



Note du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés

rédigée par Pierre-Olivier Lefebvre et Angélique Giacomini

à l'attention de Jérôme Guedj dans le cadre de la mission - Lutte contre l'isolement des personnes âgées en période épidémique

Cette note est, entre autres, le fruit de la réflexion initiée à l'occasion d'un premier échange entre :

- *Fabrice Perrin, conseiller spécial en charge du secteur médico-social et de la réforme du grand âge au cabinet d'Olivier Véran ;*
- *Antoine Meffre, Chef du bureau de la prévention de la perte de l'autonomie et du parcours de vie des personnes âgées - DGCS ;*
- *Jérôme Guedj, en charge de la mission de lutte contre l'isolement des personnes âgées en période épidémique ;*
- *Pierre-Olivier Lefebvre, Délégué Général du Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés et Angélique Giacomini, Déléguée Générale Adjointe.*

Il s'agit ici de relever les principaux risques, interrogations et problématiques générés par le confinement à domicile des aînés.

Un questionnement autour du repérage des aînés isolés dans le territoire

Du fait de sa proximité avec les habitants, la commune apparaît comme un échelon territorial à privilégier pour faciliter la coordination du repérage et de l'accompagnement des aînés fragiles ou dépendants vivant à domicile dans le territoire. Son rôle pourrait ainsi être de recenser, de faciliter et de coordonner pour permettre à chacun de vivre le mieux possible cette situation de confinement. En cela, les standards des mairies pourraient constituer une porte d'entrée pertinente pour cette cellule du fait de la proximité et de la légitimité pour orienter, mais aussi recueillir et diffuser des informations.

Trois types de personnes âgées pourraient faire l'objet d'une vigilance accrue en cette période épidémique :

- celles qui ne posaient aucune difficulté avant et qui ont désormais des besoins spécifiques du fait du confinement ;
- celles qui étaient identifiées mais dont la situation de santé et/ou l'autonomie se dégradent durant le confinement (→ pour cette catégorie de personnes, il est impératif de pouvoir maintenir le repérage et l'accès aux droits (quid de nouvelles prestations, d'une évaluation APA en urgence, etc. ?) ;
- les personnes âgées très dépendantes déjà identifiées qui vivent à domicile.

Sur quels types de fichiers serait-il possible de s'appuyer pour contacter les âgés qui vivent à domicile dans le territoire et qui sont susceptibles d'avoir besoin d'une aide particulière en cette période de confinement ?

- La réactivation du plan canicule ;
- La liste des bénéficiaires de l'APA ou de la PCH (Source : conseils départementaux) ;
- La liste des bénéficiaires de l'action sociale de la CNAV (GIR 5-6 – Source : CARSAT) ;
- Les listes électorales qui peuvent permettre d'avoir un regard plus large sur des populations dites « invisibles » qui ne seraient pas inscrites sur les fichiers pré-cités et qui pourraient être particulièrement fragilisés en cette période de confinement ;
- Les dispositifs de lutte contre l'isolement qui existaient avant cette crise dans certains territoires (réseaux de bénévoles, visites de convivialité, appels téléphoniques...) ou de services proposés par la ville (portage de repas, etc.).

Les pharmacies apparaissent par ailleurs comme des interlocuteurs de proximité important dans le repérage des personnes âgées isolées ou en situation de précarité / fragilité.

→ Les interrogations persistantes sur ce sujet concernent :

- Le RGPD / la CNIL ;
- Les réticences dans la transmission des listes entre acteurs ;
- La problématique liée à la coordination pour éviter de retrouver les mêmes personnes sur les différentes listes.

Le personnel directement au contact des aînés susceptibles d'être dans le besoin devrait impérativement avoir en sa possession tous les éléments indispensables pour apporter une réponse. Pour bien cibler la demande et proposer une réponse adaptée dans chaque territoire, il pourrait ainsi être intéressant de proposer une grille d'entretien « type » avec des réponses à apporter ; cette fiche aurait vocation à permettre aux agents de ne pas être démunis lorsque leur interlocuteur est en difficulté, mais de pouvoir leur proposer des solutions existant localement.

Le tableau ci-dessous est une ébauche concernant les actes essentiels des aînés à domicile, en se fondant sur une « journée type » et réunit à la fois des premiers retours d'expériences des communes du RFVAA ou issus d'autres réseaux affiliés au réseau mondial des villes et communautés amies des aînés de l'OMS. Les questionnements et problématiques persistant sur chacun des sujets sont également mentionnés.

