

COVID 19

Prévention des effets du confinement sur la santé des jeunes suivis par la PJJ

MAI 2020

Ce document peut être complété en fonction de l'évolution des mesures prises par le Gouvernement.

Retrouvez-nous sur :
justice.gouv.fr

Les effets du confinement sur la santé des jeunes

Dans le contexte de crise sanitaire de l'épidémie Covid-19 et pour limiter la propagation du virus, le Gouvernement a décidé du confinement prolongé de l'ensemble de la population nécessitant la limitation, voire la suspension des activités quotidiennes et des relations sociales.

Les mesures de prévention limitent les déplacements et imposent de rester sur son lieu habituel de vie, ce qui produit des effets tant physiques que psychiques. L'ennui et la frustration, la diminution de l'activité physique peuvent générer des troubles du sommeil et de l'alimentation. Ces changements des habitudes de vie, la promiscuité au sein du foyer qui en résulte, peuvent conduire les jeunes à s'isoler de leurs relations sociales (amis, familles, adultes référents), entraîner de l'anxiété et des tensions.

Une étude¹ indique qu' « une durée de confinement supérieure à 10 jours est prédictive de symptômes post traumatiques, de comportements d'évitement et de colère. Des facteurs de stress tels que, l'ennui, la frustration et le sentiment d'isolement causés par le confinement et par la réduction des contacts physiques et sociaux sont également bien identifiés ».

En période de confinement, les comportements à risque, déjà caractéristiques de l'adolescence, peuvent être exacerbés et les passages à l'acte plus fréquents. La compréhension et l'acceptation des règles de confinement sont difficiles à intégrer. Les jeunes sont susceptibles de se mettre en danger par des fugues ou des comportements auto-agressifs. Ils peuvent également adopter des comportements violents à l'égard de leurs parents, de leurs relations amicales ou en être victimes. Des tensions peuvent également surgir dans les lieux d'hébergement ou dans les établissements pénitentiaires.

La réduction des activités physiques et sportives, l'installation d'une certaine « passivité », le rôle anxiogène des réseaux sociaux impactent la santé tant physique que psychique, pouvant provoquer des débordements, des passages à l'acte, des transgressions. Ils constituent à cet égard des facteurs aggravants de vulnérabilité.

Le soutien à la parentalité et la continuité du lien éducatif sont incontournables pour prévenir la surexposition aux violences intrafamiliales et/ou conjugales.

Pour les jeunes accueillis en hébergements collectifs, le confinement peut renvoyer à l'angoisse d'enfermement, associée à un sentiment de solitude. Les établissements ne sont pas aménagés pour vivre dans cette configuration. Dans ce contexte, les tensions entre jeunes et avec les adultes

¹ The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence: LANCET, March 14 2020, à partir de l'épidémie de SRAS, Ebola, MERS, et H1N1.

risquent de croître. Le réaménagement des locaux, la créativité des prises en charge éducatives et les espaces de parole rendus possibles deviennent essentiels.

Pour les jeunes incarcérés dont les parloirs et les activités collectives et pédagogiques ont été suspendus, le vécu d'abandon résultant de parcours de vie souvent marqués par des ruptures de lien s'accentue et le sentiment d'angoisse croît, ainsi que le risque suicidaire.

La prise en compte de l'ensemble de ces risques supplémentaires, inhérents à la prolongation de la période de confinement, relève des missions essentielles de la PJJ au titre de la protection des jeunes confiés et de la prévention de la délinquance.

C'est l'objet de la présente fiche technique, qui s'inscrit dans la continuité des précédentes et dans le respect des modalités de fonctionnement définies au titre du milieu ouvert.

