

## Cellule anti-isolement

Mars-Mai 2020

### Bilan du dispositif et synthèse des questionnaires aux volontaires (fin mai 2020)

---

Au moment du confinement généralisé lié à l'épidémie de COVID-19, décrété en France le 17 mars 2020, la cellule de crise mise en place à la Mairie de Lanester a choisi d'activer un dispositif existant initialement dans le cadre du Plan Canicule : la cellule anti-isolement.

Celle-ci avait pour objectif d'appeler les personnes âgées qui le souhaitaient de manière régulière afin de s'assurer de leur bonne santé. Basée sur le volontariat et l'inscription des personnes âgées, elle n'avait aucun inscrit le 25 mars, malgré une communication institutionnelle via les canaux de la collectivité, la presse et le relais par les associations locales.

La cellule de crise a alors validé une démarche pro-active de la collectivité visant à ce que des volontaires (recherchés parmi les élus et agents de la Ville) appellent les personnes âgées de plus de 70 ans du territoire.

La cellule anti-isolement recherchait deux objectifs :

- S'assurer que les personnes n'étaient pas dans une situation d'isolement du fait du confinement, ne leur permettant pas de répondre à leurs besoins.
- Permettre aux personnes qui le souhaiteraient d'avoir un appel régulier afin de prendre de leur nouvelle, de créer une relation limitant la solitude.

Fin mars, un appel à volontaire a été adressé aux élus et agents de la Ville. A partir du 31 mars et durant les 3 premières semaines d'avril, les volontaires ont reçu chaque semaine un fichier de 10 personnes âgées (ou couples) à appeler.

Cette note vise à dresser un bilan de la cellule anti-isolement vis-à-vis de ces deux objectifs (fin mai), de dresser quelques perspectives et enjeux pour la suite, et de présenter la synthèse des questionnaires remplis par les volontaires.

#### 1. Objectif 1 : S'assurer du non-isolement

##### *Les contacts avec les personnes âgées*

3 500 personnes environ ont été identifiées comme ayant plus de 70 ans et habitant Lanester. Le fichier a été composé à partir du fichier électoral (avec un important travail de recherche de coordonnées téléphoniques), du fichier des usagers de la médiathèque et de fichiers détenus par le CCAS pour l'organisation d'animations à destination des personnes âgées.

Environ 2 000 personnes ont été contactées téléphoniquement par les volontaires lors des 3 vagues d'appels d'avril (1555 contacts téléphoniques représentant 2000 personnes en comptant les couples). Pour les autres personnes, soit nous ne disposons pas du tout de coordonnées téléphoniques, soit les volontaires n'étaient pas parvenus à les joindre lors de leurs appels.

Un travail de recherche complémentaire a été mis en place parallèlement, afin de retrouver des coordonnées téléphoniques ou électroniques différemment, de demander des informations à des tiers

(bailleurs sociaux, Point Bleu, résidences...). Certaines personnes ont également appelé d'elles-mêmes en mairie afin de se signaler. Des informations ont pu être ainsi collectées pour environ 700 personnes.

Les 800 personnes restantes ont fait l'objet de visites à leur adresse, principalement par les élus de la Ville. Ces visites ont permis d'assurer un contact avec 600 personnes environ, 200 personnes environ restant au final pour lesquelles nous n'avons pas eu d'information (dans la majorité des cas, cela correspond à des déménagements).

### *Les volontaires*

Au total, 79 volontaires ont été mobilisés pour passer des appels aux personnes âgées + 4 agents pour la coordination du dispositif, le travail sur les fichiers et le travail de recherche complémentaire sur les appels infructueux.

