

Sortie de crise et déconfinement Les enjeux pour les Espaces de rencontre et la Médiation familiale

Note pour la réunion du **28 avril à l'initiative de la DGCS.**

Objet de la réunion : préparer avec les représentants des services concernés « *la sortie de la période de confinement et permettre la reprise et le fonctionnement en présentiel de l'activité des services de médiation familiale, des relais enfants parents, et des espaces de rencontre* ».

Afin d'apporter sa contribution au débat général sur la sortie du confinement, la Fenamef a consulté en amont l'ensemble de ses adhérents (services de médiation familiale et espaces de rencontre) par le biais d'un **questionnaire complet**.

Les questions posées portaient sur :

- Problèmes rencontrés au cours du confinement (gestion du personnel, effets de la fermeture du service, réactions des familles)
- Modalités de poursuite de l'activité
- Dépenses éventuelles et spécifiques (téléphone, visio, logiciel...)
- Réflexion sur la reprise de l'activité (date information du personnel, des familles, des partenaires...)
- Vos questions (mesures sanitaires, adaptation des locaux, responsabilités en tant qu'employeur, gestion du personnel)
- Les mesures que vous aviez en cours au moment du confinement ont été suspendues et non pas prorogées. Envisagez-vous de reprendre contact avec ces familles ? Si oui de quelle manière ? incidence sur votre liste d'attente de la reprise même partielle ?
- Besoins spécifiques en matière d'accompagnement de cette reprise

Aussi, cette contribution est un condensé des problématiques et pistes de travail qui nous ont été remontées.

La participation importante (65% de taux de réponse en 24H) démontre les attentes fortes de ces professionnels en matière d'instructions et d'accompagnement quant aux modalités de reprise de l'activité des ER et de la MF.

Dès l'annonce du confinement et conformément à l'article 1 de l'arrêté du 15 mars 2020, les espaces de rencontre et les services de médiation familiale ont **fermé leur établissement accueillant du public**.

Toutefois, des actions ont été mises en œuvre afin de **continuer l'activité et d'accompagner les familles**, exigeant des équipes de faire preuve d'adaptabilité : permanence téléphonique ou Skype, cellules d'écoute pour les personnes connues par les services, facilitation de la mise en place d'échanges téléphoniques entre le parent n'ayant pas la garde et l'enfant pour maintenir le lien, mise en lien des médiateurs familiaux avec des psychologues pour accompagner les situations les plus complexes.

C'est avec la même réactivité que ces services ont commencé à réfléchir à la sortie du confinement dès son annonce qui pourrait avoir lieu à partir du 11 mai 2020.

Si un certain nombre de prérequis et de conditions sont remplis, alors la plupart des structures interrogées se disent prêtes à envisager une réouverture à partir de cette date.

Les prérequis à la réouverture des services aux usagers :

- Des conditions d'ouverture et d'accueil assurant **la sécurité sanitaire de tous** ;
- **Des directives claires et précises** des pouvoirs publics.

1 - Questionnement sanitaire

La protection sanitaire des salariés, tout comme celle des usagers (parents, enfants) est essentielle. Elle conditionne la reprise de l'activité.

1. Les mesures sanitaires

Si les premières mesures envisagées reprennent les consignes gouvernementales ou les gestes barrières (gel hydro-alcoolique, gants, masques, point d'eau, visière, écrans plexiglas), en revanche un certain nombre de questions ou d'alerte nous a été remonté.

- **Concernant le masque** : Sera-t-il obligatoire ? pour les enfants, les parents, les salariés ? Pendant les séances de médiation ? Qui les fournit aux parents, la structure ? S'agissant des coûts engendrés, qui les prendra en charge ?
Alerte sur son port : compliqué de demander un strict respect des "mesures barrières" notamment entre enfants et parents qui ne se sont pas vus depuis deux mois. Mais aussi d'organiser des entretiens avec le port du masque obligatoire. L'atmosphère parfois très pesante par le conflit opposant les personnes, et la communication déjà très difficile en temps ordinaires. C'est pourquoi, l'ajout du port du masque serait susceptible, d'ajouter un frein à la reprise d'une communication plus apaisée.
- **Concernant l'ensemble des EPI** (équipement de protection individuelle), seront-ils suffisamment disponibles sur le marché au vu des difficultés d'approvisionnement actuelle. Interrogation sur la durée de ces mesures de précaution car elle conditionne les commandes de matériel.