Les principes d'un accompagnement psychosocial des jeunes

Lors d'un confinement prolongé, il est important d'identifier les manifestations réactionnelles au stress des adolescents. Parmi les signes évocateurs, apparaissent :

- une inquiétude excessive ou de la tristesse,
- des alertes verbalisées
- une irritabilité et une impulsivité,
- des difficultés d'attention et de concentration,
- une fatigue ou une baisse d'énergie,
- des troubles du sommeil et de l'appétit, voire des compulsions alimentaires,
- un évitement des activités qui étaient auparavant génératrices de plaisir, un refus d'interagir avec les proches,
- des douleurs corporelles inexplicables, des maux de tête,
- un refus de se plier aux consignes de santé publique,
- un usage d'alcool, de tabac ou d'autres drogues, ou au contraire des comportements dûs à un sevrage forcé.

Ces réactions sont à surveiller dans leur intensité et leur durée. Des mesures d'accompagnement psychosocial doivent être mises en œuvre pour en réduire les effets négatifs dans cette phase de confinement et le cas échéant se poursuivre une fois l'épidémie terminée.

Cet accompagnement psychosocial spécifique a notamment pour but de conforter les actions suivantes :

- ✓ Informer les jeunes et leurs familles des effets d'une épidémie, de l'intérêt du confinement et du respect des mesures barrières ; donner des sources d'information fiables pour lutter contre les « *fake news* », limiter l'exposition aux informations sources d'angoisse.
- ✓ Maintenir le lien avec les jeunes, tout particulièrement lorsqu'ils sont au domicile familial, par, à minima, des contacts téléphoniques réguliers, en étant attentif aux symptômes décrits précédemment et en répondant à leurs questions. D'autres modes de communications pourront se mettre en place en fonction du matériel à disposition. Pour les jeunes dont le placement a été suspendu mais qui ont vocation à y retourner, le lien doit être maintenu avec les professionnels et les jeunes toujours accueillis en établissement.
- ✓ Soutenir les jeunes confinés pour renforcer l'adhésion et l'observance des mesures de confinement.

- ✓ Repérer les situations les plus difficiles et définir l'accompagnement à mettre en place.
- ✓ Faciliter, avec l'appui du psychologue du service ou de l'établissement, un relais avec le secteur spécialisé en fonction des modalités d'intervention définies par les partenaires dans ce contexte de crise sanitaire : lignes d'écoute proposées par les ARS, lignes téléphoniques dédiées des maisons des adolescents, les secteurs de pédopsychiatrie, les centres de prévention de soins et d'accompagnement en addictologie).
- ✓ Porter une vigilance toute particulière à la prévention du risque suicidaire, notamment pour les jeunes en détention, en assurant des entretiens réguliers.
- ✓ Soutenir les parents, pour les aider à poser les limites, structurer la journée, gérer la relation des jeunes aux réseaux sociaux et dans les relations intrafamiliales.
- ✓ Repérer les risques de violences intrafamiliales (du côté des victimes et/ou des auteurs), évaluer la façon de les prévenir et accompagner les familles.
- ✓ Favoriser la participation des jeunes et des familles en s'appuyant sur leurs ressources propres et en identifiant les partenaires utiles pour les soutenir, afin de lutter contre le sentiment d'isolement et d'inutilité sociale
- ✓ Rechercher avec les jeunes des activités compatibles avec le confinement.

Les modalités d'accompagnement des jeunes et de leurs familles seront définies en concertation avec le responsable d'unité éducative et le directeur de service, dans le respect des mesures de restriction sociale et en veillant à sécuriser les modalités de travail. Elles pourront s'adapter en fonction des organisations mises en place pendant cette période de confinement et des ressources et spécificités de chaque territoire.

Les effets du confinement sur la continuité des prises en charge éducatives

Le confinement a un impact majeur sur l'organisation de la continuité des activités et sur l'équipe. Il revient aux DIR, et par déclinaison aux DT, d'élaborer les lignes directrices de ces nouvelles modalités d'organisation, en vue de leur communication aux services et établissements de leur ressort, qui les adapteront en fonction de leurs spécificités locales.