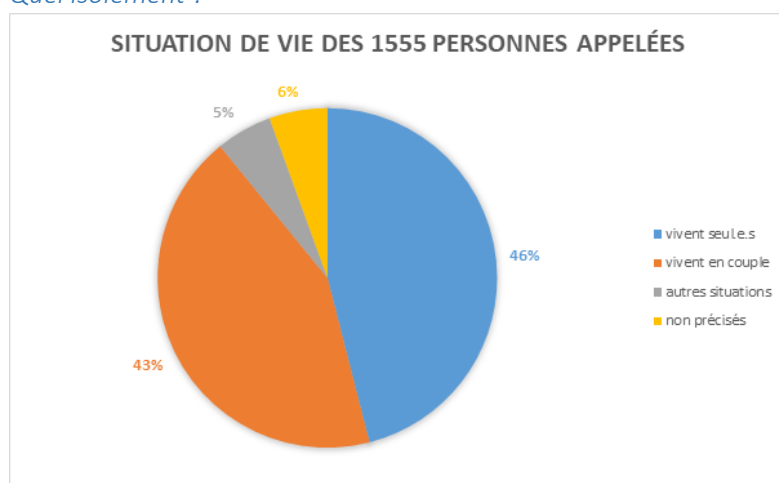
Pour les visites à domicile, une quinzaine d'élus, quelques agents et quelques bénévoles ont été mobilisés.

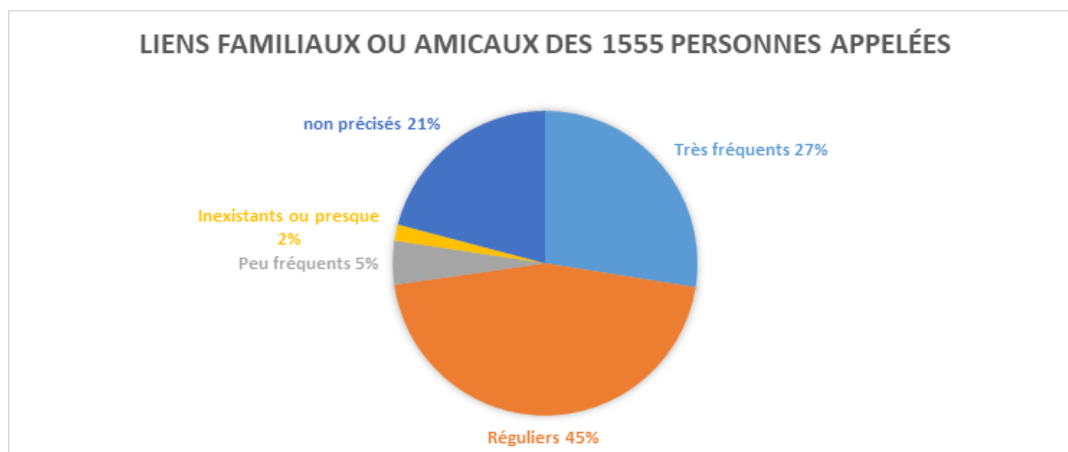
Répartition des 79 volontaires appelants :

- 21 élus
- 11 bénévoles
- 47 agents.

A noter les retours très enthousiastes dans l'ensemble des volontaires participant à la démarche : une démarche appréciée par des élus ou agents « ravis de se sentir utiles pour nos aînés », d'avoir trouvé par la cellule anti-isolement un moyen d'agir durant la période. Les volontaires ont trouvé là une « belle expérience, nouvelle, particulière, très enrichissante », ont pu « échanger avec des personnes formidables » lors d'« appels très sympas ». Un volontaire a même dit « avoir compris pourquoi il avait choisi le service public ».

### *Quel isolement ?*





*Les chiffres correspondent aux 1 555 contacts téléphoniques (environ 2 000 personnes).*

Suite aux appels, une trentaine de situations individuelles ont été transmises au CCAS pour vérification plus poussée de la situation de vie et du besoin éventuel d'une action sociale ou médico-sociale. Cela ne représente que 0,2 % des contacts et sur cette trentaine de situation, la majorité n'a pas entraîné d'actions nouvelles.

