

## Note rédigée à partir de témoignages de médiatrices sociales et culturelles

Les médiatrices sociales et culturelles de l'association Interm'Aide de Creil, association adhérente à LaFédé, Fédération des associations de médiation sociale et culturelle, sont toutes en télétravail. Toutes les citations de cette note sont issues des témoignages écrits des médiatrices.

Leur quotidien, c'est l'accueil téléphonique des personnes, le suivi des dossiers, le recensement des besoins particuliers, le partage de documents sur écran mutualisé pour aider à remplir les formulaires (CAF, bureau des étrangers), la distribution des autorisations de sortie dans les différentes langues, l'accompagnement « moral » à l'hôpital, l'appel des personnes les plus en difficulté avec une attention très particulière aux personnes âgées et aux femmes : *« Pour nous, c'est très difficile de voir par téléphone ce qui se passe en réalité derrière chaque porte fermée. Ces femmes qui subissent des violences, qui ont des problèmes avec leurs enfants et qui viennent à l'association, elles ne disent pas tout de suite ce qui se passe. Elles viennent à plusieurs reprises et une fois que la confiance est établie, elles nous expliquent leurs souffrances ».*

En clair, elles travaillent beaucoup et sont souvent très éprouvées par toutes ces situations de détresse, accentuées par le confinement mais aussi par l'aggravation des situations quand tout passe par du « dématérialisé ».

*« Aujourd'hui, je comprends très très bien l'existence de l'association. Certes le public a changé, a évolué mais aussi, avec le temps, les problèmes ont changé et surtout avec le numérique. J'ai l'impression qu'on a mis de côté ces personnes [qui n'accèdent pas au numérique], des personnes qui ont perdu leur autonomie, leur confiance en elles avec tous ces changements ».*

*« 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, leur expliquer que ma collègue va vous appeler. Mais sans même avoir compris, ils raccrochent le téléphone ».*

Plusieurs associations demandent à leurs médiatrices d'écrire, de raconter leurs journées, les propos des personnes qu'elles ont au téléphone. Une sorte de journal professionnel du confinement.

Les principaux problèmes rencontrés :

**L'isolement, la solitude**, être loin des siens, de ses attaches familiales... Le stress dû aux démarches à faire en cette période.

*« Au cours de ma marche, 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 au bas de l'immeuble. Celui-ci, anglophone, me raconte son incompréhension, sa solitude et sa peur pour d'autres afghans au nombre de 6 dans une chambre. Il me demande des explications sur la maladie, je lui donne des informations et surtout des conseils en restant confiné. 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. »*

**Les difficultés financières** pour faire ses courses, les licenciements et fins de contrat avec toutes les peurs de ne pouvoir subvenir aux besoins de la famille, payer son loyer...

*« Une dame qui a perdu son travail, son contrat en CDD n'a pas été renouvelé car elle avait souvent des problèmes de santé, elle a craqué quand je l'ai appelée. Elle ne savait plus quoi faire et elle est venue à l'association mais elle était fermée et n'a pas osé appeler. »*

*« J'ai appelé une dame, agent de surface qui travaille sur 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. »*

**Le suivi médical, les problèmes de santé,** l'explication d'une ordonnance, la gestion de la situation des familles contaminées...

« Il y a quelques personnes à qui j'ai donné mon WhatsApp pour que je puisse traiter leur courrier à distance. C'est comme ça que j'ai expliqué les documents à joindre pour la demande de complément santé solidarité pour une famille. »

« J'ai eu 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. »

« Il y a eu un décès dans la communauté pakistanaise. Une dame d'une soixantaine d'années, un jour après son hospitalisation, est décédée. 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... qui a reçu la réponse du gouvernement pakistanais qui a affirmé que ce n'était pas possible. Elle a donc été enterrée le samedi 4 avril en France. C'était une semaine très mouvementée en émotion. »

**Le travail scolaire à la maison.** Les parents se sentent démunis, avec des problèmes de matériel : un seul ordinateur pour 4 enfants, par exemple ; seulement des smartphones...

« Le site ne fonctionne pas correctement, les devoirs sont envoyés par la poste et c'est difficile de pouvoir aider les enfants quand nous-mêmes avons la barrière de la langue ».

« Au niveau des cours les professeurs sont présents au moindre problème lié à la non-compréhension des devoirs donnés (professeur turc) ».

« Des familles qui ont des grands enfants qui aident les plus petits dans leurs devoirs et un grand soutien et investissement des familles entre elles, des familles francophones ».

Tout ce travail de maintien du lien, qui a des effets essentiels sur la capacité des personnes à vivre le confinement, à le faire accepter par leurs enfants, et sur leur santé mentale voire leur santé physique, se retrouverait mis à mal si les associations, du fait des retards de versement des subventions, n'avaient pas les moyens de poursuivre leurs missions et d'assurer les salaires.

Rappelons les propos de la lettre de l'Agence nationale de la cohésion des territoires : « Dans les circonstances actuelles de crise sanitaire et de confinement, les fonctions de médiation sociale doivent être maintenues au maximum, en lien téléphonique direct avec les habitants. »

C'est ce que font les médiatrices sociales et culturelles au quotidien.

Puissent ces propos se traduire par une véritable reconnaissance de la médiation sociale et de son utilité sociale, un métier qui respecte un cadre déontologique et des modalités d'intervention, inscrits dans la norme Afnor de la médiation sociale. Cette reconnaissance devra aussi passer par le financement d'emplois de droit commun et leurs moyens de fonctionnement et non pas seulement par des emplois aidés temporaires et donc précaires.

**LaFédé**

Bénédicte Madelin, présidente

06 60 43 58 74