Une organisation à adapter

En effet, dans le contexte actuel, le collectif des professionnels habituellement ensemble est fortement réduit et de nombreux professionnels sont amenés à travailler à distance. Les nouvelles interactions au sein de l'équipe sont inédites et doivent être adaptées au fur et à mesure. La réflexion sur le management à distance doit intégrer la prévention de l'isolement des professionnels se trouvant en situation de télé travail. Le maintien de la dynamique d'équipe doit permettre une continuité de transmission en s'appuyant sur des pratiques innovantes (création de « *news letters* », liens téléphoniques réguliers, visioconférences, mise en place de groupes de régulation dans les établissements portant sur la gestion du quotidien et des relations, les interrogations et informations par rapport au Covid-19, etc). Une attention doit être portée à tous les professionnels quelle que soit sa situation de travail (présentiel, télétravail, autorisation spéciale d'absence).

La concertation entre ligne hiérarchique et ligne fonctionnelle est une nécessité afin d'optimiser l'articulation et la coordination.

Tous les professionnels sont impliqués dans la gestion de cette crise sanitaire et de ses effets, notamment ceux en charge de la santé (conseiller technique en DT et DIR, infirmier en CEF) ou psychologues.

Au sein de chaque service ou établissement, l'organisation définie en lien avec la DT (présence des cadres, fonctionnement des structures, etc) doit être connue par l'ensemble des professionnels. Les cadres, sont très sollicités actuellement pour soutenir les équipes dans la gestion des situations complexes. La distanciation sociale et les tensions créées par le confinement renforcent leur rôle de garant d'un travail collectif et interdisciplinaire. Ils devront tout particulièrement veiller au partage d'informations entre les professionnels et réaménager les modalités de travail en fonction des personnels effectivement présents.

Des réunions téléphoniques doivent s'organiser pour faciliter les échanges entre les professionnels. Le maintien des supervisions d'équipe peut également être envisagé au regard des moyens mis à disposition.

Assurer la mémoire des différentes actions conduites tout au long de la période de confinement

permettra de garder des points de repères dans la construction de médiations post-confinement.

La clarté et la cohérence du cadre de travail ainsi posé peuvent contribuer à assurer la contenance éducative, compromise par les bouleversements actuels.

L'intervention auprès des jeunes et de leurs familles

Les modalités d'intervention des professionnels avec les jeunes et leurs familles seront définies en concertation avec le DS et le RUE, dans le respect des mesures de restriction sociale (échanges et conférences téléphoniques, sms, mails, utilisation de médias via les applications accessibles sur ordinateur ou téléphone, etc), tout en veillant à sécuriser les modalités de travail et en particulier sur le plan matériel.

Selon les stratégies éducatives retenues en équipe pluridisciplinaire, l'intervention du psychologue peut être décidée dans l'objectif de prendre en compte le vécu psychique du confinement et de favoriser le bien-être du jeune.

Les entretiens téléphoniques doivent s'organiser en veillant à ce que chaque interlocuteur bénéficie de conditions de confidentialité satisfaisantes ; les règles sont à définir au sein des équipes et être partagées en amont de tout entretien avec les jeunes et leurs familles ([voir en annexe, exemples de fiches techniques entretien téléphonique](#)). Ils feront l'objet d'un compte rendu écrit pour garantir la continuité de la prise en charge.

La communication via les réseaux sociaux est souvent fortement promue par les jeunes. Il est rappelé qu'aucune donnée nominative ni personnelle ne doit transiter par ces réseaux sociaux dont la plupart ne garantissent pas suffisamment la confidentialité et la sécurité des échanges. Il est recommandé d'utiliser l'application <https://webconf.numerique.gouv.fr/> (voir conditions d'utilisation sur <https://www.numerique.gouv.fr/produits-services/webconference-etat/>) qui permet des échanges vidéo sécurisés.

