©Article paru dans l'Observatoire n° 102, avril 2020

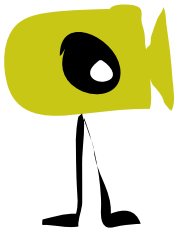
Infos & commandes: www.revueobservatoire.be

Covid-19

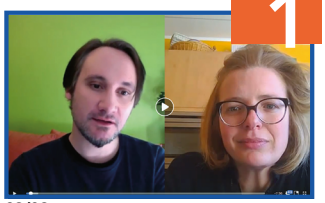
Les web interviews de la revue l'Observatoire

Le Covid-19 a créé une crise sans précédent qui impacte l'ensemble des secteurs. Les hôpitaux sont en première ligne. Mais qu'en est-il des autres secteurs du soin et de l'aide ? Que peuvent encore proposer les professionnels de ces secteurs comme accueil, hébergement, services, soutien dans un contexte de confinement? Quelles difficultés particulières rencontrent leurs publics déjà fragilisés? A quelles difficultés doivent-ils eux-mêmes faire face?

La revue l'Observatoire a décidé de sortir de son canevas habituel et a proposé durant deux semaines, sur son site et sa page Facebook, une série d'interviews d'acteurs de terrain. Voici un aperçu et une invite à les écouter en ligne, dans leur intégralité.



1



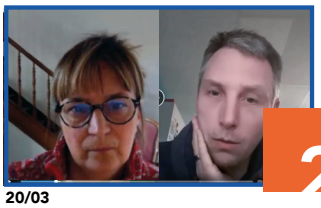
23/03
Louise REMICHE, coordinatrice de l'ARCA (Association Régionale des Centres d'Accueil)

L'enjeu a été de trouver un juste équilibre entre la protection sanitaire des personnes hébergées et du personnel encadrant, et le maintien de l'accueil et de l'aide des personnes les plus démunies.

Beaucoup de structures d'hébergement ont maintenu l'accueil par des permanences téléphoniques mais ont dû fermer l'hébergement à de nouvelles demandes. Elles ont limité, aussi, les entrées et sorties des personnes hébergées, instauré des mesures strictes d'hygiène, cherché à organiser le confinement des personnes qui présentent des symptômes en les plaçant dans des chambres individuelles, ...

De nouveaux lieux d'accueil, comme le Parc Astrid à Liège, ont dans un second temps été mis en place pour, par exemple, distribuer des tentes, couvertures, matelas, repas, offrir sur place des toilettes, des permanences médicales, ...

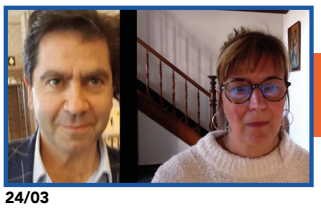
2



20/03
Dimitri MISSOTTEN, infirmier à la Maison Familiale (maison d'accueil, Grâce-Hollogne)

La Maison d'accueil accueille des personnes qui, suite à un accident de vie ou après avoir vécu comme SDF, souhaitent reprendre pieds avant de se chercher un logement. Le Covid-19 nous a obligés à repenser l'organisation de la vie en communauté. Les personnes mangent chacune à une table. Pour qu'elles visualisent mieux ce que représente la distanciation sociale recommandée, nous avons tracé des marques au sol. Nous avons réservé quelques chambres dans une aile séparée pour accueillir les résidents qui présenteraient des symptômes suspects. Un seul résident occupe pour le moment ce lieu. Les sorties à l'extérieur sont limitées et soumises à une demande d'autorisation préalable auprès de l'équipe éducative qui vérifiera avec la personne si cette sortie est indispensable. Pour pallier à cette restriction de sorties, nous avons acheté des cigarettes, des canettes qu'ils peuvent acheter à prix coutant sur place.

3



24/03
Ricardo CHERENTI, directeur général du CPAS d'Ecaussines

On essaie de s'adapter à une situation, il faut bien le dire, exceptionnelle. Trois à quatre fois par semaine, il y a une réunion de la cellule de crise. Ensemble, nous prenons les mesures indispensables en fonction des messages du gouvernement et de la situation sur le terrain.

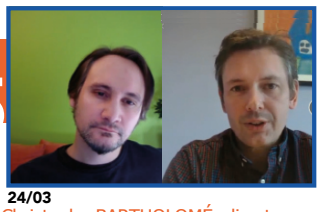
Tous les services continuent dans la mesure du possible à fonctionner avec certaines adaptations. Par exemple, les contacts se font essentiellement par téléphone, sauf urgences réelles et avérées. Au niveau de l'aide sociale, la personne adresse sa demande par téléphone, l'AS rédige le rapport puis lui envoie un résumé et celle-ci marque son accord par SMS. Le Conseil de l'aide se réunit par videoconférence pour statuer. Etc. On a aussi créé un n° 0800 pour accueillir toute demande d'aide: dépanner une personne pour ses courses ou papoter avec une autre qui souffre de l'isolement que crée le confinement.

