



Le confinement du printemps 2020

Habitants des quartiers et salariés
des associations de médiation à l'épreuve

Avec les témoignages de :

ACSBE, Saint-Denis

Interm'Aide, Creil

La Maison des femmes, Asnières-sur-Seine

Les Médiateurs et médiatrices du 20^e, Paris 20^e

Lieu Écoute Accueil, Montreuil

Nahda, Nanterre

Nénu Phar Médiation, Pantin

En raison de l'épidémie de Covid-19, le premier confinement du printemps 2020 a été déclaré en France le 16 mars pour débiter le lendemain. Initialement déclaré pour quinze jours, le confinement a été renouvelé une première fois le 27 mars, puis une seconde fois le 13 avril, et ce jusqu'au 11 mai 2020.

Durant cette période, les déplacements ont été considérablement restreints et une attestation dérogatoire auto-déclarée était nécessaire pour pouvoir sortir de chez soi.

Les différents motifs pour lesquels il était possible de sortir étaient les suivants :

- l'achat de courses de première nécessité,
- les sorties pour des soins,
- les déplacements pour aller travailler,
- l'assistance aux personnes fragiles,
- les sorties près du domicile dans la limite d'une heure (pour des activités sportives, prendre l'air, ou pour sortir les animaux de compagnie).

Durant le confinement, le télétravail était également encouragé par le gouvernement afin de limiter les contacts physiques. En cas de baisse de l'activité, si le télétravail était impossible ou s'il n'était pas possible aux employeurs d'offrir des conditions sanitaires satisfaisantes à la poursuite du travail, le dispositif du chômage partiel était alors étendu et simplifié pour les organismes ou les entreprises qui souhaitaient en faire la demande.

LA MÉDIATION À DISTANCE	5
Des difficultés matérielles... ..	5
Des difficultés liées à la distance... ..	6
TÉMOIGNAGE. La réorganisation de l'activité, Nahda, Nanterre	8
LES MOTIFS DE MÉDIATION	9
Le soutien moral.....	9
TÉMOIGNAGE. Les difficultés liées aux enterrements, Interm'Aide, Creil	10
L'angoisse de la maladie et le stress des contrôles.....	10
TÉMOIGNAGE. L'importance du soutien moral pendant et après le confinement, Lieu Écoute Accueil, Montreuil	12
TÉMOIGNAGE. Le lien social vital pour tous, Interm'Aide, Creil (mars 2020)	13
La dématérialisation et l'accès aux droits.....	13
TÉMOIGNAGE. L'organisation de la distribution du courrier par une association faisant de la domiciliation administrative, Nénuphar Médiation, Pantin	15
TÉMOIGNAGE. Les difficultés des démarches, Interm'Aide, Creil	16
Le travail et les difficultés économiques, l'alimentation.....	17
TÉMOIGNAGE. Centre de santé communautaire Place Santé, employant des médiatrices, ouvert pendant le confinement, ACSBE, Saint-Denis	19
TÉMOIGNAGE. L'organisation de distributions alimentaires, Nahda, Nanterre	20
L'accès aux soins.....	21
TÉMOIGNAGE. Assurer le soutien des familles et permettre le suivi des soins, La Maison des femmes, Asnières-sur-Seine	22
TÉMOIGNAGE. Pallier l'absence des recours et des services, Interm'Aide, Creil	23
L'éducation et le soutien à la parentalité	24
Les violences conjugales	25
TÉMOIGNAGES. L'accompagnement des situations de conflits et de violences intra-familiales	27
1. <i>Les Médiateurs et médiatrices du 20^e, Paris 20^e</i>	27
2. <i>Lieu Écoute Accueil, Montreuil</i>	28

LA MÉDIATION À DISTANCE

Dans le contexte de ces mesures, les associations membres de LaFédé ont pour la plupart fermé leurs accueils physiques. Certains salariés ont été placés en chômage partiel, d'autres en télétravail, ou encore en mixte des deux. La majorité des associations a alors mis en place des **permanences téléphoniques**. Les habitants pouvaient appeler pour obtenir des informations sur les structures ouvertes, les possibilités de poursuivre leurs démarches, parler de leur confinement... De leur côté, les médiatrices et médiateurs téléphonaient aux habitants qu'ils avaient l'habitude de suivre ou qu'ils savaient être dans des situations particulièrement fragiles, afin de prendre de leurs nouvelles et de les soutenir. Face à des situations vraiment compliquées, ils rendaient aussi parfois **visite à la personne en difficulté**, si cela leur paraissait indispensable. Dans certains quartiers, **des groupes WhatsApp** entre habitants se sont créés pour pouvoir garder le lien. Les médiatrices et médiateurs pouvaient délivrer des informations sur ces groupes : préciser les lieux encore ouverts dans le quartier, expliquer certaines démarches et partager des documents, ou encore diffuser des conseils sur les attestations de déplacement. Certaines associations ont également proposé **des activités de sport ou de loisirs aux habitants via WhatsApp**, afin qu'ils puissent s'occuper pendant le confinement.

Ces changements de mode de travail ont entraîné diverses difficultés organisationnelles.

Des difficultés matérielles...

La première difficulté a été matérielle. Les associations de médiation sociale et culturelle n'étaient pas équipées pour le travail à distance. Dans la plupart des associations, un seul téléphone professionnel est utilisé pour toute l'équipe. Ce numéro était donc celui diffusé pour joindre l'association, ce qui posait des problèmes

ensuite quand les médiatrices devaient rappeler leurs interlocuteurs. Plusieurs médiatrices ont, de ce fait, utilisé leurs numéros personnels et ont été ensuite submergées d'appels, au point de devoir « *changer de numéro à la reprise* ». Si les médiatrices appelaient en numéro masqué pour tenter de remédier à ce problème, les habitants se méfiaient et ne répondaient pas nécessairement.

Au-delà de la question du téléphone, il était parfois difficile aux médiatrices d'organiser un espace de travail chez elles, notamment quand il leur fallait partager cet espace avec l'ensemble de la famille.

Toutes n'avaient pas non plus un ordinateur à leur disposition pour pouvoir travailler dans de bonnes conditions. Lorsqu'elles en avaient un, celui-ci était souvent partagé avec le reste de la famille, notamment pour le suivi de la scolarité des enfants.

Le fait de devoir garder les enfants chez soi et l'ambiance anxiogène de la période (peur du virus, peur pour la famille, peur économique...) ne rendaient pas les conditions de travail optimales.

Des difficultés liées à la distance...

La seconde difficulté rencontrée dans la mise en place du télétravail relevait des complications inhérentes au fait d'accompagner des personnes à distance, sans leur présence physique.

