

BILAN ACTIONS CRISE COVID
DU 22 MARS AU 30 AVRIL :
HOTLINE (HL)
ECOUTE PSYCHOLOGIQUE (EP)
MEDIATEURS (M)

Plan du rapport d'activités :

- 1) Rappel du contexte et synthèse des actions
- 2) Bilan de la Hot Line
- 3) Bilan de l'écoute psychologique
- 4) Bilan de l'action des médiateurs
- 5) Communication : réseaux sociaux et média (TV, radio, presses locale et nationale)
- 6) Perspectives / facteurs de réussite et limites des dispositifs / et conclusions

1) Rappel du contexte et synthèse des actions

Nous avons été contactés par un médecin du SAMU membre du Réseau Xarxa 66 animé par l'association et par le SMIT le 18 mars afin de nous alerter sur une propagation inquiétante du COVID 19 au sein de la communauté gitane et en particulier à St Jacques. Ils étaient très inquiets de la proportion de personnes touchées dans la communauté. Le mode de vie gitan communautaire et clanique associé à l'état de certains logements où ils sont regroupés ne permet pas un confinement efficace. L'état de santé général des membres de la communauté (obésité diabète, maladies respiratoires...) est un facteur aggravant si le COVID 19 les touche. La demande consistait à réfléchir à des moyens pour prévenir les contaminations et faire tiers dans les relations familles/hôpital.

Nous avons proposé différentes pistes pour remédier à la propagation du virus :

- Informer via les réseaux sociaux très usités par la population gitane, via des supports de prévention adaptés dont des messages des médecins reconnus et identifiés sur les quartiers gitans.
- Permettre l'intervention de médiateurs issus de la communauté pour cibler les personnes touchées par la Covid ainsi que leurs familles et relayer les messages du Centre Hospitalier.
- Mettre en place une hotline de prévention pour lutter contre la propagation du virus et répondre aux demandes de la population et des professionnels
- Continuer l'écoute psychologique par téléphone et via les réseaux sociaux, en lien et articulée avec les différents dispositifs cités ci-dessus.

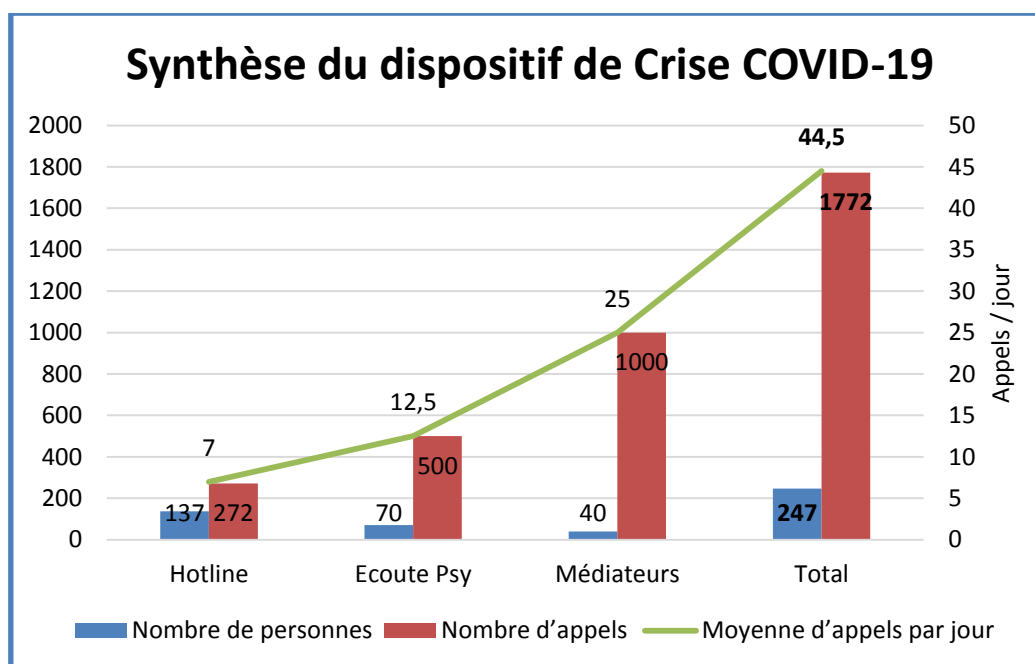
Tout au long de la crise, l'association et en particulier sa présidente Cathy Oustrière et sa coordinatrice Marion Hullo ont été consultées et mobilisées par les différentes institutions et les services de l'état. Nous avons été associées à des réunions avec la cellule de crise nationale ou avec la préfecture afin d'échanger et de nous positionner sur la pertinence et la faisabilité de certains dispositifs. Des réunions

de coordination avec la Direction Départementale de l'ARS (Mme Espert) et le Smit (Dr Aumaître et Marie Médus) ont permis de soutenir nos actions en y apportant des réponses adaptées.

Nous vous proposons de faire le bilan de ces activités du 21 mars au 30 avril 2020 et de faire le point sur la suite portée à ces actions jusqu'à ce jour.

Synthèse chiffrée des différentes activités :

	Nombre de personnes	Nombre d'appels reçus	Moyenne d'appels par jour
Hotline	137	272	7
Ecoute Psy	70	500	12,5
Médiateurs	40	1000	25
Total	247	1772	44,5



Le graphique ci-dessus présente les résultats du dispositif déployé par l'association avec ses trois composantes que nous allons détailler à la suite, ainsi que le total du nombre de personnes accompagnées et d'appels reçus. Il illustre les différents maillages opérés :

- pour la hotline : beaucoup de personnes touchées (55% du total) pour seulement 15% des appels, montrant l'efficacité des orientations ;
- pour l'écoute psychologique par téléphone : 28% de personnes accompagnées (les plus angoissées) pour 2 fois plus d'appels (28% du total), avec la nécessaire régularité liée à l'approche thérapeutique ;

- et pour les médiateurs : 16% des personnes accompagnées (malades et leurs familles uniquement) mais qui ont généré la grande majorité des appels (56% du total). Ici les personnes étaient contactées a minima tous les jours.

Ces résultats ne font pas apparaître les appels donnés et reçus avec les professionnels du champ médico-social mais seulement les familles accompagnées par nos dispositifs.

2) Bilan de la Hotline

Rappels : La hotline a été mise en place pour pouvoir répondre aux questions des personnes de la communauté concernant la maladie, les gestes barrière, les protocoles à suivre, mais aussi pour informer et orienter vers les dispositifs existants....