4

24/03
Jean-Louis SIMOENS, responsable des partenariats en violence conjugale et intra-familiale au CVFE (Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion) et coordinateur de la ligne Ecoute Violences conjugales

Le confinement risque de toute évidence d'augmenter les tensions dans les situations de violences conjugales mais aussi de renforcer l'isolement des victimes. A ce stade, nos services ne constatent par encore cette augmentation mais ils se tiennent prêts. Au niveau de la ligne d'écoute, nous allons plus encore que d'habitude accompagner les personnes pour les aider à penser autrement la situation et à mettre en place des scénarios de sécurité susceptibles de réduire les passages à l'acte.

5

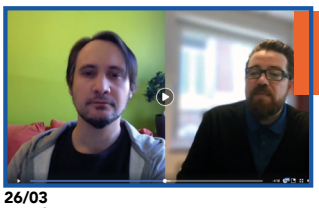


24/03
Christophe BARTHOLOMÉ, directeur pédagogique de la Cité de l'Espoir (services résidentiels pour personnes handicapées, jeunes et adultes, à Andrimont)

La décision la plus difficile a été de mettre fin à tout contact physique entre les résidents et leurs familles. Celles-ci se sont néanmoins souvent montrées compréhensives, et de nouveaux moyens de communication, tels que Skype, ont été adoptés pour maintenir le lien.

Au sein de l'établissement, faire en sorte que les résidents respectent la distanciation sociale est très difficile, parfois impossible. Par exemple, beaucoup, plus encore avec le manque affectif dû à l'éloignement de leurs proches, sollicitent régulièrement des contacts rapprochés, physiques, avec les membres de l'équipe éducative.

6



26/03
Régis SIMON, directeur du CRIPEL (Centre Régional pour l'Intégration des Personnes Etrangères ou d'origine étrangère de Liège)

Nous travaillons avec une population qui, pour partie, est pauvre et vit dans des logements de "transition", précaires, où les mesures de confinement ne peuvent pas toujours être appliquées telles quelles.

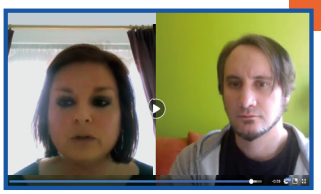
Nous nous inquiétons aussi de la prise de connaissance des mesures liées à la crise sanitaire par les primo-arrivants ou les demandeurs d'asile qui ne maîtrisent pas encore notre langue. Soulignons à ce titre l'initiative du SeTIS wallon, qui a proposé la traduction dans plus d'une dizaine de langues des mesures de précaution sanitaire de base, mais aussi des mesures qui ont été prises par le fédéral et les autres niveaux de pouvoir.

7

01/04
Natacha DELMOTTE, directrice générale de l'asbl Trempoline (accompagnement, en ambulatoire et en résidentiel, de personnes dépendantes)

Nous avons rapidement décidé de fermer les services annexes pour préserver les personnes qui vivent en communauté. Mais nous avons mis en place à travers le téléphone, les tchats, les réseaux sociaux, un système pour rester en contact, à l'écoute des personnes à l'extérieur: celles qui nous adressent de nouvelles demandes, celles qui sont en attente d'admission, les parents qui fréquentent le groupe de soutien, ..., d'autant que le confinement peut susciter de nouveaux débordements et de nouvelles difficultés pour trouver un logement, une aide sociale, alimentaire. A l'intérieur, nous tentons de donner un sens à ce confinement. Et de fait, il fait réfléchir autrement, suscite de la solidarité. Il peut être une opportunité.

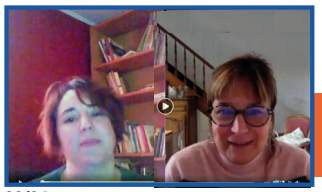
8



02/04
Stefania MARSELLA, chargée de projets à la Fédération des maisons médicales, coordinatrice du groupe des travailleurs sociaux et assistante sociale à la maison médicale Calendula (en Région Bruxelloise)

Médecins, psychologues, assistants sociaux et autres acteurs des maisons médicales s'inquiètent de l'impact du confinement sur leurs publics. Il risque d'aggraver des problématiques comme l'isolement social, la précarité, les violences intrafamiliales, … Cela a conduit les équipes à faire preuve de proactivité pour garder le lien avec les bénéficiaires et leur rappeler que, même à distance, ils restent disponibles pour eux. Par exemple: appels téléphoniques réguliers, courriers remis en mains propres pour aller plus vite, distribution de cookies en porte-à-porte pour s'assurer que les personnes se portent bien et pour leur apporter un peu de réconfort, …

9



02/04
Viriginie MARCHAL, coordinatrice d'un service de logements supervisés à l'Institut de Schaltin (accueil et hébergement de jeunes et d'adultes porteurs d'un handicap)

La première difficulté est que toutes les activités sont suspendues. C'est comme pour tout un chacun mais c'est plus compliqué pour notre public qui n'a pas les mêmes capacités à comprendre le pourquoi de ce confinement ou qui bascule dans un grand état d'anxiété. On discute, on répète beaucoup les mêmes consignes, on tente aussi de visibiliser le risque. Une collègue a par exemple mis des paillettes sur elle pour montrer comment le virus pouvait facilement se répandre et, de là, l'importance de bien se laver les mains et de respecter les distances de sécurité. Plus le confinement se prolonge, plus ce sera compliqué pour notre public qui a besoin de contacts et d'activités.