Certaines personnes accompagnées par les associations de médiation comprennent peu ou pas du tout le français. Quand elles viennent dans les locaux de l'association, la gestuelle et les mimiques aident à communiquer. En cas de difficultés trop importantes, la médiatrice qui les accueille peut aller chercher une collègue qui parle leur langue, ce qui ne lui était pas possible lors des entretiens par téléphone. « *C'est très difficile de pouvoir répondre aux demandes des usagers en télétravail, car ça met une barrière de plus à leurs difficultés quand vous ne parlez pas la langue pour leur expliquer qu'une collègue va les appeler, par exemple. Sans même avoir compris, ils raccrochent...* » Pour la médiatrice, raccrocher sans parvenir à communiquer alors qu'elle sentait son interlocutrice fragile était une épreuve.

Au-delà des problèmes de langue, il était, de façon générale, plus difficile de se comprendre par téléphone qu'en présence réelle de la personne.

Durant cette période, lorsque la situation de l'utilisateur nécessitait de contacter une administration pour obtenir une information sur un dossier, il était également parfois difficile d'entrer en contact avec les administrations et les services publics pour effectivement traiter le problème.

Ainsi, une médiatrice n'a par exemple pas réussi à obtenir les informations souhaitées de la part de la CAF car elle n'était pas en présence de la personne concernée par le dossier lors de son appel... Or, avec le confinement, il était impossible aux médiatrices d'appeler en présence des habitants suivis. Le fait de ne pas être reconnues comme des professionnelles du travail social et d'être considérées comme de simples soutiens personnels des personnes concernées les a empêchées d'accéder à des informations parfois nécessaires pour poursuivre les démarches.

*La reconnaissance des médiatrices
comme des professionnelles par leurs partenaires
est capitale afin de pouvoir continuer
à travailler correctement
dans des situations exceptionnelles
telles que celle du confinement.*

Au-delà des difficultés rencontrées, le travail effectué pendant le confinement a permis aux habitants d'avoir un point de repère sur lequel s'appuyer. Le soutien moral apporté aux habitants a été très fort et a révélé toute l'importance de maintenir un lien social, y compris dans sa forme minimaliste par téléphone. *« Cependant, tous, sans exception, nous demandent de les contacter, de leur expliquer, de les rassurer, de ne pas les oublier. Certains s'inquiètent pour nous et demandent de nos nouvelles. Tous ont besoin de parler, mais pas à un psychologue, à une médiatrice. La proximité de notre métier reste un travail unique. L'écoute active et l'empathie nous permettent un lien de communication spécial indéniable. »*

PLUS DE PERSONNES ONT PRATiqué EN AMATEUR, NOTAMMENT LES ACTIVITÉS SCIENTIFIQUES ET TECHNIQUES



Part des personnes ayant eu une pratique en amateur entre le 17 mars et le 11 mai 2020 et évolution par rapport à la pratique observée sur douze mois en 2018

LES ÉCARTS SOCIAUX DANS LES PRATIQUES CULTURELLES EN AMATEUR SE SONT RÉDUITS



Part des personnes ayant eu au moins une pratique culturelle en amateur (au cours des douze derniers mois en 2018, entre le 17 mars et le 11 mai pour 2020)

Les schémas illustratifs de données venant en contrepoint des témoignages des associations de médiation sont issus des travaux présentés en ligne par l'INSEE dès décembre 2020 sous le titre :

« Les inégalités sociales à l'épreuve de la crise sanitaire : un bilan du premier confinement ».

La synthèse est disponible en ligne à l'adresse suivante :

www.insee.fr/fr/statistiques/4797670?sommaire=4928952&q=les+in%C3%A9galit%C3%A9s+sociales#onglet-1

Ainsi, bien qu'ayant trouvé cette expérience parfois compliquée, les médiatrices ont aimé tenir ces permanences, le sens de leur travail au quotidien se faisant sentir avec d'autant plus de force en cette période compliquée. *« Les familles étaient très heureuses que nous prenions de leurs nouvelles. "Ça me touche énormément", "Heureusement que vous êtes là!"... Tels étaient les termes utilisés par les familles. Des familles ont demandé de mes nouvelles, des nouvelles de l'équipe... Ça m'a touchée de voir ce lien que nous avons créé ensemble. »*

Témoignage. La réorganisation de l'activité

MÉDIATRICE, *Nahda*, Nanterre.

Les actions collectives et l'accueil individuel ont été suspendus.

L'isolement renforcé a été plus difficile à supporter pour les personnes seules, les familles monoparentales, les familles nombreuses trop petitement logées, même si les salariés et quelques bénévoles sont restés au contact des familles sur les espaces de vie.

Outils mis en place pendant le confinement :

- Renvoi de la ligne téléphonique principale de l'association vers les médiateurs, à tour de rôle ;
 - Communication aux usagers des numéros de téléphone professionnels des médiateurs (sur leurs téléphones professionnels) ;
 - Ouverture de la ligne professionnelle aux partenaires pour l'aide aux usagers inscrits à l'association en cette période particulière où les usagers passent par les médiateurs dans les situations d'urgence (hospitalisation, recherche de diagnostic Covid) ;
 - Rencontres *via* les vidéos et téléconférences avec les institutions et financeurs (ARS, Commission interministérielle pour le logement des populations immigrées – CILPI –, Ville de Nanterre, équipes santé, vie associative, seniors... de la ville) ;
 - Ouverture d'un WhatsApp dédié entre les associations de deux quartiers de la ville pour échanger, distribuer l'aide alimentaire le plus efficacement possible, réfléchir au déconfinement, s'informer mutuellement.
-

2. LES MOTIFS DE MÉDIATION

Le soutien moral

Les appels reçus ou émis par les médiatrices pendant le confinement révèlent d'abord le besoin de soutien moral des habitants et habitantes. Les personnes qui appelaient avaient un réel besoin de parler de la situation sanitaire et de leurs conditions de confinement. Elles n'avaient parfois pas de demandes précises pouvant être résolues par les médiatrices, mais simplement besoin de parler. Parmi elles, des personnes vivant seules se trouvant très isolées par l'impossibilité de sortir de chez elles; ou des personnes dont un proche était touché par le virus et qui n'arrivaient pas à obtenir ou à comprendre les informations données par le corps médical.

Le fait de ne pas pouvoir rendre visite à un membre de la famille malade était très compliqué à vivre pour l'entourage et ajoutait à l'anxiété générale.

L'organisation des enterrements était également source de stress. Pendant le confinement, il était interdit d'organiser des enterrements avec plus de dix personnes présentes. Dans les communautés immigrées, rapatrier le corps au pays d'origine s'avérait impossible, notamment au début du confinement, en raison d'interdictions visant à éviter la diffusion du virus dans des pays jusqu'alors relativement épargnés par l'épidémie. De nombreuses familles ont dû se résoudre à enterrer leur proche en France alors que ce n'était pas leur volonté initiale. Certaines espèrent pouvoir rapatrier le corps au pays plus tard.