- ⇒ Les contacts de la cellule anti-isolement ont ainsi permis de mesurer que le maillage d'actions sanitaires et sociales, les liens familiaux et amicaux de solidarité semblent bien fonctionner sur le territoire et évitent des situations de grand isolement.

#### *Les services autour de la cellule anti-isolement*

Le premier « service » rendu par les appels aux personnes âgées est de l'ordre de la considération, du sentiment que la collectivité s'occupe de chaque cas individuel. La « surprise » des personnes appelées lors de la première semaine, et l'importance des remerciements reçus pendant la démarche, témoignent de ce premier niveau de service.

Moins symboliquement, les volontaires ont très largement répondu à un besoin d'informations chez les personnes appelées. Dans une situation inédite entraînant beaucoup de questionnements sur ce qui était autorisé ou non, possible ou non, ouvert ou non, globalement et en local, les volontaires ont représenté l'institution et donc une source d'information sûre et légitime.

Durant le confinement, la Ville de Lanester a développé ou mis en place différents services :

- La plateforme d'accueil téléphonique unique ouverte tous les jours.
- Le service de portage de repas à domicile pouvant accueillir de nouveaux usagers.
- Le service de livraison de courses à domicile (plateforme *Pack*).

La cellule anti-isolement et les appels à l'ensemble des personnes âgées ont permis de présenter ces dispositifs aux personnes qui pouvaient en être les usagers cibles et donc d'en favoriser l'accès. Ils ont même permis, dans le cadre de la livraison de courses, de mesurer le besoin et d'inciter la collectivité à y répondre en créant le dispositif.

Enfin, bon nombre de « menus services » ont été rendus aux personnes appelées via les volontaires de la cellule anti-isolement durant le confinement : remise d'attestations de déplacement, dépôt de courses, de médicaments, de timbres, de masques, ou même de fleurs pour un anniversaire... Bien d'autres ont sans nul doute échappé à la capitalisation sur le dispositif. Ces services se caractérisent par la réactivité et la réponse simple et directe au besoin, ainsi que par la capacité à sortir du cadre habituel (organisé) de l'action publique.

## 2. Objectif 2 : Lutter contre l'isolement par les appels réguliers

Sur les 1 555 contacts téléphoniques, 486 ont exprimé le souhait d'être rappelées de manière régulière après le premier appel. Soit 31% des personnes contactées.

Au fil du temps, du déconfinement (progressif à partir du 11 mai), de l'arrêt de certains volontaires ne disposant plus du temps nécessaire pour passer les appels, certaines personnes âgées ont souhaité stopper les appels réguliers. Fin mai, environ 280 personnes continuaient à être appelées régulièrement (le plus souvent une fois par semaine), soit 18% des personnes contactées.

Les relations humaines ainsi créées se révèlent le plus souvent riches et fortes, marquantes pour les volontaires comme pour les personnes âgées. De nombreuses anecdotes ont ainsi pu émailler le dispositif (voir synthèse des questionnaires à la suite) et beaucoup de « binômes » ont émis le souhait de se rencontrer à la suite du dispositif.

A l'inverse, certaines situations ont également été compliquées, dans leur rapport à la mort, la maladie, l'isolement, plongeant parfois les volontaires dans un sentiment d'impuissance. Le cas le plus marquant étant sans doute le décès d'une personne âgée suite à un premier appel d'un volontaire, alors même qu'il devait être suivi d'appels réguliers.

## 3. La suite du dispositif

Fin avril, la cellule de crise de la Ville de Lanester a décidé de poursuivre les appels réguliers aux personnes âgées qui le souhaitaient au-delà du 11 mai et du début du déconfinement. Les volontaires interrogées ayant également très majoritairement souhaité la poursuite du dispositif.

Les reprises d'activités progressives des volontaires, en particulier des agents de la Ville entraînent aujourd'hui un manque de volontaires appelant. Fin mai / début juin, un nouvel appel à volontaires bénévoles va être lancé auprès de la population lanestérienne afin de pouvoir continuer à proposer des appels aux personnes le souhaitant.