Des interventions en présence peuvent être organisées, au domicile des familles ou dans un lieu sécurisé (établissement ou service dont les locaux sont restés ouverts) lorsqu'elles sont absolument indispensables, notamment en cas de situation de crise. Elles seront soigneusement préparées : en amont de la visite à domicile, il sera nécessaire, de s'assurer téléphoniquement de l'état de santé des personnes présentes au domicile. Dans l'hypothèse de la présence d'une personne malade ou présentant des symptômes, il sera demandé à la famille de s'organiser pour que la personne soit isolée dans une autre pièce lors de la visite. Quel que soit le lieu de rencontre, le professionnel respectera les mesures de distanciation sociale et les mesures barrière : port d'un masque, lavage des mains avant de partir puis utilisation du gel hydro alcoolique à l'arrivée puis au départ du domicile, respect de distance minimale d'1m entre chaque personne.

Selon les stratégies éducatives retenues en équipe pluridisciplinaire, l'intervention du psychologue peut être décidée dans l'objectif de prendre en compte le vécu psychique du confinement et de favoriser le bien-être du jeune.

Les cadres garantissent ainsi l'organisation des missions essentielles, notamment sous la forme des permanences téléphoniques (hors MEAT) en préservant au maximum la dimension

pluridisciplinaire en fonction des ressources mobilisables sur le territoire. Ils veillent avec l'ensemble de l'équipe à ce que chaque jeune et chaque famille ait connaissance du numéro de téléphone de cette permanence.

Des débriefings et /ou appui technique pour l'entretien téléphonique sont à mettre en place afin d'accompagner les professionnels dans l'exercice de leurs missions.

Lorsqu'une dégradation de la situation est constatée, les professionnels en référeront à leur hiérarchie afin de déterminer les actions à mettre en œuvre ; les cadres évalueront la nécessité d'une visite à domicile en urgence à titre exceptionnel tout en veillant au respect des consignes inhérentes au confinement, notamment des mesures barrière ainsi qu'à la fourniture du matériel sanitaire nécessaire.

La préparation de la levée du confinement

La reprise d'activité devra être anticipée dans l'organisation des établissements et services en y intégrant pleinement la prise en compte des conséquences de l'épidémie sur les jeunes, les professionnels, l'organisation des unités. En effet, la distanciation du lien entre l'équipe éducative et les jeunes confiés peut conduire ces derniers à ne plus adhérer à l'accompagnement éducatif et à refuser le cadre judiciaire qui pourtant s'impose à eux.

Il sera essentiel de débriefer sur cette période du confinement afin d'aider les jeunes à mettre des mots sur leur ressenti, repérer des signes tels que troubles du sommeil, irritabilité, apathie, peurs particulières etc... et identifier les situations nécessitant d'adapter la prise en charge.

Les cadres organiseront dans tous les services et établissements la reprise de l'activité en veillant à la mise en place de mesures d'accompagnement des professionnels par le biais de réunions de fonctionnement, d'organisation et de supervision dédiées.

Les services de milieu ouvert et d'insertion veilleront lors des premiers temps de la sortie de confinement à adapter leur organisation pour faciliter l'accueil des mineurs et de leur famille, prioriser les visites à domicile dans les situations qui le nécessitent, planifier les rencontres avec les établissements et les différents services associés à la prise en charge. La reprise d'un fonctionnement normal, intégrant toute la richesse des modalités individuelles et collectives d'intervention éducative, sera progressive.

Les établissements de placement s'attacheront à reconstruire un collectif dont le fonctionnement aura été fortement impacté lors de la période de confinement. La reprise des activités avec les partenaires devra être anticipée et ajustée.

Les partenaires seront mobilisés en amont tant dans la reprise des activités au sein des services et établissements que pour l'organisation d'une prise en charge rapide et adaptée pour les jeunes qui le nécessiteront.