Elle ne se substitue évidemment pas au Samu ou au 15, il s'agit d'un outil de prévention d'écoute et d'orientation.

4 professionnelles de santé se sont relayées pour répondre aux questions 24h sur 24 et 7j sur 7.

- Mme Oustrière infirmière et présidente du fil à métisser a été détachée de ses fonctions à l'ANPAA pour animer la Hotline 2 jours par semaine.
- Audrey David infirmière libérale à St Jacques a assuré aussi 2 jours par semaine
- Sylvia Colombier diététicienne et chargée de projet éducation pour la santé a assuré 2 jours également
- Caroline Lassalle infirmière au Centre Hospitalier de Thuir est intervenue bénévolement un jour par semaine.

Toutes 4 sont membres du réseau Xarxa 66 animé par l'association. Elles ont une grande connaissance de la population, elles ont été briefées par le SMIT et sont au point des dernières connaissances et protocoles autour du COVID. Si besoin elles ont pu faire appel aux différents partenaires pour répondre aux questions auxquelles elles ne sauraient pas répondre.

3 fonctions principales de la hotline

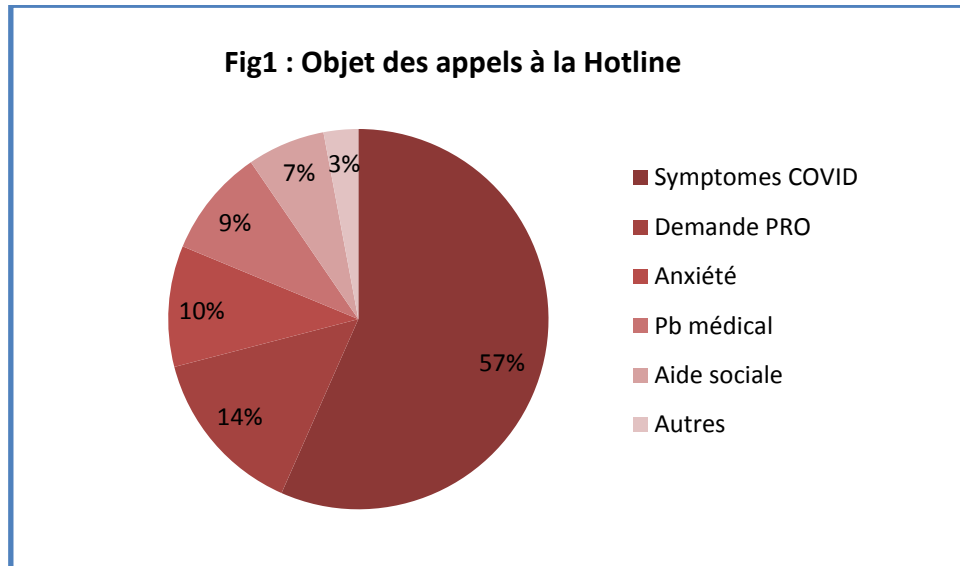
- Prévenir et informer sur les gestes barrières et les conduites à suivre
- Orienter si besoin vers le centre COVID 19 pour un dépistage ou le 15 pour une urgence
- Orienter vers d'autres dispositifs médico-sociaux

La hotline s'est coordonnée avec le dispositif d'écoute psychologique/ téléphone.

Bilan Chiffré :

	Nombre de personnes	Nombre d'appels reçus	Moyenne d'appels par jour
21 au 31 Mars	76	127	13
1 ^{er} au 30 Avril	82	145	5
Total	137	272	7

Bilan qualitatif :



La hotline lieu de partage de connaissances et de transmission de messages de prévention :

La hotline a répondu pour 76% des demandes exprimées sur la pandémie de coronavirus COVID 19. Les questions portaient principalement sur les symptômes de la maladie, les interrogations sur la contagiosité notamment les différents modes de diffusion du virus, sur les mesures de protections, les gestes barrières et les éventuels traitements. La hotline avait entre autre pour objectif d'apporter des connaissances sur la COVID 19, connaissances partagées et validées en temps réel par les professionnels de santé du SMIT. Ces apports de connaissances nécessitaient de la part des 4 professionnelles de santé qui ont animé la hotline d'adapter un langage compréhensible par les membres de la communauté gitane, des capacités pédagogiques notamment passer par des illustrations imagées pour expliquer la contamination...etc. Un préalable à intégrer pour que cette Hotline soit efficiente était au départ que cette hotline soit animée par des professionnelles qui connaissent bien la communauté gitane notamment leurs représentations sociales de la maladie, leur rapport à la santé en général ; représentations qui ont un impact sur leur façon d'appréhender l'épidémie Covid 19.

La hotline espace d'écoute bienveillante :

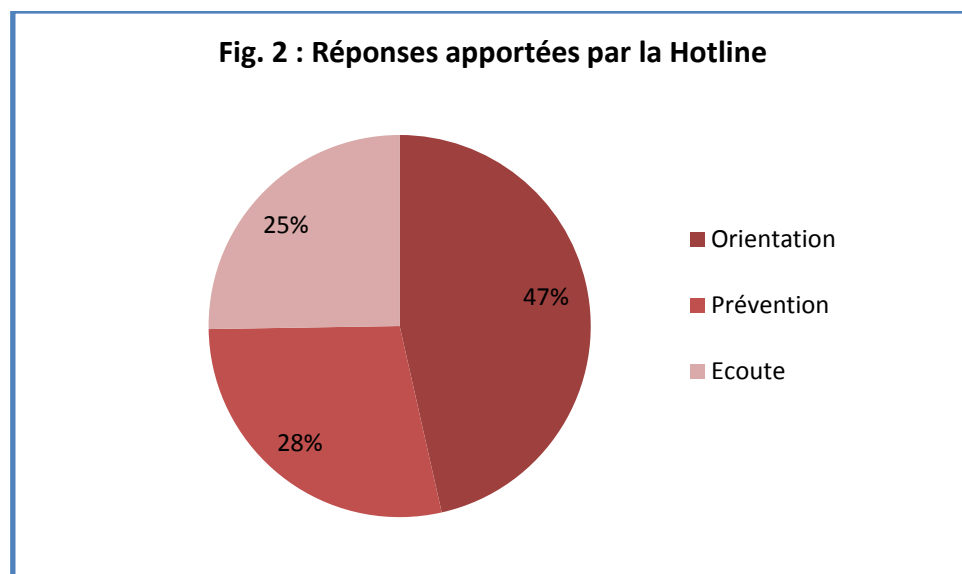
Espace d'écoute, la hotline a permis de réguler de nombreuses situations qui concernaient le domaine médical pour ¼ des appels. La Covid 19 a suscité de la peur, de l'inquiétude pour l'ensemble de la communauté gitane mais pour certains membres de la communauté ceux sont des syndromes d'anxiété, de phobies voir de crises de paniques qu'ils décrivaient à travers les signes qu'ils avaient. Cela a nécessité de la part des professionnelles de santé de faire la part des choses entre des signes qui auraient pu relever de la COVID 19 et ceux qui décrivaient une crise d'angoisse extrême. Des signes