A noter que le service de livraison de courses à domicile se poursuit également, une quinzaine de personnes en bénéficiant à ce jour.

### *Capitaliser sur le dispositif*

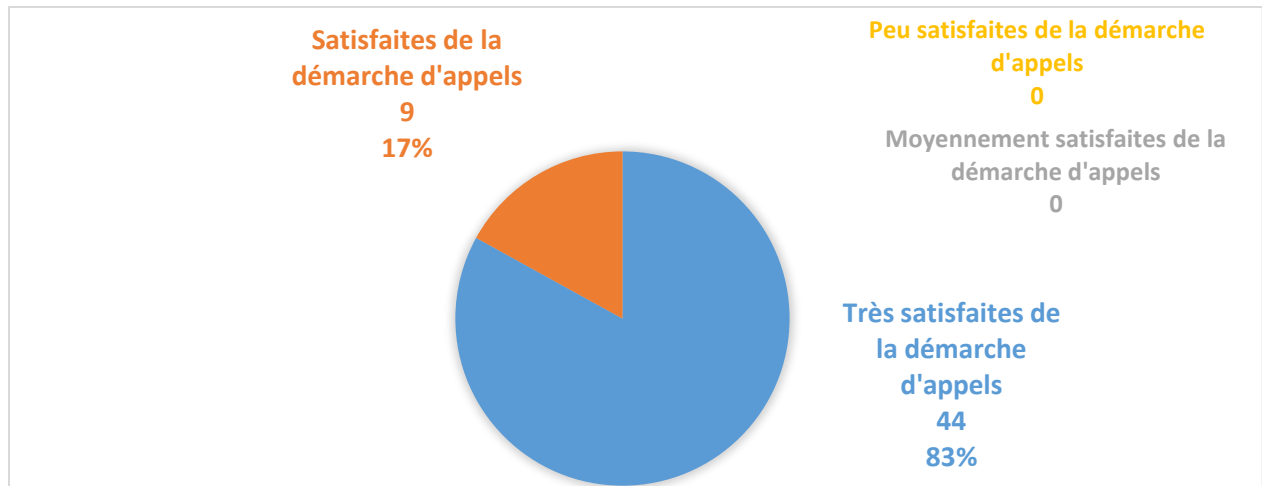
La démarche de la cellule anti-isolement donne de nombreux enseignements sur les modalités d'action publique qui peuvent être mises en œuvre par la collectivité, dans au moins deux domaines :

- La gestion de crise, le dispositif pouvant être dupliqué dans le cadre du Plan Communal de Sauvegarde ou le Plan Canicule.
- La politique « inclusive » de la Ville, luttant contre l'isolement, favorisant le maintien à domicile, en lien direct avec les personnes, leur proposant des services réactifs et simples, associant des bénévoles et des associations. Le projet de « conciergerie solidaire » intégré à la rénovation urbaine de Kerfrehour-Châtaigneraie pourrait ainsi être un prolongement de la cellule anti-isolement.

## Questionnaire aux volontaires de la cellule anti-confinement - Synthèse

Début mai, afin de décider de la suite du dispositif, un questionnaire a été adressé à l'ensemble des volontaires. 52 réponses ont été recueillies, en voici la synthèse.

**Globalement, diriez-vous que les personnes de plus de 70 ans qui ont été contactées ont été :**



### **Quels sont les principaux points de satisfaction exprimés ?**

Les personnes contactées sont touchées que la mairie ait pris cette initiative, et sont très reconnaissantes.

Elles se sentent considérées et apprécient les informations qui ont pu leur être transmises, les services mis en place par la Ville pour les aider, la prise en charge de leurs besoins le cas échéant.

Les personnes sont très reconnaissantes de l'écoute et de l'attention qui leur ont été portées, et se sentent rassurées de voir que la Ville prend soin de ses aînés et se soucie de leurs situations individuelles.

