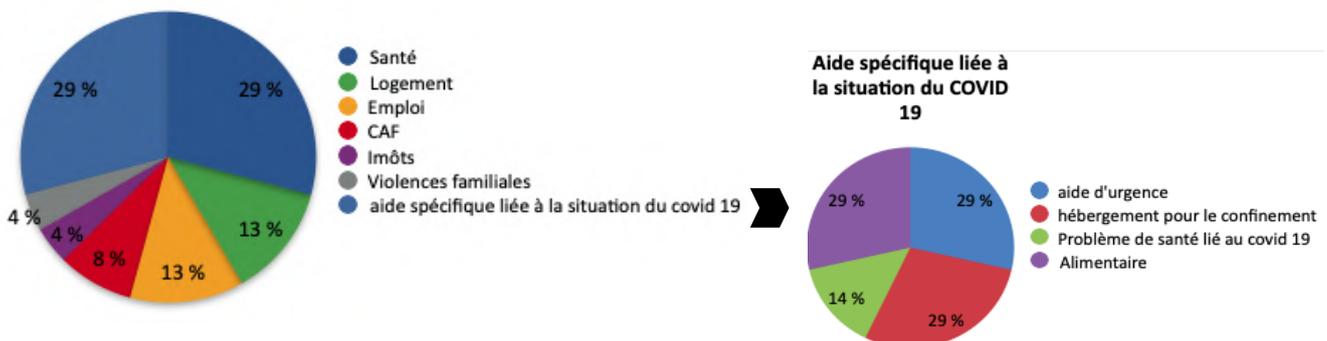
*C'est notamment le cas de l'une de nos bénéficiaires, qui a été hospitalisée pour cause de COVID-19 et dont le mari est ensuite décédé des suites de la maladie, au sein même de leur logement. C'est alors notre médiatrice qui s'est occupée de faire le lien entre elle, les hôpitaux, la mairie, les services de désinfection, ... et de la soutenir moralement durant cette période. Nous lui avons également apporté de la nourriture afin de la décharger un peu durant cette période qui a été très difficile pour elle.*

*Une autre femme, suivie par notre association et par le service social de la mairie, a été confinée dans un appartement insalubre à Pantin, avant de finalement être relogée par le 115 dans un CHU à Corbeil-Essonne. Notre médiatrice est également restée en lien avec elle, l'accompagnant dans ses démarches de recherche d'hébergement et la soutenant de son mieux pour apaiser ses angoisses.*

Nous avons ainsi participé à la mise en place des dispositifs d'urgence de la ville de Pantin, par exemple en expliquant aux habitant.e.s le fonctionnement des chèques d'urgence et en permettant aux personnes que nous suivions d'en bénéficier.

Les principales problématiques évoquées lors des appels de suivi individuel durant la période de confinement :

### Suivi individuel





### *Permanences et distribution du courrier*

A partir du début du mois d'avril, nous avons pris la décision de rouvrir nos bureaux pour des permanences hebdomadaires de distribution ou de télétransmission des courriers reçus pour les personnes domiciliées au sein de notre structure.

Il était en effet primordial pour nous de permettre à chacun.e d'avoir accès à ses courriers, notamment afin de ne pas ralentir les démarches administratives en cours pour chaque personne, mais aussi pour maintenir le lien avec elles et eux.

Selon le souhait des personnes, et leur possibilité ou non de se déplacer, nous leur proposons soit de venir directement récupérer leurs courriers, uniquement sur RDV ; soit de les ouvrir pour elles afin de leur en transmettre le contenu par téléphone, par message ou par email.

Ainsi, parmi les personnes ayant reçu du courrier, 37% se sont déplacées pour venir le récupérer, tandis que les autres ont préféré nous confier le soin de l'ouvrir et attendre la fin du confinement pour venir le récupérer.

Nous avons également travaillé en collaboration avec les travailleurs sociaux du CHU du Pré Saint Gervais, dans lequel quelques un.e.s de nos domicilié.e.s sont hébergé.e.s, afin que les travailleurs sociaux en poste puisse récupérer eux-mêmes l'ensemble des courriers destinés aux personnes hébergées dans leur structure pour le leur redistribuer ensuite, limitant ainsi les déplacements.