ANNEXES

Recommandations dans le cadre de l'accompagnement téléphonique des jeunes et des familles confinés suivis par les services et établissements en télétravail

Retrouvez-nous sur :
justice.gouv.fr

Fiche technique accompagnement téléphonique

Contexte

Dans les conditions actuelles de confinement lié au Covid-19, les professionnels sont amenés à utiliser le téléphone pour offrir dans ce contexte le meilleur accompagnement possible. **Les appels remplacent les entretiens au service et les visites à domicile.**

L'entretien téléphonique est déjà un outil largement utilisé dans l'accompagnement psychosocial.

Recommandations

L'appel va constituer la visite avec trois phases :

| Préparation de l'entretien | Déroulement de l'entretien | Suite de l'entretien |
|---|--|--|
| <p>S'assurer que toutes les personnes suivies ont accès à un téléphone personnel</p> <p>Communiquer un numéro en cas de besoin</p> <p>Mettre en place des conditions matérielles adéquates pour un échange téléphonique pertinent :</p> <ul style="list-style-type: none">• Trouvez des temps et des espaces dédiés à ces entretiens téléphoniques pour le référent et le public suivi, avec le minimum d'interférences.• Annoncer la durée maximum du créneau horaire prévu• Prévoir de quoi prendre des notes <p>Confirmation du rendez-vous téléphonique par SMS (avec un petit rappel cinq à dix minutes avant l'appel)</p> <ul style="list-style-type: none">• <u>Préciser le cadre : Confidentialité, intimité, attention souhaitée</u><ul style="list-style-type: none">➢ Utilisation du haut-parleur autorisée ou pas➢ Convenir en amont de qui sera présent lors de | <p>Demander d'emblée si d'autres personnes sont présentes durant l'appel, vérifier les conditions d'écoute (atténuation des bruits parasites tels que TV, radio, animaux...)</p> <p>Expliquer les raisons du changement dans la forme de la relation d'aide liées au contexte</p> <p>Déterminer comment la personne gère l'anxiété que la pandémie et le confinement peuvent générer, rassurer la personne sur la normalité de ces sentiments</p> <ul style="list-style-type: none">• Partager les informations primordiales sur la prévention de la contagion.• Vérifier la compréhension de la personne des consignes et sa sensibilité aux rumeurs pour lutter contre les informations erronées diffusées sur le net et défaire les idées reçues• Vérifier les modalités pratiques du confinement (organisation mise en place pour l'approvisionnement et si pratique des attestations de déplacement dérogatoire• Evaluer les conditions matérielles du confinement : état logement, relations avec voisinage...• Identifier les besoins, parler de l'organisation du quotidien, du planning des journées | <p>Réaliser un compte rendu daté pour garder trace de l'entretien</p> <p>Envoyer un SMS de confirmation du prochain entretien téléphonique fixé et y indiquer les modalités convenues.</p> <p>Prévoir des entretiens téléphoniques fixes et réguliers notamment pour les publics les plus fragiles</p> <p>Installer une routine</p> <p>En cas d'inquiétude sur un état de danger (risque suicidaire ou de passage à l'acte), en échanger avec le cadre de permanence ou selon les modalités d'organisation prévues par le service</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>l'appel, selon l'échange souhaité le planifier en conséquence. (Exemple : le matin pour un parent avant que leur adolescent se réveille...).</p> <p>Coordination avec les autres acteurs intervenants dans la situation (ASE, médecins, enseignants...) pour planifier vos appels et partager vos informations, être vigilant sur la scolarisation à domicile des enfants suivis, notamment dans le cadre des MJIE</p> <p>Collecter les contacts utiles liés aux personnes suivies</p> <p>Prévoir des tranches de disponibilité totale dans la journée (type permanence) pour inciter la personne suivie à appeler pour confier ses difficultés ou son mal être, sans peur de déranger</p> | <p>(alimentation, sorties, activités, heures du lever et du coucher, interactions sociales...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identifier les pensées qui créent de l'inconfort, la peur d'être malade, les symptômes ressentis éventuels, amener les personnes à exprimer leurs angoisses et les aider à les gérer par l'écoute active. • Evaluer l'état émotionnel de la personne entendue, comment est son élocution, le débit, si confusion, la nature du discours tenu, si remarques définitives, si propos morbides ou idéation suicidaire • Informer la personne sur le maintien des aides (APL, RSA, chômage, AAH...) <p>Fixer, dans le cadre de la prise en charge, des objectifs jusqu'au prochain appel avec les jeunes et leurs parents sur le plan scolaire, du soin, de l'insertion, de la gestion de leurs relations intrafamiliales ...)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apporter des conseils, des idées sur des activités à faire chez soi, des contacts à prendre • Inviter la personne à écrire, selon ces capacités, sur ce qu'elle ressent et lui proposer de faire une liste de choses qu'elle pourrait faire chez elle • Valoriser la personne entendue, s'appuyer sur ses forces, son expérience • Reprendre les objectifs fixés d'un appel à l'autre <p>Evaluer le danger ajouté au contexte du confinement concernant les risques de violences verbales et physiques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluer l'impact sur la consommation de toxiques (alcool, drogues) • Evaluer le risque de passage à l'acte auto ou hétéro agressif | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | Planifier le prochain appel avec la personne entendue avec une date et une heure précise confirmée par sms | |
|--|---|--|