Le deuil était particulièrement difficile sachant qu'il était parfois impossible de voir ses proches pour trouver du réconfort. Certaines personnes se retrouvaient alors seules à devoir gérer les démarches, sans soutien du reste de la famille. *« 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. »*

LES PERSONNES LES PLUS ÂGÉES ET CELLES NÉES À L'ÉTRANGER SONT PLUS TOUCHÉES



Évolution des décès, toutes causes confondues, entre le 1^{er} mars et le 30 avril 2020 par rapport à la même période en 2019

Témoignage. Les difficultés liées aux enterrements

MÉDIATRICE, *Interm'Aide*, Creil

Il y a eu un décès dans la communauté pakistanaise. Une dame d'une soixantaine d'années a été emportée par la maladie un jour après son hospitalisation. Cela a marqué toute la communauté pakistanaise. La famille a tout essayé pour que le corps de cette dame soit rapatrié au Pakistan. J'ai moi-même appelé l'ambassade (à la demande des proches) et envoyé un message de soutien à la famille – c'est une famille francophone – qui a été très touchée par mon message et par mon geste. L'ambassade du Pakistan a reçu la réponse du gouvernement pakistanais lui spécifiant qu'il était impossible de rapatrier quelque corps que ce soit à cette période. La femme a donc été enterrée le samedi 4 avril en France. Cela a été une semaine très forte en émotions.

L'angoisse de la maladie et le stress des contrôles

Certaines personnes, inquiètes à l'idée de tomber malades, développaient un stress pouvant aboutir à des comportements contre-productifs. *« 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. »*

D'autres, à cause de la taille de leur logement et de la promiscuité, redoutaient de tomber malades ou de contaminer les personnes avec qui elles vivaient.

« Monsieur est anglophone, hébergé avec trois autres personnes. Il est très angoissé, ne comprend pas ce qu'il se passe. Il est affolé par la maladie du fait du manque de place dans le logement. Il n'a plus de travail. Il a exprimé son besoin vital de me parler, car ce n'est pas facile de rester entre personnes de la même communauté (ses amis prennent la maladie à la légère par méconnaissance). »

Certaines personnes sortaient alors très peu (uniquement une fois par semaine, pour faire des courses), alors qu'elles vivaient dans des logements très exigus, ce qui n'était pas très bon pour leur santé mentale. Ainsi, certains parents ont rapporté que leurs enfants n'étaient pas sortis de l'appartement depuis le début du confinement, les parents craignant qu'ils ne tombent malades. Les médiatrices essayaient alors de les rassurer en insistant sur l'importance de prendre l'air même quelques minutes chaque jour, de sortir en respectant les distances, afin de s'aérer un peu l'esprit aussi...

« Une jeune maman isolée, placée en hôtel par les services sociaux de la ville, nous a appelées car elle n'osait plus sortir pour ne pas prendre de risque pour sa fille de quelques mois. Sans aucun moyen de sortir 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 qu'elle puisse tenir avec sa fille pendant plusieurs semaines. »

La peur des contrôles, liée au fait qu'il était obligatoire de sortir avec une auto-attestation sous peine d'une amende de 135 euros, était également un frein aux sorties et une source d'inquiétude. C'était notamment le cas de certaines familles sans papiers ou en difficulté avec le français ou l'écrit, qui n'arrivaient pas à produire ces attestations. Dans certains quartiers, des contrôles avaient lieu de façon répétitive dans les files d'attente du supermarché ou de La Poste, ce qui bloquait les personnes pour sortir effectuer leurs achats.

Les conditions de vie pendant le confinement étaient également un motif d'angoisse au-delà des peurs liées au virus : suivre la scolarité des enfants, subir les retombées économiques impactant l'emploi...

Les personnes vivant dans des logements insalubres ou trop petits ont vu leur santé psychologique se dégrader fortement pendant cette période. *« Une 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-Essonnes. 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. »*

LE RISQUE D'EXPOSITION AU VIRUS VARIE SELON LES MILIEUX SOCIAUX

Vivre dans des



communes denses



logements surpeuplés

Souffrir



d'une **pathologie** associée
à un risque élevé
de forme grave de Covid-19

est plus fréquent chez les **plus modestes**



Continuer à travailler à l'extérieur

est plus fréquent pour les **ouvriers et les employés**

Le fait de ne pas connaître la date de fin du confinement était également particulièrement difficile. Une des questions récurrentes des personnes téléphonant aux associations était de savoir quand cela allait finir. Une autre question beaucoup posée était la date de réouverture des associations. Besoin d'avoir une perspective de sortie de l'isolement, de connaître la date où ils et elles allaient pouvoir passer à l'association poursuivre leurs démarches...

Témoignage. L'importance du soutien moral pendant et après le confinement

MÉDIATRICE. *Lieu Écoute Accueil, Montreuil*

J'ai suivi une famille de cinq personnes dont deux adultes (28 ans et 30 ans). Le mari est pâtissier et ils ont trois enfants (6 ans, 3 ans et le petit dernier, né deux mois après le confinement du printemps 2020).

Cela fait douze ans qu'ils ont fait leur demande de logement social à la mairie de Montreuil pour un appartement. Ils vivent dans un appartement de 20 m². Ils ont eu au début une proposition... d'un lieu insalubre, plein d'humidité, qu'ils ont refusée. Depuis, plus rien.

Durant le confinement, nous avons passé beaucoup d'heures au téléphone avec la maman pour libérer sa parole, lui permettre d'exprimer son ressenti. Je l'ai aussi reçue à l'association, en individuel, où nous avons beaucoup échangé sur ses perspectives. C'est une femme qui veut travailler pour avoir un minimum d'autonomie. Son mari ne lui donne rien pour elle-même (les vêtements par exemple) mais achète tout pour ses enfants (des vêtements de marque, si possible).

Après la naissance du dernier en juillet 2020, une sorte de dépression s'est installée chez elle. Elle est dans un état d'épuisement moral et physique encore plus important que pendant le confinement (déjà très dur). Nous essayons d'être vraiment présentes pour elle, et à l'écoute.

Témoignage. Le lien social vital pour tous

MÉDIATRICE, *Interm'Aide*, Creil (mars 2020)

Mes petites marches dans le quartier m'ont amenée à réfléchir, voilà pourquoi je vous transmets à chaud mes impressions.

Dans l'ensemble, les règles du confinement sont respectées. Il y a très peu de personnes dans les rues, ce sont très souvent des hommes jeunes. Certains jouent au football dans le parc près de l'hôpital en évitant les contacts rapprochés. D'autres jeunes hommes sont seuls, marchent sans but et semblent désœuvrés. C'est étrange, j'ai senti certains regards de leur part, leur envie de parler...

Dans les rues très peu de femmes, plutôt des jeunes filles.

Au cours de l'une de mes marches, j'ai entendu crier mon nom et, en levant la tête, j'ai aperçu un jeune homme afghan à la fenêtre de son appartement me demandant de l'attendre en bas de l'immeuble. Celui-ci, anglophone, me raconte son incompréhension, sa solitude et sa peur pour d'autres Afghans, au nombre de six dans une chambre. Il me demande des explications sur la maladie, je lui donne des informations sur le confinement et surtout des conseils. Après notre échange, il m'avoue la joie d'avoir pu discuter car il s'ennuie et n'a plus de travail. Il s'inquiète pour ses amis encore en démarches administratives. Je lui transmets les informations concernant la préfecture, l'OFPPA et l'OFII, sur les reports de dates.

