

# RECOMMANDATIONS A DESTINATION DES SERVICES DE MEDIATION FAMILIALE ET DES PROFESSIONNELS

7 mai 2020

## Sommaire :

- ENTREE ET CIRCULATION DANS LES LOCAUX
- ORGANISATION DE L'ESPACE DE MEDIATION FAMILIALE
- ENTRETIENS PREALABLES ET SEANCES DE MEDIATION FAMILIALE
- ENTRETIENS A DISTANCE PAR TELEPHONE OU PAR VISIOCONFERENCE
- ENTRETIENS DANS LES LIEUX DE PERMANENCE

## **ENTREE ET CIRCULATION DANS LES LOCAUX**

---

- Interdire l'accès au site à toute personne présentant les symptômes grippaux (fièvre, toux, écoulement nasal, maux de tête, ...) et les encourager à contacter leur médecin traitant.
- Laisser ouverts les portes et/ou tourniquets si possible afin d'éviter d'avoir à les pousser, notamment lorsqu'il y a du monde. (Si cela est impossible, définir des consignes pour les ouvrir avec le coude ou le dos).
- Organiser et aménager l'accès aux locaux afin d'éviter le croisement des personnes. (si besoin, fléchage au sol, sens interdit, ...)

## **ORGANISATION DE L'ESPACE DE MEDIATION FAMILIALE**

---

- Afficher les consignes générales d'hygiène dans l'espace de médiation.
- Prévoir des masques à destination des personnes qui n'en auraient pas.
- Mettre du gel hydro alcoolique à disposition : utilisation demandée à l'arrivée dans les locaux et proposé à la fin de la séance.
- Enlever les revues et les documents à destination du public.
- Veiller à limiter le nombre de médiateurs et de personnes simultanément présentes dans le service : S'organiser pour que chaque médiateur ait son créneau journalier pour fixer ses rendez-vous et espacer les entretiens de médiation pour éviter que les personnes ne se croisent.

- Chaque médiateur est invité à venir avec son matériel (markers, stylos...) identifié nominativement et à ranger ses objets personnels. Le prêt du matériel personnel doit être limité à la stricte nécessité et sous conditions de nettoyage et désinfection avant et après utilisation.
- Mettre à disposition de chaque médiateur un kit de nettoyage nominatif (gants, solution hydro alcoolique > 70° ou lingettes désinfectantes).
- Espacer les rendez-vous (30 min à 1h) pour permettre l'aération de la salle de médiation, la désinfection des sièges, et du paperboard si la salle est utilisée par un autre médiateur...
- Nettoyer régulièrement les surfaces : comptoir, ordinateurs, terminal de paiement électronique (TEP)...
- Limiter au strict nécessaire l'utilisation des copieurs/imprimantes (préférer le numérique) et supprimer les bornes interactives/écrans tactiles.
- Mettre en place une distance de sécurité (affichage, marquage au sol), voire des dispositifs spécifiques (interphone écrans...) pour les postes particulièrement exposés au public.

## **ENTRETIENS PREALABLES ET SEANCES DE MEDIATION FAMILIALE**

---

### **1. Prise de rendez-vous :**

- Informer, par sms, mail ou appel téléphonique, les personnes dont les médiations sont en cours, de la reprise des entretiens en présentiel et des nouvelles règles d'hygiène du service.
- Informer les nouvelles personnes en demande de médiation familiale des règles d'hygiène actuelles du service.
- Informer les personnes qu'elles doivent être asymptomatiques au moment des entretiens et qu'elles doivent donc annuler la séance si elles présentent des symptômes.
- Inciter les personnes à venir dans le service avec leur masque, leur gel hydro alcoolique, leur stylo... afin de limiter les risques de contamination.
- Fixer, si possible, des entretiens de médiation en dehors des heures de pointe des transports en commun.
- Informer les personnes que la salle d'attente ne sera pas accessible et qu'elles seront accueillies directement à leur arrivée par le médiateur et conduites dans l'espace de médiation.
- Calculer avec elles le montant de leur participation pour qu'elles préparent l'appoint en espèce, le paiement par chèque ou par virement.

Le nombre de personnes accueillies dans l'espace de médiation sera fonction de la taille de la pièce. La surface préconisée par le Ministère du travail est de 4m<sup>2</sup> par personne.

### **2. Séances de médiation familiale :**

- Accueillir les personnes en respectant les gestes barrières : distance physique, pas de contacts physiques, port du masque...
- Porter un masque : médiateurs et médiatrices familiales et chaque personne, ainsi que le stagiaire ou le-la secrétaire, s'il ou elle est présent.e.
- Inviter les personnes à se laver les mains dès l'arrivée dans les locaux avec une solution hydro alcoolique.
- Installer directement les personnes dans l'espace de médiation. Pas de salle d'attente.
- Proposer des bouteilles d'eau individuelles par exemple plutôt que du thé ou du café.

- Le paiement, d'un montant convenu au moment de la prise de rdv, avec l'appoint ou par chèque, est déposé sur une table prévue à cet effet pour éviter tout contact.
- Si une attestation de revenus, un protocole d'engagement ou un protocole d'accords doit être signé par les personnes, inviter chaque personne à se servir de son propre stylo.
- A la fin de chaque entretien, aérer de la pièce et désinfecter les surfaces susceptibles d'avoir été touchées : fauteuils, table basse, ...

### **3. Séances de co-médiation et accueil de stagiaires :**

- S'assurer que l'espace de médiation est assez vaste pour respecter la distance physique recommandée entre les personnes (4m2 par personne pour les bureau collectif).
- Pour les stages en cours : Interroger le centre de formation pour connaître ses directives sur les stages en cours. Si la reprise est possible, un accord interviendra sur les conditions de la poursuite du stage (respect de la nouvelle réglementation d'accueil).
- Pour l'accueil des nouveaux stagiaires : la recommandation est la même.

## **ENTRETIENS A DISTANCE PAR TELEPHONE OU PAR VISIOCONFERENCE**

Etablir un protocole d'engagement sur les modalités de mise en œuvre de ce type de médiation familiale.

Le document peut comprendre des précautions techniques et d'organisation tels que : essai technique dans les jours qui précèdent la séance de médiation familiale, précautions spécifiques liées au principe de confidentialité, (notamment sur la présence d'autres personnes, à portée de voix, sur l'enregistrement...), sur le fait que chaque personne comprend que l'utilisation d'une plateforme d'audio ou de visioconférence ne garantit aucunement le contrôle total de l'endroit ou de la façon dont certains renseignements personnels peuvent être recueillis, archivés ou consultés.

## **ENTRETIENS DANS LES LIEUX DE PERMANENCE**

Consulter les responsables des divers lieux de permanence : MJD, PAD, TJ, Mairies, CAF, Centres sociaux...pour connaître leurs modalités d'accueil et les règles sanitaires liés à la reprise d'activité et vérifier leur compatibilité avec l'activité de médiation familiale.