d'essoufflement au téléphone ont ainsi pu être apaisés, diminués en intensité, voir disparaître après une écoute bienveillante, rassurante. Cette écoute-là est singulière dans le sens qu'elle nécessite de l'empathie mais beaucoup de temps pour désamorcer les tensions internes vécues par la personne. 10% des appels ont été donnés par des personnes souffrant d'un syndrome d'anxiété manifeste mais des symptômes d'angoisses étaient sous-jacents dans la quasi-totalité des appels.

La hotline lieu d'échanges et de coordination :

La hotline lieu de coordination : 21 % des demandes émanaient des professionnels qui souhaitaient sur certaines situations la mise en lien entre professionnels de la santé, les familles et les services sociaux.

La section « autre » qui correspond à 3% a permis de faire ressortir un fait notable : dans les quartiers où vit la communauté gitane, il semble que la prise en charge du soin à domicile rencontre des difficultés pour sa mise en place. (Kiné, nursing, IDE, Pédicure..), d'autant plus durant cette crise sanitaire.



Orientations : Sur l'ensemble des personnes qui ont fait appel à la hotline, 47% d'entre elles ont été orientées vers les partenaires (cf. diagramme 3). Ces multiples orientations ont nécessité de l'accompagnement par des explications. Exemple ; orienter une personne sur un centre ambulatoire Covid 19 demande d'apporter des explications sur le fonctionnement du centre ambulatoire, sur les mesures de protections mis en place par les professionnels de santé (port du masques, gel hydro alcooliques, parcours balisés etc..) afin de rassurer la personne et lui faciliter l'accès au centre ambulatoire.

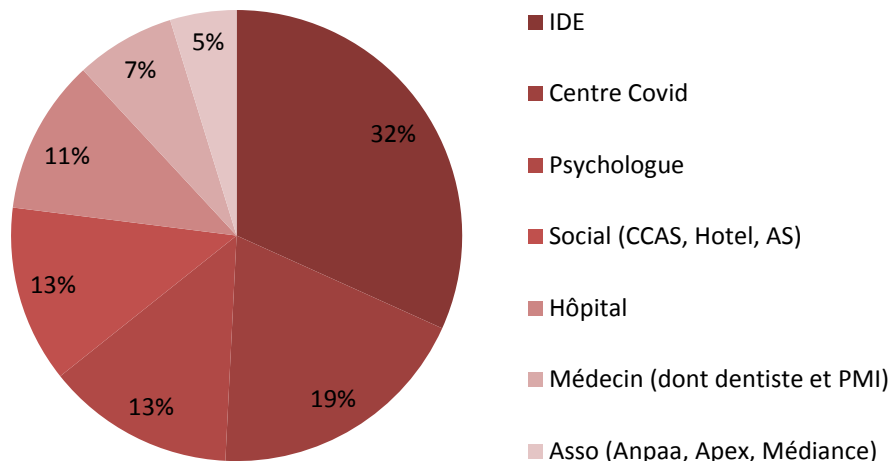
Prévention : 28% des appels relèvent de la prévention ; rappel des gestes barrières ; description d'un lavage efficace des mains, ce qu'on entend par distanciation physique, quelle hygiène à mettre en place

à son domicile (nettoyage des plans de travail notamment dans la cuisine, salle de bain, toilettes, sols etc...), les règles pour porter correctement un masque, le respect du confinement...etc. A titre d'illustration :

- Explications sur la prise de la température corporelle ; certaines personnes ne savent pas utiliser à bon escient un thermomètre.
- Aide à l'analyse des symptômes décrits par les personnes : notamment différencier des signes de troubles de la fonction respiratoire de signes d'essoufflement ressentis dans le cadre d'une crise d'anxiété majeure type crise de panique.
- Conseils apportés : la famille de médicaments à prendre pour lutter contre la fièvre, rappel de la compliance et de l'importance de l'observance thérapeutique.
- Messages de prévention sur la réduction des risques concernant des conduites addictives ; le confinement pour de nombreuses personnes a été difficile à vivre ; pour certaines d'entre elles, afin de calmer leurs angoisses ont augmenté leurs consommations d'alcool, de tabac, de cannabis, de benzodiazépines...etc. Un petit nombre de personnes a été confronté aussi aux effets du manque physique par la difficulté rencontré pour s'approvisionner en produits illicites (cannabis, cocaïne...)
- Messages de prévention liés à des problématiques musculaires (posture, activités physiques...etc.). Aide à l'interprétation de résultats biologiques ; conseils éducatifs liés à des problèmes de poids et de pathologie chronique comme le diabète.

Ecoute, soutien et accompagnement : 25% des appels concernaient une demande d'écoute de réassurance face à des peurs liés à la covid 19, au non-respect du confinement de la part de quelques membres de la communauté, à des angoisses, de l'anxiété liées à des patients de la communauté hospitalisés dans un état grave de santé, en réanimation pour certains d'entre eux ; la peur que les enfants soient contaminés, la vie après le confinement...des peurs multiples créatrices de stress, qui nécessitent de prendre du temps pour écouter la personne, arriver à baisser son niveau de stress. La verbalisation du mal être a été bénéfique pour beaucoup de personnes mais pour certaines d'entre elles, une orientation vers une prise en charge par les psychologues de l'association le fil à métisser a été nécessaire.

Fig. 3 : Orientations vers les professionnels



Un des objectifs visés par la hotline est d'orienter au mieux les personnes :

L'orientation vers l'IDE libérale qui assurait également 2 jours par semaine la hot line pour l'association le fil à métisser a été primordiale ; 32% des situations exposées sur la hotline ont justifié une prise en charge par l'infirmière libérale (suivi des patients atteints du covid 19). Elle a été le bras armé de la hotline sur le quartier Saint Jacques.

Elle a été également un lien fort avec les professionnels du SMIT pour gérer le retour à domicile de nombreux patients hospitalisés.

