



**PARTICIPANTS :**

Antoinette ATTO – ville de Vaulx-en-Velin  
Valérie BAHOLET - ville de Nantes  
Nathalie CLUTOT - ville de Béziers  
Laure DESCHAMPS - ville d'Écully  
Sylvie FRABOUL – ville de Rennes  
Céline HOGNON-KRETZ – ville de Rennes  
Aurélie JUVANON – ville de Tassin-la-Demi-Lune  
Dominique MARTIN-GENDRE - ville de Dijon  
Jean-Luc MONTES – ville de Béziers  
Assétou TAJCHNER - ville de Coulounieix-Chamiers  
Patrick PIECZONKA - ville de Sceaux  
Anne-Bérénice SIMZAC du Gérontopôle d'Île de France : le Géron'd'if

**ÉQUIPE DU RFVAA :**

Pierre-Olivier LEFEBVRE  
Angélique GIACOMINI  
Floria FINOT  
Angélique BRICLER  
Guillaume MOISSÉ

## INFORMATION / COMMUNICATION

### Un numéro de téléphone unique centralisateur

Un numéro d'appel gratuit ou non mais unique, notamment utile pour les personnes en difficulté qui sont dirigées vers le CCAS, une aide à la livraison des courses ou la délivrance des attestations. Cela permet à l'appelant de savoir tout de suite vers qui être dirigé. Une majorité des appels sont au sujet des courses ou sur l'inquiétude créée par l'isolement. De nombreuses villes annoncent désormais recevoir aussi beaucoup de propositions autour du bénévolat mais aussi des questions sur les masques. Les appels en mairie ou au CCAS peuvent par exemple être accueillis par des agents du service de la petite enfance ; les agents peuvent disposer d'un tableau pour les aiguiller dans leurs réponses avant le cas échéant de transférer la demande.

### Utilisation/mise en place une plateforme numérique

Dans de nombreuses villes comme, l'essentiel des demandes concerne les courses et les attestations. À terme, il y aura par exemple à Dijon une classification des appels en fonction de leur objet/besoin. Un compte-rendu des appels et demandes est envoyé tous les soirs au maire.

Certaines villes étaient déjà équipées d'une plateforme numérique, dans d'autres villes elles n'existaient pas : des collectivités ont donc mis en place une plateforme d'entraide. La plateforme retenue par Tassin-la-Demi-Lune est Agilibox et son prestataire a mis à disposition gratuitement cet outil. Cela a fonctionné pour l'aide aux devoirs pour les écoliers mais le numérique n'est pas forcément adapté aux personnes âgées.

Dans certaines villes, la plateforme préexistante est aussi utilisée pour recenser les initiatives comme les bénévoles et les mettre en lien avec les personnes âgées, les personnes handicapées ou les familles. La plateforme / outil numérique au service de la collectivité peut être mis en place très facilement, ainsi le conseil des aînés de Sceaux a par exemple créé un forum pour la mise en relation des habitants grâce à l'aide de bénévoles informatiques.

### Appels téléphoniques

Une veille téléphonique peut être organisée conjointement avec les acteurs locaux : CARSAT, bailleurs sociaux et département (APA)... Les collectivités peuvent ainsi dispenser des informations et des conseils



## 1 - La gestion de la crise dans les villes amies des aînés - Réunion téléphonique du 23 avril 2020 - 11h

aux personnes âgées mais aussi, en allant au-devant des autres acteurs, pour établir des actions de veille, afin aussi d'éviter les doublons dans les actions. En général on recense un appel une à deux fois par semaine.

La veille téléphonique est principalement mise en place auprès des seniors listing du plan canicule complété avec celui du suivi social, des personnes âgées inscrites à l'office des seniors ou sur le listing des bénéficiaires du portage des repas. Mais il peut alors se poser la question du respect du RGPD. De plus, les personnes peuvent être appelées par des bénévoles. Parfois le croisement va plus loin et dans certaines collectivités tous les fichiers ont été croisés avec ceux du Secours Catholique, du centre social afin de pouvoir répartir les appels.

Il est aussi mis en place une procédure de levée de doute : au bout de deux appels sans réponse une visite est organisée.

Une collectivité a pris aussi une initiative complémentaire avec des appels téléphoniques par ses bibliothécaires à destination de leurs abonnés de plus de 70 ans qu'ils connaissent bien ; ils interrogent aussi les EHPAD pour connaître les besoins urgents en matière de gel ou masques.

### Le respect du RGPD ?

Au sujet de la réutilisation des listings et de la conformité au RGPD, le ministère va prochainement répondre sur le croisement des données en période d'urgence.

À Tassin-la-Demi-Lune, les bénévoles qui appellent les seniors isolés au téléphone ont signé une attestation s'engageant à ne pas garder les coordonnées téléphoniques une fois le confinement terminé. La ville de Tassin-la-Demi-Lune va transférer au RFVAA ce document

### La fracture numérique

Dans certaines villes, pour réduire la fracture numérique par rapport aux attestations, des bénévoles apportent dans les boîtes aux lettres des attestations et procèdent aussi au renouvellement des ordonnances.