- **Désinfection**
Désinfection des jouets, des livres ? A quelle fréquence ? Demander aux parents de venir avec leurs propres matériels ?
Désinfection des locaux, des meubles ? A quelle fréquence ? Après chaque visite ? Quels seront les protocoles de nettoyage ?
L'utilisation de la cuisine par les familles sera-t-elle toujours possible ?
- **Distanciation physique**
Pour le public (familles, enfants), quelles seront les **règles d'adaptation des locaux** pour respecter les mesures de distanciation ? Comment faire respecter les mesures de distanciation sociale dans des locaux exigus, dans la salle d'attente ?
Dans ces conditions, maintien ou pas des visites dites collectives dans les Espaces de rencontre en cas d'absence de salles individuelles ? En cas de salle collective, et d'une seule famille par rendez-vous, faudra-t-il raccourcir la durée de la visite ? Avec un risque d'allongement des délais d'attente.
Des pistes sont d'ores et déjà examinées pour les établissements avec un jardin et en cas de beau temps : prévoir des RDV à l'extérieur avec aménagement (tables, bancs, chaises).

Pour les salariés, problématique des petits bureaux qui ne permettent pas le respect des mesures de distanciation.

Interrogation sur les moyens financiers nécessaires pour effectuer des achats de petits matériels pour garantir la sécurité et la distance entre les personnes, par qui seront-ils pris en charge ?

Piste/proposition :

Élaboration d'une « **charte** » ou « **convention** » consignait le processus sanitaire et les obligations des différentes parties (salariés, public ...) qui serait annexée au règlement de fonctionnement. Des chartes existent pour les visites en EHPAD, dont on pourrait s'inspirer.
Au niveau interne, l'équipe devrait être associée à ce travail pour porter un nouveau cadre d'intervention qui risque de devoir s'appliquer sur une longue période.

2. Les responsabilités de la structure

- **Vis-à-vis des usagers** : Les responsabilités de la structure sont-elles engagées en cas de propagation du virus ?
- **En tant qu'employeur** : Beaucoup de questions concernent la sécurité des salariés, et donc la responsabilité de l'employeur en cas de défaillance.
Comment assurer le taux d'activité en respectant les mesures sanitaires ?
Protection des salariés – obligations de moyens et obligations de résultats ? Jusqu'où ?
Quelle responsabilité de l'employeur ou plus généralement de la structure en cas de contamination d'un salarié malgré l'adoption des mesures sanitaires ?
Document unique d'évaluation des risques professionnels doit-il intégrer le COVID ?

2 – Impact de l'activité de la MF et des ER en période de crise

1. Gestion du personnel

Dans la perspective de la réouverture des activités :

- Des craintes sont formulées sur le risque d'un **taux d'absentéisme** assez important (garde d'enfant si école ne reprend pas le 11, peur des salariés de se rendre au travail, arrêts maladie...);
- Comment maintenir leur **motivation dans un contexte de travail anxiogène** ? Cette remarque revient souvent chez les responsables ;
- Dans ces conditions, le télétravail pourrait être poursuivi pour éviter que tous les salariés se déplacent en même temps ;
- Beaucoup de **questions sur le droit du travail** (avenant nécessaire pour le télétravail ? Quid des stagiaires ?) ;
- Difficulté de recrutement en période de confinement alors que les besoins se font ressentir ;
- Difficultés de maîtrise de dispositif nouveau (activité partielle), difficultés de gestion de personnel en l'absence de vision d'activité pour les mois à venir et incertitudes sur les budgets.

2. Gestion des familles

Dès l'annonce du confinement aux familles, un lien a été maintenu par téléphone, mail, visio ou autres. Il en est de même pour l'annonce d'une possible réouverture le 11 mai.

Des services ont déjà repris contact avec les familles pour parler de l'après confinement et même planifier des séances de médiation pour certaines structures.

- **Attitude des familles**

Les réactions immédiatement après l'annonce du confinement et donc de fermeture au public des structures a dans sa grande majorité été bien acceptée par les familles, qui ont fait preuve de **compréhension**. Car une fois la sidération de l'annonce passée, comme toute famille elles ont dû s'organiser dans leur quotidien (travail, courses, école ...).

Par ailleurs, le maintien du lien avec elles a contribué à leur acceptation de la situation.

Toutefois des **relations** déjà conflictuelles entre parents ont été **exacerbées** par **l'impossibilité de l'exercice du droit de visite en période de confinement**

Les services ont été sollicités par exemple par Les parents "visiteurs" exigeants des contacts avec leurs enfants. Dans ce contexte, certains ER été sollicités dans leur rôle de tiers pour trouver des moyens de maintenir un lien minimal des enfants avec le parent « visiteur » : élaboration de **protocoles d'accords** pour fixer un cadre d'appels téléphoniques par exemple.

Gardons à l'esprit également que l'absence de droit de visite pour certains enfants aura un impact en termes relationnels pour les situations déjà en place et pour lesquelles, les enfants ont à nouveau vécu une rupture de relation.