Chaque fois qu'une personne était amenée à décrire des symptômes importants du covid 19, les professionnelles de santé qui géraient la hot line ont fait des orientations adaptées vers les trois centres ambulatoires covid 19 (19%) de la ville. C'est à partir d'une évaluation médicale que des personnes atteintes du covid 19 ont par la suite bénéficié d'une intervention par le SAMU.

Les appels passés par les professionnelles en charge de la hotline vers le centre hospitalier St Jean (11%) ont eu pour fonction de valider les informations transmises aux membres de la communauté gitane, d'échanger sur les pratiques professionnelles quant à la prise en charge la plus adaptée et efficace possible de tel ou tel patient, d'avoir également des informations sur l'état de santé de certains patients pris en charge par les services hospitaliers dont le service de réanimation afin de renforcer les transmissions d'informations réalisées par les 3 médiateurs de la communauté gitane. Les informations médicales doivent faire l'objet d'une retranscription langagière afin que les familles s'approprient le plus juste possible la réalité des informations transmises.

Des orientations spécifiques ont été réalisées vers les deux psychologues de l'association le fil à métisser afin que les personnes porteuses de symptômes anxieux importants, voire de signes de décompensations de certaines pathologies mentales puissent bénéficier d'un soutien et accompagnement psychique. En fonction de la gravité de l'état psychique de la personne des orientations étayées envers les professionnels du champ de la santé mentale ont été aussi mises en place par les deux psychologues.

18% des appels ont concernés une problématique sociale ; des orientations ont été réalisées vers des associations, les services sociaux et dispositifs d'aide du Conseil Général et ou du CCAS. Prise en charge de repas pour les personnes atteintes du covid 19 sortant de l'hôpital, colis alimentaires pour certaines personnes en difficulté financière, dossiers de droits sociaux à mettre à jour, accessibilité à l'hôtel géré par la FFSS pour permettre aux personnes sortant d'un séjour hospitalier et encore contagieuses de bénéficier d'un suivi médical et ainsi éviter la propagation du coronavirus au sein du clan et infra communautaire.

Des orientations plus ciblés ; ainsi une femme subissant des violences conjugales a été orientée vers l'association l'Apex et vers la gendarmerie afin qu'elle puisse déposer plainte.

Conclusion :

La mise en place de la hotline par l'association le fil à métisser a contribué aux côtés du 15, SAMU, SMIT, centres ambulatoires covid 19, les services sociaux du CG et CCAS, le milieu associatif à enrayer la propagation du coronavirus au sein de la communauté gitane de Perpignan.

Le décloisonnement et la coordination des intervenants, l'appui et l'engagement des médiateurs de la communauté gitane, le soutien des institutions préfecture, ARS ainsi que celui de la Fondation de France ont permis par une réactivité, une adaptabilité et un travail en commun d'enrayer la propagation du coronavirus et de gérer au mieux la crise sanitaire au sein du cluster communautaire de la ville de Perpignan.

Le dispositif n'est pas maintenu en l'état depuis le 1^{er} mai mais le numéro est toujours accessible et quelques appels continuent d'avoir lieu. Il est géré par Sylvia Colombier qui s'attache à répondre aux demandes des personnes. Nous souhaiterions que cette ligne puisse être maintenue afin de permettre aux familles d'interpeller directement notre réseau de santé, ce qui n'est actuellement pas le cas. Ce recours a été repéré et pourrait être diffusé à la population comme un numéro « santé ».

3) Bilan de l'écoute psychologique via téléphone et réseaux sociaux

Rappels : Les psychologues de l'association ayant participé à la cellule d'écoute sont :

- Marion Hullo, psychologue fondatrice de l'association formée à l'approche interculturelle et à la thérapie familiale systémique et coordinatrice des actions de l'association. Elle intervient auprès de la communauté gitane depuis 2000.
- Shereen Defour, psychologue clinicienne et humaniste spécialisée dans les troubles psychiatriques. Salariée du Fil à Métisser depuis 2014.

Elles n'ont pas cessé leur activité d'écoute lors de l'annonce du confinement, et elles ont été sollicitées tant par leurs patients que par les mères fréquentant les Lieux d'Accueil Enfants Parents de St Jacques et du Nouveau logis. Elles ont pu proposer une prise en charge psychologique rapide, et globale allant au-delà d'un suivi psychothérapeutique classique. Elles ont participé à activer un filet de sécurité consistant avec les divers professionnels autour du patient pour apporter une réponse adaptée qui a pu conférer un véritable apaisement face au désarroi des patients (une écoute spécialisée de la situation du patient pour déterminer la nature de la demande – psychologique, médicale, sociale). Les psychologues ont fourni une proposition adaptée selon la situation : un suivi psychologique, une intervention médicale à domicile (via IDE ou sage-femme), une intervention médicale à l'extérieur (prise en charge dans un centre COVID), un numéro à appeler en cas de questions (HOTLINE), une orientation sociale (CCAS), etc.

Bilan chiffré de l'écoute psychologique:

	Nombre de personnes	Nombre d'appels reçus	Moyenne d'appels par jour
21 au 31 Mars	38	162	16
Avril	62	325	11
Total	70	500	12,5

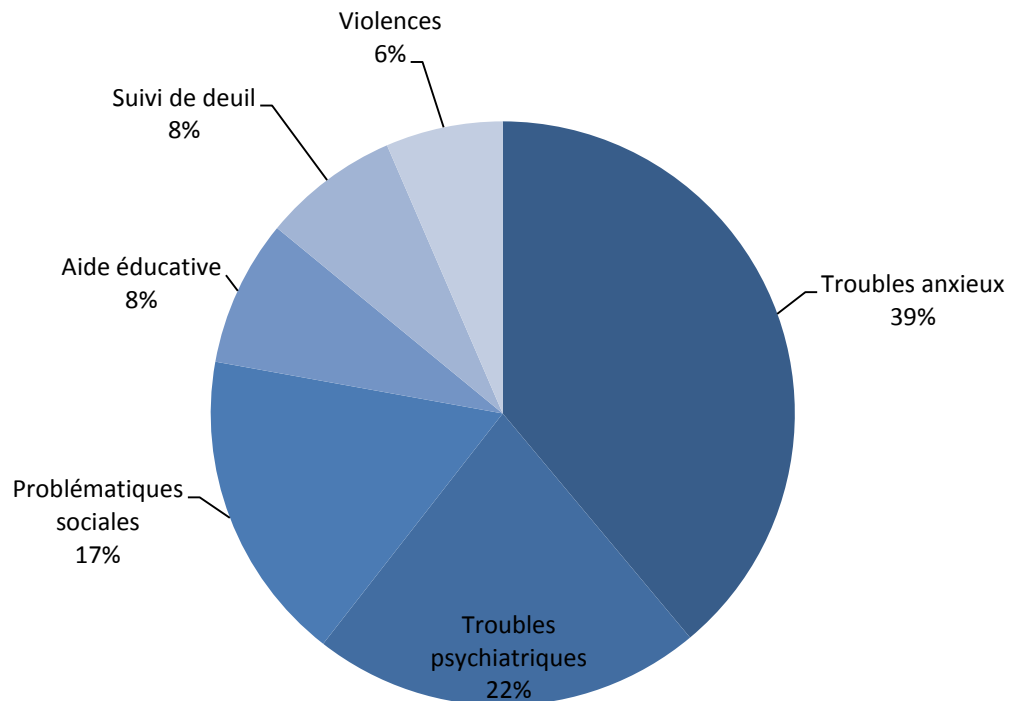
Bilan qualitatif :