Ces appels ont permis à chacun.e de dialoguer, d'échanger avec une personne autre que celles de son entourage immédiat, et surtout de rompre la solitude pour les plus isolées d'entre elles. Elles ont pu exprimer leurs angoisses si nécessaire, raconter leur passé, leurs centres d'intérêts.

### **Quels sont les principaux motifs d'insatisfaction exprimés ?**

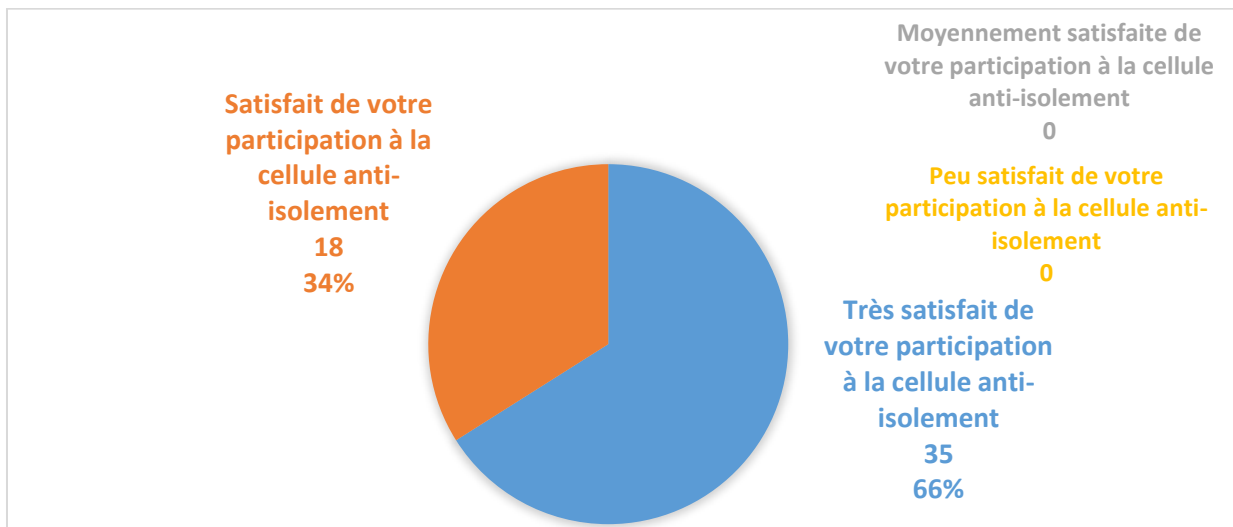
La majorité des personnes contactées n'a pas exprimé d'insatisfaction quant au dispositif (28 réponses en ce sens).

Les insatisfactions exprimées concernent la situation de confinement qui prive les personnes de leur liberté, et du contact humain (5), le problème des masques (6), l'attente pour une intervention à domicile (ménage, entretien du jardin) (1), l'inquiétude par rapport à la maladie, le dé-confinement.

Concernant le dispositif lui-même, on peut noter quelques insatisfactions liées au dérangement par les appels (3), le manque de confiance dans le dispositif (1).

Quatre volontaires évoquent le fait que certaines personnes de moins de 75 ans ne se sont pas senties concernées voire se sont senties infantilisées (ne se considèrent pas « vieilles »).

## En tant que volontaire, êtes-vous



### Quels sont vos principaux motifs de satisfaction ?

Les volontaires sont satisfaits d'avoir participé à cette initiative de solidarité (terme utilisé 6 fois), qui a été pour eux un enrichissement sur le plan humain, leur a permis de prendre conscience des situations des personnes âgées, de découvrir des personnes et de se découvrir eux-mêmes.

« Je travaille auprès d'enfants et j'ai découvert d'autres relations qui parfois m'ont beaucoup touché, m'ont interpellé sur ma vie ».