Prévention de l'accompagnement de la personne malade

- S'assurer que les personnes suivies disposent des coordonnées nécessaires en cas d'urgence : services d'urgence divers, médecin traitant, police...
- Quels sont ses souhaits si elle tombe malade : quel hôpital de préférence, qui prévenir, si elle a besoin d'être aidée et accompagnée sur ces démarches.

L'accompagnement des jeunes et des enfants

- Traiter la question de l'accompagnement du scolaire en lien avec les parents et les enseignants
- Susciter des activités pour rompre l'isolement, en respectant les règles de confidentialité,

Des outils

- Pour la détresse psychologique pour les enfants et les jeunes :
Chatbot de soutien type Owlie : <https://chatfuel.com/bot/owlielechatbot>
- **Applications de méditation pleine conscience** : *Petit Bambou* propose par exemple plusieurs ateliers gratuits.
- **Ressources audio et podcasts** : de nombreux podcasts portant sur une grande variété de thématiques sont à découvrir sur l'application Radio France Podcast, qui dispose notamment d'une section "Vie quotidienne" permettant l'écoute d'émissions telles que Grand bien vous fasse (sur le bien-être), On va déguster (sur la cuisine).

Informations fiables quant au coronavirus : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>

Numéro d'urgence coronavirus : 0 800 130 000

Le soutien entre collègues

Prévoir en lien avec équipe de direction (DS, RUE) des temps d'échange réguliers et repérées dans le temps pour gérer les situations mais aussi son propre stress lié au confinement.



Direction Interrégionale Sud Est

COVID 19
Outil ressource
Fiche de suivi des entretiens
Jeunes et familles
Recommandations d'utilisation



MINISTÈRE
DE LA JUSTICE

Point de vigilance

Pour privilégier la qualité des échanges et leurs contenus, il est recommandé d'utiliser la trame de questionnements sur plusieurs entretiens.



1)Contexte

Dans les conditions actuelles de confinement lié au Covid-19, les professionnels sont amenés à utiliser le téléphone pour offrir dans ce contexte le meilleur accompagnement possible. **Les appels remplacent les entretiens au service et les visites à domicile.**

La fiche jointe vise par une évaluation continue à faciliter l'identification des évolutions des jeunes et de leurs familles tout au long de la période de confinement.

Elle peut être ressource à un double titre :

- Soutenir le suivi des jeunes et des familles durant ce temps, avec le repérage d'urgences qui nécessitent la sollicitation de l'équipe pluridisciplinaire sur des besoins psychiques et/ou des besoins sociaux, voire à titre exceptionnel, une visite à domicile ou un entretien au service
- Repérer les actions prioritaires à conduire dans la période de sortie du confinement

2)Mode d'emploi des fiches de suivi jeune et famille

La rubrique contexte permet de repérer l'initiative de l'entretien (jeune, famille, autre personne de l'entourage), cet élément pouvant être significatif ou ressource dans l'accompagnement.