Je reconnais le plaisir que j'ai eu à partager ce moment. Le lien social est vital pour tous.

Remarque : très peu de personnes au balcon ou aux fenêtres, c'est intrigant...

La dématérialisation et l'accès aux droits

Au-delà du soutien moral, les habitants téléphonaient également pour obtenir de l'aide ou parce qu'ils avaient des questions sur leurs démarches administratives.

La plupart des administrations avaient fermé leurs accueils durant le confinement et interrompu la réception de nouveaux dossiers. De nombreuses démarches étaient stoppées durant cette période. *« La plupart des usagers sont inquiets du suivi de leurs demandes commencées avant le confinement : demande de retraite, demande de prestation familiale, aide au logement... Je leur conseille d'attendre une réponse des structures et de revenir ensuite vers l'association pour pouvoir se faire expliquer la suite des démarches. »* Les seules démarches encore possibles étaient à faire en ligne sur les espaces usagers des différents sites. Certains habitants n'arrivaient pas à déposer leurs documents seuls sur leurs espaces en ligne en raison de problèmes de langue, de difficultés avec l'informatique, d'un manque de matériel, ou parce qu'ils avaient perdu leurs codes... WhatsApp a alors été un support d'aide pour les médiatrices. *« Mme YS m'a envoyé la photo du courrier qu'elle a reçu de la CPAM. Je lui ai expliqué comment elle pouvait prendre en photo les documents et les envoyer par mail. »* De fait, le confinement a accéléré le processus de dématérialisation des démarches administratives déjà à l'œuvre dans de nombreux services publics.

Hors période de confinement, les médiatrices reçoivent déjà beaucoup de demandes d'aide pour les démarches en ligne. Avec le confinement, de nouvelles personnes qui jusqu'ici arrivaient à effectuer seules leurs démarches se sont retrouvées à devoir demander de l'aide, par exemple celles allant jusqu'ici déposer les documents directement sur place. En effet, certaines administrations (ce fut le cas de l'ensemble des agences CAF de la Seine-Saint-Denis) avaient décidé de sceller leurs boîtes aux lettres pour empêcher les usagers d'y déposer des documents, afin de ne pas être submergées au moment du déconfinement. De nombreux habitants et habitantes se sont déplacés jusqu'aux caisses d'allocations familiales pour trouver finalement celles-ci fermées. Les numéros de téléphone à appeler pour trouver de l'assistance n'étaient pas toujours clairement indiqués sur les portes des agences et difficilement trouvables sur internet. Certains numéros étaient aussi peu joignables ou surtaxés, comme par exemple celui de la CPAM de Saint-Denis. Un message automatique sur son répondeur conseillait d'ailleurs de rappeler si possible après le confinement, invoquant un trop grand nombre d'appels en raison de la crise sanitaire.

Plusieurs administrations avaient décidé de prolonger certains délais afin que les démarches puissent être effectuées après le confinement. Par exemple, les titres

de séjour, récépissés et visas long séjour qui expiraient entre le 16 mars et le 15 mai 2020 étaient automatiquement prolongés de trois mois. Cependant, les habitants appelaient les associations pour savoir s'ils étaient bien concernés par la prolongation des délais, certains craignant d'être pénalisés par la suite. *« Madame a reçu un courrier de la préfecture pour aller chercher sa carte de séjour avec cinq jours de retard. Elle y est allée, mais la préfecture était fermée. Je lui ai dit de ne pas s'inquiéter car son récépissé est prolongé de trois mois. De plus, je lui ai donné le numéro pour joindre le service. Elle me dit qu'elle est rassurée par les informations que je lui ai données. »*

Il était annoncé que le revenu de solidarité active (RSA) continuerait à être versé aux bénéficiaires même s'ils ne postaient pas leur relevé trimestriel sur leur espace en ligne (habituellement, ne pas actualiser sa situation interrompt le paiement de la prestation). Malgré cela, certains recevaient des messages d'alerte leur indiquant que leurs droits allaient être coupés en l'absence de déclaration, et sollicitaient alors les associations pour les aider, souvent paniqués à l'idée de se retrouver sans rien. Beaucoup de personnes ont également appelé les associations au sujet de leur déclaration d'impôts, ayant reçu des courriers à ce sujet pendant le confinement. Certaines personnes ont l'habitude de venir voir les médiatrices lorsqu'elles reçoivent des courriers, ne sachant pas lire ou ne parvenant pas à les comprendre. Voir les courriers s'accumuler au fur et à mesure des jours sans avoir de date de fin de confinement et de réouverture des associations était alors fortement anxiogène.

Témoignage. L'organisation de la distribution du courrier par une association faisant de la domiciliation administrative
Nénuphar Médiation, Pantin

À 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.

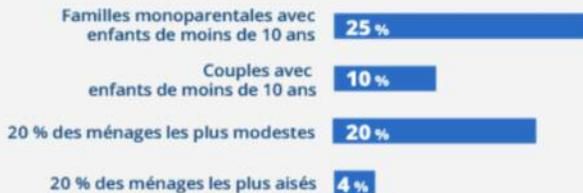
Il était en effet primordial pour nous de permettre à chacun-e d'avoir accès à ses courriers, notamment afin de ne pas ralentir les démarches

LES PERSONNES VIVANT SEULES ONT PLUS SOUVENT TROUVÉ LE CONFINEMENT PÉNIBLE QUE LES COUPLES



Part des ménages ayant déclaré, en mai 2020,
avoir trouvé le confinement pénible

LA TAILLE DU LOGEMENT A JOUÉ : les ménages modestes ou avec enfants vivent plus souvent dans un logement suroccupé



Part de ménages vivant dans un logement suroccupé
en 2016 selon le type de ménage, dans un logement
surpeuplé en 2013 selon le niveau de vie

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 rendez-vous ; soit de les ouvrir pour elles afin de leur en transmettre le contenu par téléphone, par message ou par mail.

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-es de nos domicilié-es sont hébergé-es, afin que les travailleurs sociaux en poste puissent 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 dérogatoire vierges aux personnes qui n'y avaient pas accès.

Témoignage. Les difficultés des démarches

Intern'Aide, Creil

J'ai contacté un agent du centre des impôts pour une famille nigériane que je suis à l'association. C'était compliqué d'expliquer comment remplir l'imprimé des impôts pour qu'elle puisse avoir son numéro fiscal, car la personne n'est pas face à vous, mais j'ai pu l'envoyer par mail et expliquer ce document.

Puis j'ai eu le message de Birgül, que M. D. voulait me joindre (c'est le mari de la dame nigériane). Je l'ai rappelé et lui ai expliqué le mail que j'avais envoyé. Il m'a remercié longuement d'avoir pu contacter l'agent des impôts, car ils sont un peu perdus. Tous les deux n'ont plus de travail et, pour faire la demande d'aide proposée par l'État, il faut le numéro fiscal et le code secret. J'ai envoyé par mail la formulation de cette demande pour que Madame puisse l'envoyer au centre des impôts. Je leur ai proposé de me contacter s'ils n'avaient pas de réponse la semaine prochaine.

