

* Ce texte a été traduit de l'italien

Des pistes pour l'établissement de bonnes pratiques en matière de protection des mineurs au temps du Coronavirus. La brève expérience du canton du Tessin.

La lutte contre la propagation de Covid-19 est un extraordinaire programme accéléré de formation professionnelle et de vie. En quelques jours, nous sommes confrontés à des situations auxquelles nous n'aurions jamais pensé devoir faire face, à des décisions que nous n'aurions jamais pensé devoir prendre et à des réflexions que nous n'aurions jamais pensé devoir mener. Dans notre canton, le décompte des morts qui nous vient de l'Italie voisine est sidérant. Au Tessin, à ce jour (1er avril), 132 décès ont été annoncés et les hôpitaux sont sous pression mais la situation, au moins dans les services de soins intensifs, semble toujours sous contrôle. Qui sait combien de temps cela restera ainsi ? Les médecins sont confiants. Chacun d'entre nous commence à avoir des connaissances parmi les morts. Il est difficile de rester calme et lucide dans le travail, dans la vie quotidienne. En tant qu'office cantonal de coordination, de soutien et de surveillance des établissements d'éducation pour mineurs, nous nous sommes retrouvés en quelques jours au centre du jeu et n'avons pas eu d'autre choix que de jouer, en essayant de sortir nos meilleures cartes. Parler de « bonnes pratiques » est prématuré. Nous ne pouvons pas encore voir les résultats ; nous n'avons pas de contre-preuves. Chaque minute le téléphone pourrait sonner et tout remettre en question. Nous allons, ici, essayer de partager quelques réflexions qui guident notre travail, en croyant que chaque jour le parcours est à réinventer. Certains points demeurent cependant fixes ; il est important de pouvoir les créer et de les conserver comme pierres angulaires.

La constitution d'une équipe avec de nombreux alliés

Le facteur le plus important est la constitution d'une équipe : le Bureau. L'attention se concentre sur un seul objectif : lutter contre la propagation du virus ; soutenir les institutions, le personnel, les jeunes et leurs familles. Nous nous concentrons sur les tâches prioritaires. Tout le reste passe au second plan. Toute personne ayant eu des tâches dans des domaines suspendus ou non prioritaires entre dans l'équipe et apporte son soutien (recherche d'informations, recherche de matériel, élaboration de documents). Nous travaillons à la maison et nous ne passons au bureau que pour l'essentiel. Tous les collaborateurs ont dévié leur numéro de téléphone professionnel vers leur téléphone privé : ceci 7 jours sur 7. Nous travaillons par téléconférence et en nous échangeant des e-mails, le tout très rapidement. D'autres aspects décisifs sont : la communication verticale avec sa propre direction administrative et politique, qui devient essentielle au quotidien pour se soutenir mutuellement, et la communication horizontale avec les secteurs « voisins » (par exemple le secteur du handicap et des personnes âgées). Nous échangeons des adresses de fournisseurs de matériel, des tableaux de monitoring et de bonnes idées. Les associations professionnelles ou les différentes conférences des directeurs d'instituts qui travaillent dans le domaine des mineurs, des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées jouent également un rôle important. Ce sont des partenaires à part entière qui récoltent les demandes et peuvent nous aider à résoudre les problèmes, à fournir des prestations nouvelles et inimaginables. Grâce à la collaboration avec l'*Association des institutions sociales tessinoises ATIS* et l'*Office pour les question d'invalidité* il a été possible d'activer un suivi hebdomadaire de la situation des différentes institutions et de mettre en place une base de données intersectorielle (invalides et mineurs) avec une liste de noms d'éducateurs et d'étudiants disponibles en renfort, en cas de pénurie de personnel. Nous pouvons y faire appel rapidement. Le recours aux civilistes reste un soutien supplémentaire.

L'alliance avec le *Bureau du médecin cantonal* est décisive et doit être construite car elle ne va pas de soi. Le conseil médical est essentiel et sert de référence. Ce n'est qu'en combinant les forces et les visions qu'il est possible de déterminer des directives socio-médicales qui peuvent avoir un sens et qui sont applicables (peut-être en adaptant des directives provenant d'autres domaines prioritaires et en les soumettant ensuite au médecin cantonal pour approbation. N'attendez pas qu'elles tombent du ciel). À la place d'un millier de courriers, mieux vaut quelques directives claires et essentielles, à actualiser en permanence car la réalité est en constante évolution. Il faut, ensuite, rester en contact. Politiquement, il est important de revendiquer pour les établissements d'éducation pour mineurs la qualification de structures socio-sanitaires : ces structures doivent rester ouvertes et, en cas d'auto-isolément, elles doivent être capables de gérer la situation, en contenant les risques de contagion pour le personnel et les autres jeunes. La distance sociale ne peut pas toujours être maintenue ; il faut dans ces cas protéger les personnes. En ce sens, les institutions disposent, par exemple, d'équipements médicaux (masques) pouvant être utilisés selon les instructions, ou elles peuvent demander des tests de manière préférentielle (à partir de la fin mars, à l'un des quatre points de test prévus). Le Bureau et les institutions doivent jouer le jeu en mettant en œuvre des stratégies complémentaires.