Il est recommandé de remplir les différents items de manière continue au fil des entretiens.

Renseigner tous les items à l'issue d'un appel paraît extrêmement fastidieux, voire contreproductif.

En fonction de la singularité de chaque personne, certains items pourront faire l'objet d'échanges réguliers.

Les pistes de travail elles aussi peuvent être agrégées en fonction des différents entretiens conduits, en les repérant avec des dates.

3)Recommandations générales relatives à l'organisation des entretiens téléphoniques

L'appel va constituer la visite avec trois phases repérées :

| Préparation de l'entretien | Déroulement de l'entretien | Suite de l'entretien |
|--|--|---|
| <p>Mettre en place des conditions matérielles adéquates pour un échange téléphonique pertinent :</p> <ul style="list-style-type: none">• Vérifier l'accessibilité des publics suivis à un téléphone personnel• Trouvez des temps et des espaces dédiés à ces entretiens téléphoniques en veillant à minimiser les risques d'interférences pour le référent comme pour le | <p>Reposer d'emblée le cadre, s'assurer de la confidentialité, s'enquérir si d'autres personnes sont présentes durant l'appel, vérifier les conditions d'écoute (atténuation des bruits parasites tels que TV, radio, animaux...)</p> <p>Expliquer les raisons du changement dans la forme de la relation d'aide liées au contexte</p> <p>Evoquer la situation judiciaire du jeune : incidences de la crise sur les échéances, sur la prorogation de la mesure en lien avec les</p> | <p>Garder trace de l'entretien (prise de notes, compte-rendu)</p> <p>Envoyer un SMS de confirmation du prochain entretien téléphonique fixé et y rappeler les modalités convenues.</p> <p>Prévoir des entretiens téléphoniques fixes et réguliers notamment pour</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>public suivi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Annoncer la durée maximum du créneau horaire prévu et le respecter le cadre horaire quitte à planifier un nouvel entretien • Prévoir la prise de notes | <p>ordonnances publiées. Aborder les conséquences possibles du non-respect du confinement.</p> | <p>les publics les plus fragiles</p> |
| <p>En amont de l'appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confirmer le rendez-vous téléphonique par SMS (avec un petit rappel cinq à dix minutes avant l'appel) • Préciser le cadre, à savoir : confidentialité, intimité, attention souhaitée (le non-verbal s'entend au téléphone) <ul style="list-style-type: none"> ➢ Demande d'autorisation du haut-parleur le cas échéant ➢ Convenir en amont du moment propice à l'appel (Exemple : planification de l'entretien le matin pour un parent, avant le réveil de l'adolescent) | <p>Adapter l'accompagnement éducatif dans cette modalité distanciée afin de :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer comment la personne gère l'anxiété que la pandémie et le confinement peuvent générer, • Rassurer la personne sur la normalité de ces sentiments (l'écoute active est le premier outil thérapeutique) • Partager les informations primordiales sur la prévention de la contagion. • Vérifier la compréhension de la personne des consignes et sa sensibilité aux rumeurs pour lutter contre les informations erronées diffusées sur le net et défaire les idées reçues • Vérifier les modalités pratiques du confinement (organisation de l'approvisionnement, pratique des attestations de déplacement dérogatoires, connaissance des numéros d'urgence) • Evaluer les conditions matérielles du confinement • Identifier les besoins, parler de l'organisation du quotidien, du planning des journées (alimentation, sorties, activités, heures du lever et du coucher, interactions sociales...) • Informer la personne sur le maintien des aides sociales, sur les ressources mobilisables au niveau du service | <p>Installer une routine</p> |
| <p>Penser la coordination avec les autres acteurs intervenants dans la situation (ASE, médecins, enseignants...) pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La planification des appels • Et a posteriori les modalités de partage des informations, <i>dans ce cadre être vigilant sur la scolarisation à domicile des enfants suivis, notamment dans le cadre des MJIE</i> | <p>Fixer, dans le cadre de la prise en charge, des objectifs jusqu'au prochain appel avec les jeunes et leurs parents sur le plan du soin, de l'insertion et/ou scolarité, de la gestion de leurs relations intrafamiliales ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apporter des conseils, des idées sur des activités à faire chez soi, des contacts à prendre • Inviter la personne à écrire, selon ces capacités, sur ce qu'elle ressent, lui proposer de faire une liste de choses qu'elle pourrait faire chez elle • Valoriser la personne entendue, s'appuyer sur ses forces, son | <p>Augmenter la fréquence des appels en fonction de l'évaluation conduite (réflexion à conduire selon les problématiques afin d'être présent autrement : par exemple, envoi de SMS à différents moments de la journée, proposition d'activités à faire tout seul, etc.)</p> |
| <p>Veiller à préparer pour transmettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un numéro ressource à solliciter en cas de besoin <i>Voir même prévoir des tranches de disponibilité</i> | | <p>En cas d'inquiétude sur un état de danger (risque suicidaire ou de passage à l'acte), en échanger selon les modalités d'organisation prévues par le service</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p><i>totale dans la journée (type permanence) pour inciter la personne suivie à appeler pour confier ses difficultés ou son mal être, sans peur de déranger</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les contacts et renseignements utiles (à adapté aux besoins des personnes suivies (aussi bien pour les parents que pour le jeune) | <p>expérience</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reprendre les objectifs fixés d'un appel à l'autre <p>Evaluer le danger ajouté au contexte du confinement concernant les risques de violences verbales et physiques</p> <p>Rechercher des occasions de partager des récits positifs</p> <p>Planifier le prochain appel avec la personne entendue avec une date et une heure précise à confirmer par sms</p> | |
|---|---|--|