Le travail et les difficultés économiques, l'alimentation

De nombreuses personnes ont également appelé car elles rencontraient des difficultés économiques et souhaitaient des renseignements sur les aides matérielles (essentiellement des demandes de nourriture ou de produits pour nourrissons). Malgré l'extension du chômage partiel, plusieurs personnes, n'entrant pas dans les dispositifs mis en place, ont connu une baisse ou une interruption totale de leurs revenus. Ainsi, des personnes travaillant comme intérimaires ou sous contrat CDD n'ont pas eu de nouvelles missions ou n'ont pas été renouvelées. Certaines personnes vivant de petits boulots ont également perdu leurs revenus sans pouvoir prétendre au chômage partiel. D'autres ont vu leur contrat s'arrêter à la fin de leur période d'essai, bien que, légalement, la crise sanitaire n'était pas un motif pour rompre un contrat. Certains employeurs peu scrupuleux essayaient également de modifier les contrats de leurs salariés afin de pouvoir réduire leur temps de travail ou rompre leurs contrats.

« Monsieur est en contrat indéterminé dans la sécurité. Il m'a expliqué que son employeur voulait modifier son contrat et le transformer en contrat à durée déterminée, et aussi réduire ses heures de travail. Il s'inquiète beaucoup, car il a une famille à charge. Je lui ai dit qu'il avait des droits et je l'ai orienté vers les permanences téléphoniques de la Maison de la justice, du défenseur des droits et des syndicats. »

LES PERTES D'EMPLOIS TOUCHENT D'ABORD LES PLUS PRÉCAIRES



- 715 000
emplois au premier
semestre 2020,
surtout dans l'intérim

9 % des 15-24 ans
ont perdu leur emploi
pendant le confinement

2 % des 40-65 ans

LA CHUTE DE L'ACTIVITÉ PROVIENT SURTOUT DES PERSONNES RESTÉES EN EMPLOI

45 % des personnes **en emploi n'ont pas travaillé** tout ou partie de la semaine entre le 16 mars et le 10 mai 2020

LES OUVRIERS ET LES EMPLOYÉS PLUS SOUVENT EN CHÔMAGE PARTIEL, LES CADRES EN TÉLÉTRAVAIL



54 %

des ouvriers
ont connu du chômage partiel



36 %

des employés



81 %

des cadres
ont travaillé à domicile

Situation des personnes en emploi
entre le début du confinement et mai 2020 (au cours des quatre
semaines précédant l'enquête pour le télétravail)

Au-delà de la baisse d'activité professionnelle, certaines familles ont eu des difficultés financières supplémentaires à cause de la fermeture des écoles et donc des cantines scolaires, ce qui entraînait une augmentation de la part dédiée à l'alimentation dans leur budget. Au début du confinement, plusieurs points de distribution d'aides alimentaires comme ceux organisés par les Restos du cœur ou le Secours catholique ont cessé temporairement leurs activités. Ces distributions étaient habituellement assurées par des bénévoles souvent âgées, population particulièrement à risque pour le Covid, qui ont été arrêtées pendant le confinement. La fin de ces distributions a plongé dans une précarité d'autant plus grande des familles pour qui l'équilibre financier était déjà fragile. Face à ce besoin de nourriture, beaucoup d'actions de solidarité se sont organisées dans les quartiers en politique de la ville, notamment *via* des habitants bénévoles. Certaines associations de LaFédé ont participé à l'organisation des distributions ou ont orienté les familles vers celles-ci.

« J'ai reçu un appel de M. MS. C'est un monsieur qui n'a plus de ressources, il manque de nourriture, il habite sur Montataire et a beaucoup de problèmes pour payer son loyer, il risque d'être expulsé. Je lui ai conseillé d'aller voir une assistante sociale en ce qui concerne son loyer. Je l'ai aussi informé des différentes aides proposées par les associations caritatives. Je lui ai également conseillé de venir sur le plateau Rouher, car il y a là-bas beaucoup de commerçants et d'associations qui donnent des colis alimentaires aux plus démunis. Il m'a beaucoup remerciée de toutes ces informations. »

Plusieurs habitants ont également appelé car ils devaient continuer à travailler dans des conditions qu'ils estimaient dangereuses pour leur santé. Ils craignaient de contracter le virus en se rendant sur leur lieu de travail. Certains employeurs ne fournissaient pas les équipements de protection à leurs salariés, qui étaient obligés de les acheter eux-mêmes, ce qui constituait une dépense supplémentaire.

« Mme AZ est agent de surface, elle travaille dans plusieurs pharmacies. Elle se rend au travail avec beaucoup de courage et une certaine crainte d'attraper le Covid-19, car, malheureusement, les employeurs ne fournissent pas les outils de protection : masque, gel, gants. Elle s'achète elle-même les gants pour travailler. Je pense qu'il faut rendre hommage aux agents d'entretien qui travaillent dans l'ombre. »

Témoignage. Centre de santé communautaire Place Santé,
employant des médiatrices, ouvert pendant le confinement
Directrice, ACSBE, Saint-Denis

- **De manière globale, des employeurs semblent ne pas jouer le jeu.** Nous donnons les numéros de téléphone de syndicats qui ont ouvert des plateformes. De nombreuses personnes, au 18 avril (au lieu de fin mars annoncé), n'ont rien touché.

- **Pour les personnes en affection longue durée (ALD) :**

- 1) Problème sur **declare.ameli.fr** : l'employeur apprend que son salarié a une ALD. Il peut même deviner laquelle. On peut penser aux conséquences... Désormais, l'employeur sait que le salarié est « malade ». Le secret médical serait en partie rompu ? Ce point questionne l'équipe de Place Santé et plusieurs patients.

- 2) La CPAM a pris beaucoup de retard dans l'envoi du volet 3 aux salariés. À la mi-avril, les employeurs n'ont donc rien reçu et menacent de ne pas payer leurs salariés en ALD. Grosse pression sur les salarié.es et culpabilité de ne pas être au travail.

- **Les patient.es auxiliaires de vie, les postiers ou les livreurs :** plusieurs personnes nous ont dit travailler sans protections. Chaque employeur gère la situation pour ses salariés et les protections proposées ne sont jamais suffisantes (un seul masque par jour pour les auxiliaires de vie). Postiers et livreurs Chronopost ou Amazon sont aussi nombreux parmi nos patient.es, et témoignent des mêmes difficultés.

- **Des difficultés dans les Ehpad :** l'employeur d'une de nos patientes qui travaille en Ehpad a mis fin à la période d'essai au motif que les horaires spécifiques alors de l'école ne convenaient pas aux horaires demandés par l'employeur. Madame élève sa fille seule, l'employeur a proposé un « local » pour garder les enfants à l'intérieur de l'Ehpad...

- **Des demandes illégales :** un « certificat de non-contagiosité » a été demandé par certains employeurs à nos patient.es à la fin de leur arrêt maladie. Nous avons répondu que cette demande était illégale et ce « certificat » impossible à fournir.