Focus sur la population dans le besoin

Dans un premier temps, il s'agit de se concentrer sur la population ayant réellement besoin de protection. Ceci implique des choix douloureux tels que la suspension des prises en charges partielles (externat) et le recours au congé familial temporaire pour les mineurs dont la situation est gérable, en concertation avec les travailleurs sociaux, les bureaux d'aide et de protection et les autorités de protection. Toutefois, ces prestations doivent être remplacées et garanties par une assistance téléphonique (vidéo) et un suivi quotidien. Les premières réactions sont encourageantes : les familles activent des ressources insoupçonnées. Pour les enfants qui restent dans l'institution, les droits de sortie et de visite sont remplacés par des appels téléphoniques (vidéo). Les sorties sont généralement accompagnées ou organisées pour de petits moments. Les éducateurs n'étaient pas certains de pouvoir contenir les enfants les moins coopératifs. En réalité, les enfants ont vite compris que ce n'était pas une blague. Les situations problématiques sont moins nombreuses que prévu. Il a été convenu avec les agents du service de prévention de la police cantonale de bénéficier de leur service, à la demande des directeurs des foyers, pour des mesures de sensibilisation. Il peut s'agir d'une bonne pratique d'intervention précoce. La confrontation est là mais elle est franche et constructive. Le message passe. Souvent, ce sont les enfants eux-mêmes qui offrent un mot de réconfort aux éducateurs ("directeur, comment vas-tu ?"). Les grandes institutions (avec plus de deux groupes) créent des sections séparées et deviennent plus compactes. Les enfants mangent en groupe et non à la cantine ; les quelques chambres doubles deviennent individuelles. Les horaires de travail du personnel éducatif s'allongent ; la rotation du personnel diminue. Dans la mesure du possible, des groupes sont organisés pour séjourner dans des maisons destinées aux colonies de vacances afin de réduire la population au sein des institutions et d'éviter d'avoir une cinquantaine de personnes en quarantaine. Cela libère de l'espace pour d'éventuelles situations d'auto-isolément et de quarantaine et réduit le risque d'infection. Le foyer se concentre sur lui-même et essaie de ne pas laisser entrer le virus ou, au pire, de l'isoler.

Le soutien sanitaire : un élément fondamental dans toutes les phases

Les éducateurs ne sont pas des infirmiers mais ils apprennent vite. Grâce à l'*Office des personnes âgées et des soins à domicile*, nous sommes entrés en contact avec la direction des services régionaux d'aide et de soins à domicile. Les infirmières diplômées en hygiène maternelle et en

pédiatrie, qui se sont retrouvées sous-occupées en raison de la diminution des visites à domicile, ont été identifiées. Elles se trouvent à notre disposition. Chaque foyer dispose d'une infirmière référente. Nous avons convenu quatre tâches : 1. Inspection initiale pour évaluer la situation logistique ; 2. Informations de base succinctes sur les mesures hygiéno-sanitaires ; 3. Conseils en présence d'enfants avec des symptômes similaires à la grippe ; 4. Suivi dans la situation d'enfants positifs au Covid-19 isolés dans le foyer. Les premières interventions ont été décisives, les infirmières jouant un rôle d'intermédiaire important entre la direction, l'équipe, le médecin de l'institution et le *Bureau du médecin cantonal*. Nous avons réalisé l'importance d'avoir un médecin référent de l'institution disponible et coopératif. Il n'était pas possible pour le monde de compter sur un médecin aussi présent.

Une communication continue qui devient soutien et partage

Dans ces circonstances, nous avons fait l'expérience, si besoin était, de l'importance de maintenir les canaux de communication ouverts à tous les niveaux. Elaborer des dispositions claires et complètes ; les mettre à jour en permanence ; diffuser ce qui apparaît comme des bonnes pratiques ; faire participer des services que l'on n'aurait jamais pensé impliquer ; ne pas lésiner sur les moyens financiers (contrôlés et approuvés tous les CHF 10 000) ; passer des coups de téléphone pour voir comment les situations évoluent, comment vont les directeurs, les éducateurs et les enfants. Se conforter mutuellement et se sentir partie prenante d'une solution qui doit être construite ensemble. De nouvelles questions se posent toujours : où et comment s'occuper des enfants d'un parent hospitalisé, et ce d'autant plus si lui aussi est positif au Covid-19? Comment s'occuper des enfants d'une infirmière en service de nuit ? Si un foyer sort de quarantaine et qu'il a encore un cas positif au Covid-19, retourne-t-il en quarantaine pendant dix jours supplémentaires ? Comment soutenir les familles d'accueil ?

Il s'agit de « se faire pousser des antennes » et d'être prévoyant. Pensez au pire car il peut arriver. Pensez aux plans B, C et Z. Pouvoir prendre connaissance des questions à temps et imaginer des solutions auxquelles on n'a pas encore pensé, chercher des ressources là où peut-être on ne pensait pas devoir ou pouvoir les trouver. En gardant toujours à l'esprit les droits de l'enfant, qui doivent être préservés même en ces temps difficiles, peut-être même davantage. Nous vivons une période extraordinaire, qui exige de chacun qu'il fasse ressortir le meilleur de lui-même et qui requiert le partage avec les autres pour le bien commun. Il n'est pas temps d'avoir des héros solitaires, ni des fronts opposés, mais des réponses collectives et solidaires.

Marco Galli, Alessandra Ghiani e Giulia Foletti, “Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani” du Canton du Tessin.

Bellinzona, le 1^{er} avril 2020