Ils se sont sentis utiles (terme utilisé 21 fois) dans la lutte contre l'isolement, en apportant de l'aide (5) pour leurs démarches, des réponses et du réconfort aux personnes âgées, grâce à la création de lien (8), l'échange (8), l'écoute (3), le dialogue (1). Ils ont rendu service (5), et ont été sensibles au plaisir apporté aux personnes âgées qui leur sont reconnaissantes.

« Merci de nous avoir permis d'être utile pendant cette période de confinement, c'est tellement gratifiant pour nous et tellement important pour les seniors d'avoir un moment d'évasion pendant ce dur épisode de vie... Merci de la confiance que vous avez eu en nous pour cette mission »

Des volontaires ont apprécié le soutien, la disponibilité et la réactivité dans les retours et réponses à leurs questions apportés par les agents chargés de la mise en place du dispositif. Ils mentionnent aussi les feuilles de route actualisées et le bilan transmis chaque semaine.

Cette expérience a apporté à un agent des idées et l'envie d'étoffer l'offre au sein de son service.

### Quels sont vos principaux motifs d'insatisfaction ?

Trente-cinq volontaires ont été pleinement satisfaits, si ce n'est pour deux d'entre eux, qui regrettent de n'avoir pas ou n'avoir pu participer un peu plus.

Trois volontaires évoquent une certaine gêne liée au caractère un peu intrusif de la démarche.

Deux volontaires auraient voulu pouvoir répondre à toutes les demandes/questions des personnes âgées, un autre regrette le manque de masque.

Le caractère énergivore des appels est mentionné deux fois, ainsi que leur impact psychologique et émotionnel pour les appelants, la difficulté de reconforter chacune des personnes, de trouver les mots justes, la frustration de ne pouvoir discuter de vive voix plutôt que par téléphone, le refus de certaines personnes appelées qui serait lié à une incompréhension.

Deux volontaires s'inquiètent des suites qui seront données au dispositif, l'un d'entre eux craint qu'un rituel et une relation aient été initiés pour ensuite s'arrêter.

Un volontaire évoque un problème de forfait téléphonique.

Un volontaire déplore qu'une crise ait été nécessaire pour développer ce geste simple.

### **Sur la méthode, avez-vous eu des difficultés ? Pensez-vous que des choses auraient pu être faites différemment ? Si oui comment ?**

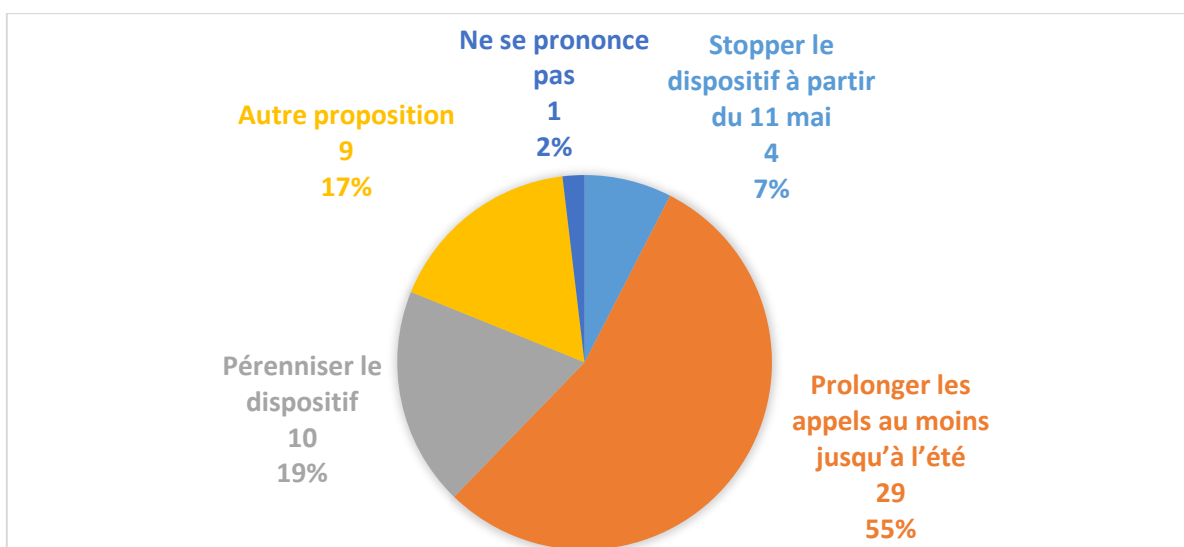
Trente-neuf volontaires n'ont eu aucune difficultés et ont apprécié l'organisation, l'accompagnement, l'aide au contact et aux échanges sur les supports clairs et complets, le fait de pouvoir appeler sans laisser son numéro, et la possibilité d'obtenir un soutien psychologique si besoin.