23 % DES MÉNAGES ESTIMENT QUE LEUR SITUATION FINANCIÈRE S'EST DÉGRADÉE, plus particulièrement ceux dont l'activité s'est réduite



Part des ménages ayant déclaré, en mai 2020, une dégradation de leur situation financière depuis le début du confinement

- Situations où les **confinements de salarié.es ont été imposés par les employeurs**, notamment à la suite d'une contagion dans un service (ou d'un cas avéré d'infection d'un des salariés), suite à quoi l'employeur demande un arrêt, rétroactif.

- **Constat de l'équipe de Place Santé qu'il manque un interlocuteur** : la médecine du travail, dont la disparition progressive depuis plusieurs années rend les problématiques plus complexes. Le médecin généraliste ne peut pas s'y substituer.

Témoignage. L'organisation de distributions alimentaires

MÉDIATRICE, *Nahda*, Nanterre

La question de la précarité alimentaire est particulièrement importante durant le confinement. Les rares surfaces commerciales disponibles, la suppression des marchés, les déplacements restreints autour de son habitation renforcent la précarité de certains, notamment les personnes âgées isolées, les familles monoparentales et/ou bénéficiaires des minimas sociaux. Sur le quartier, la solidarité a immédiatement été organisée entre les associations pour récupérer de la nourriture et des produits d'hygiène. Chaque association élabore une liste de personnes ou de familles les plus isolées et fragiles (dont des sans-abris), et chacune reçoit en moyenne un sac de provisions par semaine avec les produits récoltés auprès de donateurs individuels ou d'entreprises locales. Des repas complets sont préparés par des associations caritatives et distribués. L'association Nahda a suivi sur cette thématique 120 personnes et familles, sur Nanterre. Le soutien de la ville est important et très organisé, permettant à un maximum de familles de ne pas se retrouver sans aucune ressource.

L'accès aux soins

Certaines personnes ont appelé les associations de médiation pour savoir que faire lorsque l'on présentait des symptômes du Covid : qui appeler, à quel moment s'inquiéter ? Une médiatrice a même conduit une habitante à l'hôpital car celle-ci présentait des complications et ne savait pas comment se rendre à l'hôpital.

Plusieurs habitants ont appelé parce qu'ils avaient peur d'une possible contamination en se rendant chez le médecin ou à l'hôpital. Ces craintes menant parfois à une suspension du suivi des traitements ou des soins pouvaient s'avérer dangereuses, notamment dans les cas de grossesse. Les associations ont reçu de nombreux appels à ce sujet. « *Les femmes enceintes doivent aller seules à leur rendez-vous et porter des masques pour se protéger. Mais les femmes sont inquiètes quand même, du fait de la barrière de la langue.* » Les médiatrices ont alors rassuré les personnes qui appelaient pour tenter d'éviter les ruptures de suivi, de soins ou de traitement. « *Un monsieur diabétique venant d'arriver du Maroc (où il était parti pour les vacances) ne savait pas comment faire pour le suivi et le renouvellement de l'ordonnance. Je lui ai expliqué qu'il avait le droit de sortir pour des raisons médicales, mais qu'il fallait qu'il appelle le médecin pour prendre rendez-vous ; et, si problème, j'ai donné le numéro de l'association et dit qu'il pouvait nous appeler.* »

À l'inverse, d'autres personnes ont rencontré des difficultés pour consulter malgré des besoins parfois urgents, notamment pour des soins nécessitant de voir un spécialiste (dentiste, ophtalmologue...). « *J'ai eu au téléphone un monsieur qui était perdu car il avait les yeux tout rouges et avait très mal. Il travaille dans le bâtiment et avait absolument besoin en urgence de voir un ophtalmologue. De plus, il ne parle pas beaucoup français. J'ai pris son numéro et j'ai cherché sur internet. J'ai finalement réussi à avoir un centre d'ophtalmologie qui va le recevoir demain matin. J'ai averti ce monsieur, il était très reconnaissant de ce geste et m'a remerciée.* »

Obtenir un rendez-vous pour un dépistage d'IST était également compliqué. Certains spécialistes en consultation à l'hôpital ont annulé les rendez-vous déjà pris avant le confinement sans proposer d'autres dates alors qu'il y avait parfois besoin d'une prise en charge rapide pour un traitement. Les patients devaient alors trouver un lieu de consultation ouvert pendant le confinement...

Témoignage. Assurer le soutien des familles
et permettre le suivi des soins

MÉDIATRICE, *La Maison des femmes*, Asnières-sur-Seine

Pendant la période de confinement, nous nous sommes mobilisées pour entretenir le lien avec nos usagers malgré l'absence physique, les tenir informés des modalités du confinement, des rappels sanitaires, des dispositifs mis en place par la ville, les aides alimentaires, le suivi scolaire des enfants...

Nous nous sommes confrontées à un travail laborieux, des changements et adaptations ont été nécessaires pour maintenir le lien étant donné le stress dans lequel se trouvaient les familles face à la pandémie et à la fermeture des services publics, pour les rassurer sur la continuité de leurs droits lorsque le numérique constitue le seul moyen d'accès.

Nous avons appelé régulièrement les familles et des attentions plus particulières se sont portées sur les personnes plus vulnérables, isolées, avec des problématiques de santé qui nécessitaient un suivi régulier.

J'accompagne Mme D. pour ses démarches administratives depuis son arrivée en France, mais ses problèmes de santé représentent une grande partie de cet accompagnement. Mme D. avait plusieurs rendez-vous à l'hôpital, un suivi psychologique au CMP extrêmement important pour son équilibre émotionnel et un suivi régulier avec son médecin généraliste au centre de santé municipal. Tous ces rendez-vous avaient été pris avant le confinement et revêtaient un caractère assez urgent pour sa santé. Le confinement et la fermeture des structures de soin m'ont mise dans une position très éprouvante face au peu de solutions pour assurer la continuité de l'accompagnement. Étant donné l'urgence sanitaire, l'hôpital a annulé tous les rendez-vous de Mme D. Avec le CMP, nous avons établi un suivi téléphonique, elle a pu solliciter le psychologue à chaque fois qu'elle se sentait mal. La Maison de la santé a proposé des consultations téléphoniques avec le médecin généraliste et les ordonnances ont été acheminées par le biais d'un livreur jusqu'à sa boîte aux lettres. L'infirmière chargée de prévention au centre de santé municipal, qui intervient également à la Maison des

femmes, a été un relais important pour moi, elle a permis la continuité du suivi, la coordination entre les différents acteurs de santé.

Cette situation tragique mérite que l'on s'interroge sur ce qui devrait changer dans la prise en charge des publics fragilisés afin que les inégalités sociales et économiques ne se creusent pas davantage.

Témoignage. Pallier l'absence des recours et des services

MÉDIATRICE, *Interm'Aide*, Creil

L'association a été contactée par une assistante sociale de la Maison départementale de la solidarité. Celle-ci ne parvient pas à communiquer avec Mme ZH. Il s'agit d'une jeune femme marocaine âgée de 25 ans, non francophone, sans papiers, enceinte de neuf mois, dont l'accouchement est prévu le 20 avril.