4) Quelques outils ressources (liste non exhaustive)

- **Textes portant évolution de la procédure judiciaire dans le contexte de crise sanitaire**
 - Circulaire DACG du 14 mars 2020, adaptation de l'activité civile et pénale des juridictions aux mesures de prévention et de lutte contre la pandémie covid-19
 - Loi d'urgence du 23 mars 2020 pour faire face à l'épidémie de covid-19
 - Ordonnances du 25 mars 2020 (prorogation en matière civile et pénale)
 - Circulaires d'application du ministère de la justice du 26 mars 2020
- **Activités proposables (liste non exhaustive)**
 - Participer aux activités du domicile,
 - Cuisiner,
 - Utiliser des applications téléchargeables pour pratiquer des activités sportives à domicile, de la relaxation, du yoga
 - Lire, écrire, dessiner, écouter de la musique (pratiques qui peuvent jouer un rôle dans la régulation émotionnelle), envoi de photos (selfie, environnement...)
 -
- **Différents outils accessibles en ligne ont été diffusés par la DIR(DME) et les DT depuis le début du confinement : ils sont recensés sur la page intranet de la DIR Sud Est**
- **Informations médicales fiables + éventuels conseils non médicaux quant au coronavirus :**
 - <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus>
Numéro d'urgence coronavirus : 0 800 130 000
 - Plateforme téléphonique d'information de ARS PACA 0800 730 087 (appel gratuit depuis un poste fixe en France, 7 jours sur 7, de 9h à 19h)
 - Document ressource produit par le pôle santé de la DPJJ
- **Soutien médico-psychologique**
 - **Numéro vert national** mis en place par le Ministère de la Santé et des solidarités (0 800 130 000) accessible 24h/24 et 7j/7
 - Plateforme téléphonique de soutien psychologique pour les habitants de la région Paca, accessible au 04 97 13 50 03 de 9h à 20h, du lundi au vendredi
 - La plateforme « Enfance et covid-19 » qui propose des ressources à destination des jeunes, des parents et des professionnels : <http://www.enfance-et-covid.org/>