L'écoute psychologique fonctionne depuis le début du confinement et les psychologues ont reçu au 30 avril **environ 500 appels**. Les personnes accompagnées sont soit déjà connues des psychologues (anciens patients) soit orientées par la hotline ou les partenaires. D'autres personnes ont été rencontrées par l'intermédiaire des réseaux sociaux, en particulier snapchat.

La proportion des patients est de 60 % de patients déjà suivis par les psychologues et donc de 40 % de nouveaux usagers, orientés soit par la Hotline soit par l'information diffusée sur les réseaux sociaux. (Facebook, Snapchat et WhatsApp)

70 personnes différentes ont utilisé l'écoute téléphonique. Certaines personnes y ont eu recours tous les jours voir plusieurs fois par jour.

Problématiques rencontrées par les psychologues



Le graphique ci-dessus nous informe sur les problématiques majeures ayant amené les personnes à s'entretenir avec des psychologues.

Il confirme les éléments suivants :

- De nombreux troubles anxieux décuplés par la situation épidémique et le confinement. De nombreuses personnes touchées personnellement par la Covid ou au sein de leur famille. Cette proximité avec la maladie et potentiellement la mort a généré de nombreux troubles paniques, mais aussi des somatisations en particulier des troubles du sommeil, des troubles alimentaires et des addictions. De nombreuses personnes ont vécu pendant cette période un « hyperconfinement » anxiogène et ne pouvaient envisager aucune sortie. De nombreux enfants ne sont jamais sortis de chez eux pendant le confinement et ont développé des dysrythmies et des conduites addictives envers les écrans. Nous pouvons faire référence ici à un couple ayant été contaminé avec une forme légère de la maladie ; Par peur de contaminer leurs enfants ils sont restés plusieurs semaines éloignés d'eux, tout en partageant le même appartement. Les enfants étaient laissés seuls devant la télévision ou les écrans et n'avaient quasiment plus d'interactions avec leurs parents. Ce couple a utilisé pendant quelques semaines l'écoute psychologique par téléphone plusieurs fois par jour.
- Presque $\frac{1}{4}$ des demandes ont concerné des patients avec des troubles psychiatriques ou bien leurs familles. Des nosophobies ont été accompagnées, et plusieurs décompensations psychiatriques ont été constatées. Des syndromes de stress post traumatiques ont également été identifiés. Ces prises en charges ont été co-suivies avec les médecins de ville ou les psychiatres libéraux. Une articulation avec le Centre Hospitalier de Thuir a été ré-impulsée dans

les conditions difficiles que l'on connaît du fait du confinement (manque de médecins et pas de rencontre médicale physique possible). Les tableaux cliniques de ces personnes ont été très inquiétants durant cette période et l'accompagnement a pu être périodiquement très soutenu.

- Problématiques sociales et aide éducative ont aussi été accompagnées par les psychologues, le sentiment « d'abandon institutionnel » ressenti durant la crise laissant les personnes et les familles dépourvues et isolées. La fracture numérique a accentué ce sentiment d'abandon et de détresse. Les psychologues ont soit répondu aux demandes soit orienté ces situations vers des membres du réseau Xarxa 66 (Médiance 66, enseignants, ATD...)
- Enfin les psychologues ont pu soutenir les familles touchées par le deuil dans ce contexte très particulier qui a empêché la réalisation des rites liés à la mort (en particulier le rite du veilement des défunts avant l'enterrement). Certaines familles ont été touchées par plusieurs décès et comme l'a dit récemment une de nos patientes « c'est comme si tout le quartier était en deuil, dans chaque rue un vieux est parti... ça va être très dur de ce remettre de ça ». Le fait de ne pas pouvoir ritualiser les décès risque de générer des syndromes de stress post traumatiques et cela nécessitera qu'un accompagnement psychologique soit possible de manière rapide et fréquente.
- Des situations de violences ont émergé dans les familles et elles ont été accompagnées et orientées vers les services adéquats.

Il est important de préciser que de nombreuses familles ont ressenti pendant cette période de la discrimination du fait de leur appartenance gitane ou de la suspicion quand elles se rendaient dans des commerces ou structures médicales. Elles ont pu en faire part aux psychologues de l'association et elles ont été accompagnées pour accéder à leurs droits.

Enfin et pour conclure de manière plus positive, les compétences familiales ont pu être identifiées pendant cette crise, les rôles de chacun étant mis à mal et déséquilibrés par la situation, par la maladie et par le deuil. Là encore les psychologues ont pu accompagner et soutenir les personnes dans le changement.

Quelques personnes demandent des suivis plus intenses en terme de fréquence et celles-ci peuvent être suivies quotidiennement. Chaque psychologue a reçu en moyenne 3 à 4 appels par jour dont la durée pouvait varier d'une demi-heure à une heure.

Dans cette situation épidémique de nombreux patients semblent apprécier ce suivi à distance. D'autres situations nécessitent de reprendre physiquement les suivis (en particulier pour les personnes phobiques et/ou mutiques au sein de la famille). Les temps d'écoute de proximité ont repris dans les 2 quartiers depuis le 1^{er} mai. L'état psychologique des personnes après cette crise est très critique et les tableaux cliniques sont inquiétants. Le sentiment général est celui d'un stress post traumatique ou d'un deuil collectif difficile.

Bilan de l'écoute psychologique via Snapchat

L'écoute via Snapchat est proposée tous les soirs depuis le 22 mars. Elle a mobilisé de plus en plus de personnes au fil du temps.