J'ai appelé Mme ZH pour lui transmettre le message de l'assistante sociale comme quoi il n'y a pas de possibilité de prendre en charge financièrement son accouchement, ni la possibilité de bénéficier de l'aide médicale d'État car elle a moins de trois mois sur le territoire français. D'ailleurs, l'assistante sociale s'est renseignée auprès de Mme M., chef de service à l'hôpital de Creil, qui a confirmé ses propos et ajouté que, malgré le confinement pour cause de coronavirus, il n'y aurait pas de prise en charge financière. Mme M. conseille à Mme ZH d'accoucher et de quitter l'hôpital le plus tôt possible afin d'éviter une importante facture d'hospitalisation.

J'ai rassuré la jeune femme, que j'ai orientée vers les Restaurants du cœur pour obtenir des vêtements et du lait pour le bébé, et lui ai conseillé d'entreprendre ensuite les démarches nécessaires auprès du Collectif des sans-papiers de Creil et de la CPAM.

L'éducation et le soutien à la parentalité

De nombreux parents, notamment les mères, font également part au téléphone de difficultés avec les enfants. Le 12 mars, le gouvernement a annoncé la fermeture des écoles à partir du 16 mars afin de limiter la propagation du virus. Pendant le confinement, l'école est restée ouverte uniquement pour les enfants des soignants, puis pour les enfants de personnes considérées comme exerçant une profession indispensable. Pour les autres élèves, les professeurs devaient assurer un enseignement à distance en ligne.

De nombreux parents se sont donc confinés avec leurs enfants. Les mères, sur qui reposent beaucoup le suivi de la scolarité des enfants en plus de leurs tâches habituelles, se sentent parfois dépassées. Dans certaines familles, les enfants n'ont pas d'ordinateur pour suivre les cours en ligne, ou le seul ordinateur disponible doit se partager avec la fratrie. Parfois, les parents travaillent à l'extérieur et ce sont les adolescents qui doivent garder leurs cadets, les parents n'osant pas demander un congé pour garde d'enfant¹.

Certaines familles vivent aussi dans des logements très petits, ce qui rend difficile la possibilité pour les enfants de suivre les cours ou de faire leurs devoirs à la maison.

Au-delà des difficultés matérielles ou de garde, il peut être compliqué de devoir « faire l'école à la maison » dans les familles qui ne parlent pas bien la langue ou qui sont mal à l'aise avec le système scolaire. Face au nombre d'élèves qui ne se connectent pas sur les espaces de travail numériques dans les quartiers populaires, il est demandé aux enseignants de téléphoner aux familles pour essayer de prendre des nouvelles des « décrocheurs » et ramener les enfants vers l'enseignement à distance. Beaucoup d'enseignants téléphonent alors en numéro masqué. Certains parents ne décrochent pas, ne sachant pas qui appelle, ou se trouvent ensuite dans l'impossibilité de rappeler s'ils manquent l'appel. Certains professeurs ont alors contacté des médiatrices pour prendre des nouvelles de tel ou tel enfant.

1. Il était possible pour chaque famille dans laquelle il y avait un enfant de moins de 16 ans ou un enfant handicapé que l'un des parents demande un congé pour garde, pris en charge par l'assurance maladie à partir du 17 mars 2020, en cas d'impossibilité de télétravail. Ce dispositif a été fondu dans le dispositif du chômage partiel à partir du 1^{er} mai 2020.

UN TIERS DES COLLÉGIENS ET LYCÉENS AYANT DES DIFFICULTÉS SCOLAIRES ont consacré 3 heures ou plus par jour à leur scolarité, contre la moitié des bons élèves



Élèves avec difficultés scolaires

Élèves sans difficulté

Origine sociale ● défavorisée ● très favorisée

Part des collégiens et lycéens ayant consacré 3 heures ou plus par jour à leurs activités scolaires pendant la fermeture des établissements scolaires en mars-mai 2020

LES ÉLÈVES DE MILIEU MODESTE ONT PLUS SOUVENT RENCONTRÉ DES DIFFICULTÉS MATÉRIELLES OU POUR SE FAIRE AIDER PAR LEURS PARENTS



Origine sociale ● défavorisée ● très favorisée

Part de collégiens et lycéens ayant eu des difficultés selon leurs parents pendant la fermeture des établissements scolaires en mars-mai 2020

Face aux questions posées sur le suivi des cours et l'enseignement à distance, les médiatrices ont rassuré les familles afin que celles-ci ne s'inquiètent pas trop en cette période compliquée. Pour beaucoup, l'école à la maison rajoutait une pression supplémentaire. Les médiatrices ont pu partager avec les parents quelques petites astuces comme le fait d'essayer que son enfant se concentre quelques instants chaque jour de la semaine, même si seulement une petite heure, ou essaye de relire une leçon chaque jour. Elles ont rassuré les familles sur le fait de ne pas se focaliser sur l'enseignement le reste de la journée s'il s'avérait de toute façon impossible, pour des raisons matérielles, de suivre les cours à distance. Elles ont aussi conseillé plusieurs activités possibles à faire en intérieur sans écran afin d'occuper les enfants qui étaient parfois très excités et énervés de ne pas pouvoir sortir. Elles ont surtout décomplexé les familles sur le fait qu'il s'agissait d'une période particulière et qu'il ne fallait donc pas culpabiliser de mettre ses exigences habituelles à la baisse le temps que les choses reviennent à la normale.

« J'ai eu une maman qui s'inquiète pour la scolarité de ses enfants. Je lui ai conseillé quelques sites gratuits de cours ainsi qu'une chaîne télévisée qui diffuse des cours avec des professeurs de différents niveaux scolaires, pour l'aider. C'est une dame qui pourtant se débrouille en temps normal, mais là, elle me disait que ce n'est pas facile de faire la maîtresse et la maman en même temps, elle a beaucoup plus de travail que d'habitude. »

Vers la fin du confinement, des parents appelaient aussi, inquiets pour la reprise de l'école. *« Beaucoup de parents s'inquiètent pour la reprise de l'école annoncée par le gouvernement. Mais j'essaie de rassurer ces parents, car à ce stade, rien n'est confirmé et mis en place. Tout dépendra de la situation au 11 mai prochain. »*

Les violences conjugales

Pendant le confinement, les associations de médiation ont le sentiment que le nombre de personnes suivies victimes de violences conjugales a été supérieur à d'habitude. Or il était plus difficile pour les médiatrices d'aborder ce sujet par téléphone que lors du travail en présentiel. *« Pour nous, c'est très difficile de voir par*

téléphone ce qu'il se passe en réalité derrière chaque porte fermée. Ces femmes qui subissent des violences, qui ont des problèmes avec leurs enfants, viennent à l'association mais ne disent pas tout de suite ce qu'il se passe. Elles viennent à plusieurs reprises et, une fois que la confiance est établie, elles nous expliquent leurs souffrances. » D'une part, les conditions de vie confinée ont déclenché des passages à l'acte dans des familles où il n'y avait pas de violences physiques avant le confinement. D'autre part, la situation des personnes victimes de violences s'est empirée. Les femmes victimes se sont retrouvées confinées avec leur mari. Là où elles pouvaient sortir prendre l'air auparavant lorsque la situation était trop tendue, ce n'était plus possible, et elles ont alors vécu dans un climat particulièrement anxiogène.