3 - Activité à venir : points d'alerte

- **L'absence de prorogation des mesures : inquiétude**

Au fur et à mesure du confinement, des tensions apparaissent et se cristallisent du fait de **la non-prorogation des mesures en matière de droit de visite** en ER

(L'ordonnance n° 2020-306 du 25 mars 2020 relative à la prorogation des délais échus pendant la période d'urgence sanitaire et à l'adaptation des procédures pendant cette même période ne vise pas les mesures de droit de visite en espaces de rencontre).

La notion de « *mesures de remise de l'enfant et de **droit de visite non prorogées, mais simplement suspendues de fait (non exécutées) en raison de la fermeture des Espaces de rencontre*** », n'est **pas nécessairement comprise. Elle doit être absolument explicitée** aux services avant la reprise des activités.

Même chose du côté des parents : beaucoup d'inquiétude, pour les poursuites de mesures, les délais de la justice, les audiences, les fins de mesures etc.

Voici des **illustrations de questionnement** de services :

Comment « compenser » les temps sans rencontre ? « La justice a fait savoir qu'il n'y avait pas de prorogation des mesures par rapport à la suspension des droits de visite ; est-ce que ça veut dire que l'on ne rallonge pas les délais de prise en charge ? ».

« La question qui risque de se poser à la fin du confinement sera pour les ordonnances arrivant à échéances fin mai : poursuivons-nous notre mission au-delà de l'échéance équivalent au temps de confinement ? »

Sachant que les audiences ont toutes été reportées, la liste d'attente risque de se voir augmentée à la reprise de ces audiences et pour le temps, que les missions en cours s'achèvent.

Comment mettre fin à une mission sans avoir une échéance de nouvelle audience ?

Devrons-nous signer des contrats volontaires pour qu'il n'y ait pas de rupture de lien entre arrêt de la mission et résultat de la nouvelle audience, comme cela peut se faire dans certaine situation ?

- **La question des listes d'attente**

Elle est variable en fonction des établissements, et de la nature de l'activité.

Pour certains **Espaces de rencontre**, en raison de la suspension des activités et d'une suractivité globale du service, il est probable que les délais dans l'exécution des mesures s'allongent, créant une sorte de liste d'attente.

Si les **mesures de distanciation** imposent de ne plus recevoir simultanément les familles, alors incidence sur la liste d'attente qui va forcément augmenter.

Dans ces conditions, si les visites ne peuvent avoir lieu que de manière individuelle, le nombre d'heures d'ouverture risque d'augmenter, avec inévitablement une incidence sur le financement de ces structures.

Certains services sont actuellement en saturation, ils nous indiquent de pas pouvoir répondre à une augmentation d'activité.

Pour d'autres, au contraire, il n'y aura pas d'incidence négative sur la liste d'attente puisqu'ils ont mis à profit ce temps pour proposer aux parents des entretiens préalables à la mise en place des visites, par téléphone. Permettant ainsi d'anticiper la mise en place de nouvelles situations à partir de fin mai.

Parfois, de nouvelles ordonnances sont arrivées pendant le confinement augmentant le risque des listes d'attente.

La situation de médiation familiale est différente car dans de nombreux cas, maintien de l'activité et donc du contact par Visio ou téléphone avec les personnes pour lesquelles un processus de médiation familiale s'était engagé avant les mesures de confinement.

Une attention particulière sera néanmoins nécessaire pour les services inscrits dans le cadre de l'expérimentation **TMFPO** (Tentative de Médiation Familiale Préalable Oblgatoire), avec la reprise de l'activité judiciaire et donc le risque pour les services d'un afflux important de nouvelles demandes.

3 - Besoins d'accompagnement des structures

Quelques illustrations

- **Matériel informatique** pour faire face aux nouveaux modes de travail. ;
- Accéder à des **maisons des associations** pour avoir des locaux plus grands ;
- Demande de confirmation du **maintien des financements**. Voire nouveaux moyens si nouvelles plages d'accueil en ER ;
- **Un guide des bonnes pratiques et d'accompagnement** pour les services ER et MF spécifiques au déconfinement permettant d'avoir une base de travail, et d'assurer une harmonie entre toutes les structures ;
- Un **courrier type à transmettre aux familles** reprenant les conditions de suspension des visites et leurs conséquences, sur lequel les services pourraient s'appuyer ;
- Un **message grand public** sur le thème « nous avons traversé une période traumatisante pour nous tous, qui a peut-être mis à mal nos liens familiaux ; la médiation familiale est un espace où en parler. La médiation familiale n'est pas forcément synonyme de séparation, divorce, mais au contraire un lieu où tout peut se dire.