332 personnes sont sur la liste d'amis de notre compte Snapchat, avec en moyenne **5 demandes en amis par jour**.

6 groupes de discussions ont été créés depuis le départ de cette proposition d'écoute psychologique avec **10 à 20 personnes actives sur chaque groupe** tous les soirs. Environ la moitié des personnes sont des observateurs qui suivent attentivement des discussions avec des participations mesurées aux discussions de groupes.

Ce réseau social permet à la fois l'anonymat des personnes dont la parole peut être libérée et aussi la simplicité et gratuité puisque ce réseau ne nécessite pas de ligne téléphonique pour l'utiliser. Une connexion internet suffit. La psychologue participe à diverses discussions et peut apporter une régulation aux propos avancés.

Les thématiques abordées :

La solitude causée par l'isolation sociale a été un sujet de discussion fréquent sur Snapchat. L'écoute psychologique en groupe proposée sur Snapchat depuis le 22 mars 2020 jusqu'à aujourd'hui a permis de travailler sur ce point.

Les sujets discutés et travaillés sont divers et similaires aux problématiques rencontrées sur les temps d'écoute psychologique par téléphone mais plus spécifiquement autour de :

- la souffrance psychique due à la solitude, de l'état dépressif lié au confinement et le déconfinement estimé trop rapide et anxiogène,
- la consommation nocive d'alcool et/ou l'usage de drogues pour l'apaisement des angoisses croissantes,
- les comportements auto-agressifs ou suicidaires face au désarroi psychique.
- L'angoisse croissante des parents pour la sécurité de leurs enfants, avec des familles qui ont pris la décision de pas mettre leurs enfants à l'école, ni au collège. Une déscolarisation massive des enfants qui commencera à poser une réelle difficulté au sein de la communauté.

Nous avons appris que la discussion en groupe reste difficile pour beaucoup de membres de la communauté parce que malgré leur pseudo, ils ont reconnus par leurs pairs. Les codes culturels sont bien respectés de la même manière que lorsqu'ils vivent en communauté dans la vie non virtuelle. Les femmes n'ont pas le droit de trop discuter en présence des hommes dans les groupes. Rapidement, les groupes femmes et hommes ont été créés pour mettre les personnes à l'aise et permettre la verbalisation des affects.

Il émerge des éléments importants pour établir un cadre thérapeutique :

- Certains sujets privés sont préférablement discutés en message privés plutôt que sur les groupes.
- Des icons sont utilisés dans l'expression mais ceux avec des images « cœurs » ne pourront pas être utilisés pour éviter toute ambiguïté dans la relation thérapeutique proposée en groupe et en individuel.
- Une discussion avec les parents des mineurs est proposée en amont avant d'entamer une relation thérapeutique via Snapchat. La plus part des parents ont reconnu la psychologue en

question et ceci a beaucoup facilité la possibilité d'une discussion ouverte avec les enfants et leurs familles.

En moyenne, en plus des discussions en groupes, environ 5 personnes émettent une demande d'une discussion privée chaque soir. Les jours où les discussions en groupes ne sont pas très actives, le nombre de discussions privées augmente.

Typologie des patients via snapchat :

Environ **60 patients vivant des situations cliniques inquiétantes rencontrés sur Snapchat sont suivis** sur ce réseau avec en moyenne **3 discussions privées dans la semaine** avec un psychologue chacun, durée des séances qui varie de **30 minutes à 1h par personne**. Au delà d'une véritable prise en charge psychothérapeutique à distance, ces patients sont orientés vers d'autres accompagnements (médicaux et ou sociaux). Depuis début mai, une proposition de prise en charge en personne à Saint Jacques est systématiquement envisagée.

Grâce à ce moyen de communication, environ **15 personnes en situation de phobie sociale** de longue date ont pu avoir accès à une écoute psychologique environ **2 fois par semaine** d'une discussion d'environ **1h30 à chaque séance**.

Conclusions et perspectives :

Après plus de 60 jours d'écoute et de régulations via snapchat les discussions privées semblent être privilégiées avec environ 8 discussions privés tous les soirs.

Globalement, **une écoute psychologique est proposée de 20h30 à 23h30/minuit**. Au départ cette écoute a été proposée pendant une heure (21h30 à 22h30), au vu des demandes et de l'importance de bien conclure les séances discussions, le temps d'écoute restera flexible selon les demandes.

A partir du 1 juin, une écoute psychologique sera proposée de Lundi à Vendredi seulement, mais avec la possibilité de demander un rdv par Snapchat dans les cas d'urgence les week-ends et les jours fériés.

Perspectives :

Face au phénomène émergent de déscolarisation, nous ferons des propositions de prise en charge en groupe pour les parents et les enfants/les adolescents en souffrance par rapport à la scolarisation :

- Continuer nos groupes de paroles pour les enfants/les adolescents déscolarisés face aux angoisses par visioconférence (séance facebook live)
- Proposer des groupes de discussions avec des parents qui ont besoin d'échanger sur l'avenir scolaire de leurs enfants (visio par facebook et/ou en personne à Saint Jacques/Nouveau Logis par groupe de 5 personnes en respectant les gestes barrières).
- Proposer un travail de réseau avec les écoles + les collèges pour proposer un lien entre les familles et l'environnement scolaire : proposition d'accompagnement des élèves en classe pour apaiser les angoisses.

4) Bilan de l'action des médiateurs

Rappel : Les 3 médiateurs ont été mobilisés par l'association :

- David Rey, président de l'association des gitans de France à Perpignan, il a une entreprise de vente de textiles. Il est fréquemment sollicité par la population gitane pour intervenir lors des hospitalisations ou problèmes graves de santé ce qui lui a permis d'acquérir une bonne connaissance du milieu hospitalier.
- Samir Méziani, pasteur évangélique à St Jacques ayant travaillé dans un IME comme médiateur avec les familles des jeunes gitans accueillis.
- Claude Reyes, médiateur au centre social du Nouveau Logis depuis de nombreuses années il a une excellente connaissance des familles de la cité.

Les 3 médiateurs se sont organisés par quartier et ils se sont coordonnés entre eux et avec l'hôpital, le Smit et le service de réanimation.

Ils ont été sollicités pour informer les familles et aider l'hôpital. Ils effectuaient les transmissions entre les soignants et les familles et accompagnaient ces dernières tout au long du processus de la maladie (contamination/orientation/hospitalisation et sortie d'hospitalisation).

Ils ont également accompagné les personnes endeuillées.

Ils ont orienté de nombreuses personnes vers les dispositifs de l'association et en particulier la Hotline.