Ces permanences étaient également l'occasion pour nous de faire un point avec les personnes sur leur situation à ce moment et leurs démarches en cours, et de reprendre l'accompagnement notamment concernant la compréhension des courriers et les démarches administratives urgentes pour lesquelles elles étaient sollicitées par courrier - principalement la CAF et les déclarations d'impôts. Elles étaient en outre l'occasion de distribuer des attestations de déplacement dérogatoires vierges aux personnes qui n'y avaient pas accès.

### *Prolongement des domiciliations*

Parmi les personnes domiciliées au sein de notre association, certaines ont vu leur domiciliation arriver à expiration au cours de la période de confinement. Aussi, nous avons prolongé toutes les domiciliations arrivées à échéance entre mars et mai jusqu'au 31 mai. Cette décision a été prise afin de ne pas rajouter une source d'angoisse



supplémentaire à des personnes qui s'inquièteraient de ne soudainement plus avoir d'adresse postale pour continuer leurs démarches.

Nous avons également durant cette période reçu en entretien de nouvelles personnes ayant besoin d'une domiciliation.

### *Travail de réflexion et partenariats*

Enfin, nous avons activement travaillé avec différents partenaires sur les services que nous pourrions fournir aux habitant.e.s par la suite, les possibilités d'accompagnement social des personnes face aux nouvelles problématiques liées à cette période, et les modalités de reprise d'activité.

## **Quelles ont été les modalités de reprise au moment du déconfinement ?**

A partir du 11 mai, nous avons pris la décision de ne pas rouvrir directement nos bureaux au public, mais de mettre en place une reprise progressive en surveillant l'évolution de la situation sanitaire.

### *La médiation par téléphone*

Ainsi, au regard de la situation et des risques encore importants pour la santé de tou.te.s, nous avons privilégié la médiation sociale par téléphone encore quelques temps après la fin du confinement.

Toujours autant de personnes contactaient nos médiatrices, seule la nature des questions changeait légèrement. En complément de certaines questions liées aux démarches et à la réouverture des administrations, il s'agissait cette fois essentiellement de mieux comprendre ce changement de situation et ce qu'il impliquait. Certain.e.s s'inquiétaient de cette mesure, ne la comprenaient pas, et de nouvelles angoisses apparaissaient :

*« Comment ça se fait qu'on peut sortir ? » « Est-ce que c'est un piège » « Est-ce qu'ils veulent qu'on meure ? » « Pourquoi on doit se protéger ? »*

Une fois encore, le travail le plus important mené par les médiatrices a été de rassurer les habitant.e.s, de leur expliquer les décisions gouvernementales et les mesures de sécurité sanitaire.



### *Permanences et distribution du courrier*

Les permanences commencées au mois d'avril ont continué après le confinement, à hauteur de 2 fois par semaine, sur RDV, mais ne concernaient plus uniquement le courrier. Nous avons ainsi commencé à reprendre des rendez-vous de médiation sociale pour les personnes qui avaient besoin d'être aidées dans leurs démarches administratives urgentes.

A partir du mois de juin, ces permanences sont passées à 3 par semaine au local de l'association et nous avons également repris une permanence par semaine à la maison de quartier des Courtilières.

### *Réalisation et distribution de masques en tissu*

Grâce à des couturières bénévoles très motivées, nous avons également pu mettre en place des distributions de masques en tissus, lavables et donc réutilisables, à destination de nos domicilié.e.s, mais également des habitant.e.s les plus vulnérables.

Ainsi, en lien avec les services de la ville de Pantin (pôle social, Parcours de Réussite Educative), nous avons organisé une première distribution le 29 mai au sein du quartier des Courtilières au cours de laquelle nous avons pu donner 129 masques aux habitant.e.s.

Nous en avons également distribué plusieurs 53 au sein de notre local, aux personnes domiciliées chez nous d'une part, mais également aux personnes vulnérables orientées par les services de la ville.

Nous avons pour objectif de continuer de produire et de distribuer ainsi un maximum de masques pour les habitant.e.s tant que la situation sanitaire présentera des risques. A ce jour, environ 400 masques ont été cousus, et plusieurs nouveaux ateliers de couture sont déjà prévus.