Un volontaire aurait apprécié que les informations aient été mises à jour dès leurs mises en place pour les transmettre aux personnes (Point Bleu, livraison des courses, des masques par M2L, ouverture des EHPAD, infos sur le maintien des élus actuels, ...). Un autre que les personnes désirant être appelées aient été listées en amont, et que seules les plus de 75 ans aient été choisies.

Plusieurs volontaires ont rencontré des difficultés face à des personnes plus isolées ou en souffrance que d'autres, ne sachant quels mots trouver et utiliser pour leur apporter du réconfort, un volontaire considère qu'il est difficile de se préparer à un entretien compte tenu des diversités de personnalités et réactions des personnes. Un volontaire aurait préféré être mieux informé sur les situations personnelles des familles contactées. La question du choix de l'horaire d'appel a été évoquée également.

Deux volontaires ont éprouvé des difficultés matérielles car n'avaient pas d'ordinateur ou devaient le partager avec leurs enfants.

### **De manière générale, selon vous, quelle suite faut-il donner à la cellule anti isolement ?**



## **Merci de commenter / préciser votre choix**

Globalement, les volontaires considèrent qu'il n'est pas envisageable de stopper de manière nette les appels aux personnes, d'une part à cause de la brutalité du changement, d'autre part car certaines personnes ont un réel besoin de parler ou auraient besoin d'une aide particulière. Ils constatent la pertinence du dispositif mis en place qu'il serait dommage d'abandonner.

Pour eux, le lien qui a été créé, s'il doit être rompu, doit s'arrêter progressivement, et d'un commun accord avec les personnes appelées en fonction de leur situation et de leur désir. La prolongation des appels rassurera les personnes, notamment celles qui ont besoin d'être informées.

Ils pensent qu'il est important que la Ville garde ce lien avec les personnes seules, et que celles qui en ont le moins besoin demanderont elles-mêmes à ne plus être appelées au fur et à mesure du temps, au fur et à mesure de la reprise de leur vie sociale, ce qu'elles attendent avec impatience pour la plupart : les contacts avec leur famille et amis, les sorties, les activités...

Ils proposent que les personnes les plus fragiles et isolées même hors confinement qui ont été identifiées grâce aux appels pourront être suivies régulièrement, et aidées dans leurs démarches diverses, notamment celles qui ont plus de 80 ou 85 ans (les plus jeunes sont majoritairement autonomes). Il pourrait être pertinent d'intégrer des personnes plus jeunes mais dans des situations difficiles sur le plan social, ou handicapées.

« J'ai quelques idées et souhaiterais vous en faire part de vive voix ».

## **Personnellement, comment voyez-vous la suite de votre mobilisation dans ces appels (envie de poursuivre les relations ? possibilités vis-à-vis de la reprise d'activité ?...) ?**

11 volontaires souhaitent arrêter ou considèrent qu'il ne leur sera pas possible de continuer.

7 ne savent pas trop s'ils souhaitent continuer, et doute de la compatibilité avec la reprise d'activités.