Un suivi des prises en charges et un accompagnement de leur état émotionnel a été engagé avec les responsables de l'association.

Bilan chiffré :

	Nombre de personnes	Nombre d'appels	Moyenne d'appels par jour
21 au 31 Mars	40	400	40
Avril	30	600	20
Total	40	1 000	25

Bilan qualitatif :

Le tableau ci-dessus retrace les appels donnés ou reçus envers les familles qui étaient quotidiennement en contact avec les médiateurs.

Au plus fort de la crise épidémique (fin mars) les familles pouvaient les contacter plusieurs fois par jour.

Les chiffres ci-dessus sont une moyenne basse des échanges réalisés.

Par ailleurs chaque médiateur a été amené à contacter plusieurs fois par jour le Centre Hospitalier, en particulier les services de réanimation et le Smit. Nous estimons la quantité d'appels entre les médiateurs et l'hôpital à 5 par jour en moyenne soit environ **600 appels supplémentaires en direction du Centre Hospitalier.**

Les médiateurs ont accompagné plus d'une quarantaine de familles ayant des membres hospitalisés pour covid+.

Leur intervention a à la fois soulagé les familles et les soignants. Ils ont pu accompagner les familles des personnes contaminées et leur indiquer les protocoles médicaux, expliquer les mesures restrictives en terme de visite... ils ont également été présents lors des décès et ils ont accompagnés les funérailles, dans ce contexte particulièrement douloureux.

Leur implication auprès des familles et des soignants a été exemplaire, et ils ont de nombreuses fois évité le pire. Par exemple lors d'une situation d'aggravation de la maladie qui nécessitait une hospitalisation en réanimation, l'intervention d'un médiateur a permis de faire changer d'avis un patient qui refusait initialement d'être mis en coma artificiel et disait préférer rentrer chez lui entouré des siens quitte à décéder.

Les médiateurs sont très satisfaits de leur partenariat avec l'hôpital et de leurs relations avec les familles. Ils félicitent et remercient les soignants pour leur dévouement et leur efficacité.

L'appui et le relai avec l'équipe du Fil à Métisser (hotline et psychologues) a été important et a permis d'améliorer les accompagnements, de travailler les sorties d'hospitalisation...

Ils ont également pu nous faire part des différents dysfonctionnements ou lacunes dans les dispositifs (polémique de la chloroquine, pénurie de masque chez les porteurs de la Covid et leurs familles, mixité sexuelle à l'hôtel pouvant être problématique...). Ils ont été des partenaires indispensables dans le dispositif et les autres actions (Hotline et écoute psychologique) ont bénéficié de leurs interventions vers les familles.

La fonction de l'association a été en premier lieu de les protéger dans leurs interventions physiques auprès des familles en leur procurant des masques et des gants.

Nous avons ensuite proposé une écoute active et un relai aux médiateurs afin de leur permettre de verbaliser les affects qui ont pu les traverser pendant la flambée épidémique.

Nous avons pu faire tiers dans leurs relations avec les professionnels de l'hôpital, et participer également à orienter les familles qu'ils accompagnaient.

N'ayant plus de familles de patients hospitalisées à accompagner ils ont repris leurs activités initiales mais restent contactés par le Centre Hospitalier lorsque surviennent des difficultés dans les prises en charge.

L'association souhaite les intégrer au travail du réseau de santé et pouvoir faire appel à eux au besoin en fonction des problématiques et surtout de la volonté des familles qui peuvent se voir soulagées et réassurées par leur présence et leur médiation.

5) Communication : réseaux sociaux et média (TV, radio, presses locale et nationale)

Les réseaux sociaux ont été identifiés comme vecteurs possibles d'information pour la population gitane. Beaucoup de personnes ont des comptes facebook, snapchat, instagram ... et communiquent entre elles via ces réseaux. Il nous est donc apparu opportun dans ce contexte de les utiliser pour diffuser des messages adaptés de prévention et d'information. L'association a créé pour l'occasion un compte facebook, un snapchat et a renouvelé ses échanges avec les familles sur Watsapp.

Nous avons jugé pertinent de diffuser des messages de prévention ciblés en proposant aux médecins les plus connus en milieu gitan d'expliquer les mesures barrière. Deux vidéos ont pu être mises en lignes

une en catalan grâce au Dr Lopez et une en français par le Dr Olivet. Ces vidéos ont été vues par 1700 personnes en moyenne et ont occasionné une centaine de partages chacune.

Nous avons ensuite diffusé d'autres vidéos dont certaines réalisées par le service du Smit avec les Dr Olivet et Aumaître. (7000 vues)

De nombreux supports ont été véhiculés quasi quotidiennement sur ces réseaux. Nous avons diffusé des campagnes d'information gouvernementales sur les gestes barrières, sur la conduite à tenir en cas de signes de la COVID, les communications de la préfecture et de la gendarmerie, les campagnes d'informations de différents CHU.

Nous avons aussi communiqué les informations sur les actions que nous avons mises en place (hotline et écoute psychologique par téléphone et Snapchat) et aussi sur les dispositifs spécifiques : sur les centres Covid de la ville, sur la banque alimentaire, sur les numéros d'urgence en cas de violences la plateforme des addictions ou le fonctionnement de l'hôtel...

A chaque publication nous avons tenté de mettre à disposition des supports accessibles à tous avec si possible des outils pour les non lecteurs, puisque l'on sait que certaines personnes de la communauté ne maîtrisent pas l'écrit.

Nous avons par ailleurs été contactés par de nombreux journalistes (radio/télé et presse) Nous avons répondu aux sollicitations de l'Indépendant, de France 3 régions, du Nouvel Observateur, du journal du Dimanche, de Cent pour cent infos, de RMC, d'M6, de Sud radio et de grand sud FM. Plus dernièrement nous avons participé à deux articles de fond sur le Midi Libre et le journal Society. Ces entretiens sont importants car ils permettent de rendre l'association visible, notamment au niveau national, mais nous devons être vigilants et veiller à ne pas engendrer de stigmatisation supplémentaire envers la communauté.

6) Perspectives / facteurs de réussite et limites des dispositifs / et conclusion

La hotline : Elle a été très utile pendant l'épidémie et elle a pu soulager de nombreuses personnes. Nous devons réfléchir à la possibilité de maintenir le dispositif comme une hotline Santé au sens large afin de disposer d'un outil à destination de la population dans le cadre du Réseau de Santé Xarxa 66 actuellement plutôt tourné vers les professionnels.