La croissance des violences familiales et le fait que les victimes de violences se retrouvent enfermées avec leur bourreau sont rapidement dénoncés par les associations féministes et les militantes et militants pour les droits des femmes. Peu après le début du confinement, le gouvernement met en place une ligne d'assistance aux personnes victimes de violences. Ce numéro s'avèrera rapidement débordé. Plusieurs personnes, ne parvenant pas à joindre ce numéro, appellent les associations.

Au niveau local ou départemental, des dispositifs sont parfois mis en place pour permettre aux femmes et aux enfants victimes de violences souhaitant quitter le domicile familial de pouvoir se confiner ailleurs. Un système d'alerte pour les femmes a également été mis en place dans les pharmacies, afin que les femmes victimes de violences puissent évoquer un motif de déplacement discret pour aller chercher de l'aide.

Le nombre de conflits au sein des familles a également augmenté pendant le confinement et plusieurs appels aux associations concernaient les droits de visite ou de garde dans les familles séparées. « *Les droits de visite pour les enfants dans le cas de garde alternée s'en retrouvent perturbés et, parfois, l'un des parents profite de la situation pour interdire à l'autre parent d'exercer son droit de visite.* »

Témoignages. L'accompagnement des situations de conflits et de violences intra-familiales

Témoignage 1

MÉDIATRICE, *Les Médiateurs et médiatrices du 20^e*, Paris 20^e

Une jeune maman de trois enfants en bas âge (4 ans, 3 ans et 18 mois) a appelé l'association. Elle était hébergée par son père après avoir quitté le père de ses enfants, très violent. Elle a pu trouver un petit travail d'appoint pas loin de chez son père qui habite lui-même à proximité de l'école et de la crèche des enfants. Au début de l'emménagement chez son père, avant le confinement, les choses se passaient à peu près bien. Son père est retraité depuis quelques années et est habitué à rester seul depuis longtemps, car il est séparé de son ex-femme depuis plusieurs années. Mais, avec le confinement, leur relation s'est détériorée, parce que l'appartement est trop petit puisqu'ils vivent maintenant à cinq dans un deux-pièces. Le papa de cette femme était content, au début, qu'elle vienne chez lui. Mais avec le confinement, il a commencé à trouver ses petits-enfants et sa fille envahissants; les querelles et les cris ont commencé et, pour Madame, c'était de nouveau les mêmes choses que celles qu'elle avait vécues avec le père de ses enfants. Elle a contacté l'association.

Après avoir appelé les numéros dédiés aux violences conjugales qui étaient saturés et injoignables, je l'ai mise en relation avec le commissariat de notre arrondissement, car la situation était grave. La dame a appelé la police. Mais, comme cela n'a rien donné, elle m'a rappelée, et c'est là que j'ai appelé le point d'accès aux droits (PAD) et le commissariat. Ils ont fait l'évaluation de la situation avec moi et m'ont demandé si je pensais que la vie de cette dame était en danger. Je leur ai répondu : « Oui, si je me base sur les faits qu'elle m'a rapportés. » C'est ainsi que le commissariat a mis cette dame en contact avec l'association Aurore qui lui a trouvé un deux-pièces dans un arrondissement voisin. Cette femme est maintenant accompagnée par les travailleurs sociaux de cette association et par l'assistante sociale de l'arrondissement où se trouve l'appartement dans lequel

**PLUS DE DISPUTES QUE D'HABITUDE,
EN PARTICULIER POUR LES COUPLES VIVANT
DANS DES LOGEMENTS SURPEUPLÉS
OU AVEC DES ENFANTS**



19 %

Logement
surpeuplé

18 %

3 enfants
ou plus

13 %

Ensemble des
personnes en couple

Part des personnes en couple déclarant se disputer
plus que d'habitude pendant le confinement en mai 2020

elle habite depuis lors avec les enfants. Elle m'a beaucoup remerciée. Elle et les enfants sont contents de la situation pour l'instant. L'hébergement n'est pas pérenne, il doit être renouvelé chaque semaine pour une durée maximale de trois mois.

J'ai aussi orienté la dame vers les associations de notre quartier qui travaillent dans le domaine de l'insertion professionnelle, car elle est en recherche d'emploi. Je suis toujours en contact avec elle et elle va m'envoyer les coordonnées du travailleur social de l'association Aurore et de l'assistante sociale du Centre d'action sociale de la ville de Paris (CASVP) afin que je sois aussi en lien avec eux. Son dossier est complexe et nous continuerons à travailler en partenariat entre les différents services et différentes associations et avec la dame jusqu'à l'acquisition d'un appartement et d'un travail stables.

Témoignage 2

MÉDIATRICE, *Lieu Écoute Accueil*, Montreuil

La mère a été mise à la porte de chez elle il y a plus d'un an par le mari, qui a manigancé pour la retirer du bail et qui travaille à la ville. Elle s'est retrouvée avec un avocat commis d'office qui n'a absolument pas fait son job.

Cela fait un an qu'elle est en hôtel social et le conflit avec le papa de ses enfants n'a fait que s'accroître. Elle a ses enfants avec elle un week-end sur deux et pendant les vacances, à la bonne volonté de Monsieur.

Elle travaille depuis toujours, est méritante et concernée. Elle était dans l'attente d'un logement, condition *sine qua non* pour pouvoir récupérer ses enfants. Suite à des violences du père envers les enfants, nous sommes intervenues pour qu'elle soit mieux défendue et, surtout, pour accélérer le processus du logement. Elle a déposé pendant le confinement une plainte en ligne au commissariat (au vu du contexte) et nous avons passé un nombre d'heures conséquent pour que les choses prennent enfin forme pour elle et les enfants : aide à la rédaction de la pré-plainte, rendez-vous avec l'élu au logement, entretien avec la chargée de projet de l'Observatoire des violences faites aux femmes, rencontres à de multiples reprises avec la

conseillère municipale à l'égalité femme - homme et, surtout, écoute du mal-être de la maman, complètement désabusée par le système.

Après le confinement, cette femme a obtenu le logement; le jugement pour les enfants a lieu à la fin septembre 2020.

LES FEMMES ONT ASSUMÉ L'ESSENTIEL DES TÂCHES DOMESTIQUES, MÊME QUAND ELLES TRAVAILLAIENT À L'EXTÉRIEUR



19 %
des femmes ont consacré
au moins **4 heures** par jour
aux tâches domestiques



Part des personnes ayant consacré 4 heures ou plus par jour
aux tâches domestiques pendant le confinement en mai 2020,
parmi les 20-60 ans, selon l'activité professionnelle