25 d'entre eux sont d'accord pour continuer à appeler les personnes, certains selon s'il leur est possible de le faire sur leur temps de travail, d'autres selon le nombre de personnes à rappeler.

1 volontaire semble partant mais les personnes qu'il a contactées ne souhaitaient pas être rappelées.

9 volontaires ne se sont pas prononcés.

## **Globalement selon vous, que peut-on retenir de cette expérience ? En général et pour l'action de la mairie dans le domaine du vieillissement ?**

« BRAVO pour cette belle initiative ! »

Les volontaires félicitent la Ville pour cette belle initiative, ce service « bonus » qui a permis :

- d'avoir un état des lieux global sur la situation des personnes âgées sur la commune,
- de repérer les personnes qui sont isolées ou fragiles même en période « normale »,
- de créer du lien social et intergénérationnel,
- de confirmer l'importance de ce lien social et des relations humaines, du besoin de considération, du plaisir éprouvé quand on se sent utile
- de constater que la solidarité et l'entraide existent entre les personnes à Lanester
- de montrer la capacité des services à travailler en transversalité et dans l'urgence, la nécessité et le caractère indispensable des services déjà en place (Point Bleu notamment),



– et également d'envisager des actions à mettre en place :

- "cafés des âges", "conseil des sages",
- De se demander comment faire pour repérer les personnes hors de tout système de repérage,
- travailler à l'intégration de ces personnes dans l'espace public, comment les intégrer
- questionner les personnes bénéficiaires pour connaître leur avis sur la pertinence et l'intérêt de l'opération, de leur point de vue.
- Réfléchir à un soutien aux personnes plus jeunes socialement défavorisées

« Merci pour eux ».

**Les appels de la cellule anti-isolement ont été l'occasion de relations humaines riches, parfois fortes, parfois tristes, souvent belles. Afin de garder une trace de ces relations, pouvez-vous ci-dessous raconter une relation, une anecdote, un témoignage, qui vous a le plus marqué dans cette expérience ?**

« Une personne de 90 ans qui bêche son jardin et qui regarde le moins possible la télévision ».

« Une petite dame qui met de côté son bien-être, ses soins (kiné) pour ne pas déranger les soignants qui ont beaucoup à faire ».

« Une personne âgée m'a dit que j'avais une voix apaisante ».

« Une personne souhaite venir me rencontrer à l'Hôtel de Ville pour mettre un visage sur ma voix ».

« Savez-vous monsieur ? L'autre jour je me suis surprise à mettre la musique dans mon salon et j'ai dansé autour de la table toute seule et ça m'a fait du bien »

« Une dame de plus de 90 ans (prénom Hélène) : pleine d'humour. Me raconte que les ambulanciers (des hommes) étaient venus un jour chercher son époux à leur domicile. Dans la conversation, elle m'indique qu'elle était donc entourée d'hommes et a fait référence à une sitcom des années 90 : Hélène et les garçons. Nous en avons ri toutes les deux. Personne très dynamique, volontaire et mariée depuis 69 ans! ».

« Je me souviens qu'une des personnes m'a fait rire alors que je n'étais moi-même pas très en forme, je ne m'y attendais pas et je me suis dit que c'était bien agréable de se sentir réconfortée de manière inattendue et spontanée ».

" Vous savez, je suis seule, aujourd'hui le ciel est gris et vous êtes mon rayon de soleil"

« Une personne très rigoureuse a sa "compagne" à Ploemeur. Leur relation est basée sur le chacun.e chez soi, mais tous les jours, ils partagent le déjeuner et l'après-midi. Depuis le 17 mars, par souci de la loi, il respecte le confinement. Cependant, il s'inquiète énormément d'elle. Et, il est possible que le confinement fasse évoluer leur relation. »

« Ce qui m'a marqué le plus c'est leur joie de vivre pour la plupart malgré tous leurs problèmes de santé ».