Les temps d'écoute psychologique vont être maintenus physiquement, par téléphone et via les réseaux sociaux. Les psychologues soutiendront Sylvia Colombier dans la coordination de la hotline et sur certaines situations notamment celles à versant psychologique ou psychiatrique. D'autres pistes de supports sont explorées (séances visio-live sur Facebook, plateforme type forum ou foire aux questions en lien avec les équipes de l'hôpital et des centres covid pour les réponses médicales, et l'ouverture d'un compte TIKTOK pour toucher les plus jeunes et les adolescents).

Il est important que les actions du Fil perdurent parce que la suite (déconfinement et vie avec l'épidémie) va nécessiter des ajustements et que les conséquences de cet épisode épidémique

impliquent de nombreuses somatisations et des syndromes de stress post traumatique. Les psychologues ont d'ailleurs bénéficié de formations spécifiques pour accompagner au mieux leurs patients et leurs familles. Elles ont été formées :

- Aux troubles de stress post traumatiques et aux deuils compliqués
- Aux facteurs de risques post traumatiques
- Au traumatisme et interventions précoces
- A « familles et traumatisme ».
- Ces formations ont permis de mettre à jour les connaissances des psychologues et à approfondir la question du traumatisme et de son traitement.

Les médiateurs ont été extrêmement utiles. Nous réfléchissons à un moyen de pouvoir les intégrer au travail du réseau de santé et de continuer à les solliciter lorsque des problématiques de santé impliquent d'être en relation avec les structures médicales.

Nous avons été associés à la réflexion du Centre Hospitalier sur le plan de déconfinement. L'association et les membres actifs depuis le début de l'épidémie seront disponibles pour diffuser des messages de prévention, accompagner le déconfinement et soutenir la population afin que l'épidémie ne redémarre pas dans les quartiers gitans. Il a été montré combien ce virus pouvait être dangereux au regard des inégalités sociales et en santé identifiées.

Un projet de médiation en santé auprès de la communauté est en réflexion et nous souhaiterions pouvoir associer chacun des intervenants de ce dispositif en son sein.

Facteurs de réussite :

Le fait de disposer d'intervenants présents sur le terrain et auprès des personnes dans la continuité et donc d'avoir les moyens de mener des actions sur le long terme durablement et de manière pérenne permet de pouvoir réagir de manière adaptée juste et efficiente dans des contextes de crise.

La connaissance fine de la population gitane de chacun des intervenants est un des facteurs principaux de l'efficacité de ces actions. Leur investissement et l'implication qu'ils ont montrée a également permis de contenir les angoisses et le mal être dû à cette épidémie de Covid- 19 qui a fortement affecté la communauté gitane. La plupart des participants ont été joignables et investis 7 jours sur 7.

Enfin la réactivité et les capacités d'adaptation dues au fonctionnement de l'association nous ont permis de pouvoir intervenir innover et réagir relativement rapidement.

La collaboration avec le Centre Hospitalier de Perpignan et plus particulièrement avec le Service des Maladies Infectieuses et Tropicales qui nous a sollicités dès le départ puis accompagnés dans nos réflexions et tout au long de nos actions a été un facteur essentiel de la réussite et de l'efficacité des dispositifs. Ils ont résolu toutes les situations que nous avons amenées et ont montré des capacités d'adaptation et d'empathie envers les familles indispensables dans les circonstances. Leur « portage » nous a permis de pouvoir répondre aux demandes des familles et a favorisé notre crédibilité auprès de la population et des partenaires.

La Xarxa 66, le réseau de santé de professionnels piloté par l'association a su montrer sa pertinence son efficacité et sa nécessité. En effet au départ c'est un membre du réseau qui nous a mis en relation avec le centre hospitalier, puis ce sont des membres du réseau qui se sont mobilisés pour lancer le dispositif

de la hotline, et enfin ce sont principalement les membres du réseau qui ont aidé à solutionner les situations complexes.

Limites :

Nos capacités d'interventions ont pourtant été limitées par le fait que certaines institutions ne fonctionnaient que via internet et que certaines personnes ne disposaient pas des outils informatiques. Le fait de ne pouvoir organiser de réunion de coordination en présentiel a pu aussi être un frein, les outils de visioconférence ayant des limites que l'on connaît... Nous aurions pu aussi mieux travailler les outils de suivi et les transmettre aux médiateurs pour faciliter le travail de bilan et la coordination entre les actions. La situation d'extrême urgence a fait que nous avons « appris en avançant » ce qui n'est pas toujours la meilleure façon de faire...

Conclusions :

Les trois actions ont été utilisées par la population et elles ont permis de solutionner un grand nombre de situations.

Les informations diffusées sur les réseaux sociaux (vidéos des médecins, informations sur les dispositifs et sur les gestes barrières...) ont montré leur utilité et pourront être remobilisées si besoin.

Le recours à l'écoute psychologique et via les réseaux de type Snapchat semble être très propice aux verbalisations et à l'élaboration psychique. Il est important de maintenir ce recours pour une population au fort niveau d'anxiété et dont de nombreux membres sont sujet à un stress post traumatique.

Nous avons le sentiment que les actions engagées et portées par le Fil à Métisser pendant la crise de Covid associées à la démarche anticipatrice du Centre Hospitalier et au respect du confinement et des gestes barrières par la population aient réussi à limiter puis à arrêter la propagation de l'épidémie au sein des quartiers gitans.

Nous participerons au plan de déconfinement spécifique prévu sur les quartiers St Jacques et Nouveau Logis et nous serons re-mobilisables si l'épidémie reprenait.

Un projet spécifique pour répondre aux nombreuses problématiques de santé publique de ces territoires serait fortement indiqué pour l'avenir, et l'association est en train d'y travailler.

Remerciements :

Le Fil à Métisser Réseau Interculturel remercie toutes les personnes impliquées dans cette crise et dans nos activités : les animatrices de la Hotline, les médiateurs, les psychologues et les bénéficiaires.

Merci à nos partenaires, au Centre Hospitalier de Perpignan, aux adhérents et aux membres du réseau Xarxa 66 qui ont soutenu notre travail.

Un grand merci à l'Agence Régionale de Santé Occitanie et à la Fondation de France pour leur apport financier et technique qui nous a permis de rémunérer les intervenants et de répondre à la hauteur de l'enjeu, avec sérieux implication et professionnalisme.

Merci également aux autres financeurs de l'association grâce à qui nous sommes implantés sur les quartiers gitans et qui nous permettent de travailler et de développer des actions pour la population.