Parfois la plateforme en ligne de la collectivité est utilisée pour la mise en relation des bénévoles pour livrer les courses, ou le renouvellement des ordonnances à la pharmacie mais, il se peut que cette plateforme ne rencontre pas son public car cette solution est entièrement numérique.

### L'information aux professionnels

Des actions via des vidéos à destination des professionnels qui travaillent avec des malades sont mises en place sur le site internet du Géron d'if : gestes barrière, comment rentrer chez soi quand on est malade ? Une veille des initiatives locales et nationales pour les professionnels, les personnes âgées sur le lien social, l'alimentation, la perte d'autonomie est mise en place. Le gérontopôle a aussi établi un dossier repris par Jérôme Guedj sur l'isolement et travaille sur d'autres études : comment lutter contre l'isolement dans les EHPAD, comment les personnes âgées vivent le confinement isolés (troubles cognitifs...), ainsi qu'une enquête avec l'ARS IDF sur le dépistage en EHPAD du Covid.

## LIEN SOCIAL & SOLIDARITÉ

### Livraison de courses et médicaments à domicile

Les collectivités ont également mis en place une information sur les lieux de distributions alimentaires faisant de la livraison à domicile. Des CCAS ont pu mettre en place un service de courses (à destination des personnes âgées, handicapées ou les familles nombreuses). Il reste le problème de la confiance car comment donner de l'argent à des personnes inconnues ? Comment faire intervenir des bénévoles ? À cette problématique, celle de l'argent liquide que l'on donne à la personne qui va faire les courses : la solution retenue à Béziers est une photo du rendu de monnaie avec le ticket de caisse pour éviter les



détournements. Ailleurs des pompiers bénévoles se sont proposés ainsi que des bénévoles agents de la mairie.

## AUTONOMIE SERVICES ET SOINS

### Cellule d'écoute psychologique

Une cellule d'écoute psychologique peut être mise en place, avec le cas échéant une orientation vers une prise en charge médicale. Ce service est initié par la collectivité et chaque acteur local (CARSAT, bailleurs sociaux...) fonctionne dans son champ de compétence avec ses propres bénéficiaires.

### Distribution de masques et gel – création de visières

Des villes ont commencé à organiser la distribution de masques à l'ensemble de la population. Certaines ont aussi fait produire et distribuer des masques : pour une distribution en boîte-aux-lettres avec le listing électoral couplé aux inscrits dans les écoles. Ailleurs, des opérations de création de visières est mise en place avec des associations de makers qui ont des imprimantes 3D pour les distribuer dans les EHPAD et pour les aides à domicile.

Certaines villes ont distribué leur stock existant de masques aux EHPAD.

### Le portage de repas renforcé

Le portage de repas a été renforcé avec beaucoup plus de demandes car les services de restauration des résidences autonomie sont fermés. Il peut même y avoir de nouveaux inscrits dans de nombreuses villes. Certaines annoncent en tout qu'il y a une augmentation de 60 % de cette activité, il y a donc été fait appel au volontariat avec notamment les collègues agents de la ville. Parfois, une tarification solidaire pour le portage de repas à domicile a été mise en place.

### L'aide sociale

Les CCAS restent ouverts pour les aides facultatives (distribution de bons alimentaires, distribution de repas par la Croix Rouge...). Les commerces qui sont encore ouverts peuvent donner leurs surplus à la Croix Rouge. Des villes ont commandé et distribuent des chèques d'accompagnement personnalisés pour permettre d'acheter de la nourriture aux plus démunis.

Les travailleurs sociaux sont en veille active et c'est parfois l'accueil de la mairie qui recense et redistribue les demandes au CCAS : l'accueil est encombré mais reste le point centralisateur de la commune. L'aide sociale a été renforcée auprès des plus démunis et la collecte alimentaire renforcée en coordination solidaire avec le CCAS et les associations qui distribuent des colis et l'épicerie solidaire.

## LA GESTION DU DÉCONFINEMENT

Sur « l'après », comment expliquer les mesures appliquées aux aînés, aux résidents d'une résidence autonomie - au cœur de la problématique ? Comment y gérer le déconfinement ? Ces personnes sont largement autonomes mais il faut néanmoins les accompagner.

Il est envisagé l'ouverture progressive des espaces senior mais comment les réadapter pour cette période de crise ? Une salle commune serait par exemple transformée en espace d'accueil pour respecter les distances et le lieu ne serait accessible que sur rendez-vous et pas en accueil libre. Lors de la réouverture pour un club - restaurant il y aura plusieurs services avec une désinfection entre les services. Il reste une inquiétude sur la date de reprise des ateliers prévention et sur le fait qu'à partir du 11 mai les bénévoles actifs vont reprendre les activités et ne pourront plus être disponibles.

Et comment renouveler le stock des bénévoles à partir du 11 mai ?