Besoins des aînés	Partages d'expériences de Villes amies des aînés	Questionnements et contraintes
Se nourrir	<p>Option 1 :</p> <p>Se faire livrer ses courses directement par les commerçants → sur ce sujet, certaines communes / CCAS diffusent aux retraités une liste des commerces qui proposent de la livraison de courses</p> <p><i>ex : Limonest a envoyé un courrier aux personnes âgées de plus de 70 ans pour leur rappeler les consignes et leur indiquer quels commerçants proposaient le service de livraison / Dijon, Meaulne-Vitray, Morteau, Neuville-en-Ferrain ont également transmis la liste des commerçants qui effectuent des livraisons</i></p>	
	<p>Option 2 :</p> <p>Se faire livrer des courses par un volontaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • bénévole d'une association type Croix-Rouge Française via le service de <i>conciergerie</i> solidaire : « Croix-Rouge chez vous » • certaines communes (plutôt les grandes) facilitent l'entraide directe entre habitants à travers des sites internet (par exemple https://www.grenoble.fr/1700-voisins-voisines.htm ou encore https://jeparticipe.bordeaux.fr/entraide) Pour lutter contre la fracture numérique, certaines communes proposent des affichettes à imprimer et coller en bas d'immeuble (par exemple https://bit.ly/fabrique-solidarite-paris) • Mise en place d'un partenariat entre un réseau social d'entraide déjà existant et la collectivité pour recenser les offres de services et les besoins des particuliers (garde d'enfants, courses...) <i>ex : Metz - Le réseau social Ensembl' est utilisé pour créer de la solidarité de voisinage de gré à gré pour aider les personnes isolées (courses, boulanger, pharmacie...)</i> • Mise en place d'une plateforme téléphonique de solidarité municipale <i>ex : Nice Les services de la ville opèrent un suivi d'entraide entre voisins, recensent les besoins et les volontaires</i> • Se référer au site Internet de la plateforme de la réserve civique : https://covid19.reserve-civique.gouv.fr/ 	<p>Questionnement des communes autour des transactions d'argent (quelle garantie, quelle confiance, quelle légitimité ? / est-ce que la personne âgée donne de l'argent au bénévole ? Est-ce que le bénévole avance l'argent ? Etc.) → d'où peut-être la nécessité de préconiser la gestion de la livraison de courses par des bénévoles avec une coordination par les associations locales plutôt que par les mairies</p>

	<p>Option 3 :</p> <p>Faire appel au portage de repas à domicile (maintien et renforcement des services) <i>ex : Romans-sur-Isère, Neuville-en-Ferrain, Pau</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Alternative : Livraisons de paniers solidaires coordonnées par la collectivité <i>ex : Lyon - Les personnes âgées fragiles, isolées ou à risque pourront commander un panier frais à prix raisonnable. Ces paniers, seront préparés par les Halles de la Martinière. La commande sera effectuée via le CCAS en partenariat avec la Poste</i> 	
Se laver	<p>En ce qui concerne l'hygiène et la toilette, seuls les professionnels des soins de l'aide à domicile peuvent intervenir au domicile.</p> <p>Des bénévoles, volontaires ou interlocuteurs divers doivent toutefois être en mesure d'apporter une réponse si les aînés contactés n'ont pas le nécessaire pour faire leur toilette (produits d'hygiène, panne de chauffe-eau, etc.).</p>	<p>Pour les personnes âgées dont la situation de santé et/ou l'autonomie se dégraderaient durant le confinement → impératif de pouvoir maintenir le repérage et l'accès aux droits (quid de nouvelles prestations, d'une évaluation APA en urgence, etc. ?). Une réponse à cette question doit être apportée pour ne pas mettre en difficulté un interlocuteur à qui une personne âgée confierait son incapacité à se laver et que ne bénéficierait pas de services à domicile.</p>
Se soigner	<p>En cas de problème de santé, suivre les recommandations nationales en période de crise sanitaire</p> <p>Pour la livraison de médicaments (avec carte vitale + ordonnance) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Option 1 : Faire appel à des bénévoles (Croix-Rouge Française, plateformes en ligne, entraide de voisinage, etc.) • Option 2 : A Crécy-la-Chapelle les pharmacies se coordonnent avec la police municipale pour faire porter des médicaments aux personnes isolées ou en difficulté. • Option 3 : certaines pharmacies proposent la livraison gratuite des médicaments sur 	

	présentation d'une ordonnance et carte vitale qui seront cherchées préalablement au domicile de la personne.	
Entretien le domicile	En ce qui concerne le ménage au domicile , seuls les professionnels des soins de l'aide à domicile peuvent intervenir au domicile.	
	En cas de besoin pour de grosses réparations (panne de chauffe-eau, de chauffage, etc.) : légalement, un professionnel du bâtiment peut effectuer une réparation à domicile. La Confédération des artisans et des petites entreprises du bâtiment a toutefois recommandé de ne faire appel aux professionnels à domicile qu'en cas d'urgence pour limiter les risques de diffusion du virus.	
	Répondre aux besoins en termes de petit bricolage	Quelles interventions possibles à domicile pour changer une ampoule ou réaliser des petites réparations indispensables ?
Échanger (lien social)	Mise en place d'une veille téléphonique pour répondre aux questions des personnes âgées, les rassurer, échanger et les écouter <i>ex : Schoelcher avec son dispositif « Allô bonjour » assuré par des agents de la Direction des affaires sociales (qui remplacent les appelants bénévoles habituels) / Limonest utilise le registre et la méthode du plan canicule / Romans-sur-Isère - Des élus vont venir en renfort pour aider à contacter l'ensemble des personnes âgées bénéficiant des services de la Ville (Portage de repas à domicile, téléassistance, fichier canicule) / Metz a mis en place un plan de contact des personnes âgées isolées qui consiste à téléphoner aux seniors : du Plan canicule, aux résidents des résidences autonomie, aux bénéficiaires des dispositifs "Ag'Ecoute" et "Messin(e)s solidaires" et aux présidents de clubs seniors / Paris - Depuis le 10 mars, toutes les sorties loisirs de l'association Paris en compagnie ont été remplacées par des appels de convivialité</i>	
	Recensement des outils technologiques pour rompre l'isolement des personnes âgées pendant un épisode de confinement pour le COVID-19 réalisé par le Gerond'if : https://bit.ly/39kOuHb ou par le Gérontopôle des Pays de la Loire : https://bit.ly/2UzXUJu	

	<p>Mise en place d'un réseau interne de communication audiovisuelle au sein des EHPAD pour rester en lien avec ses proches <i>ex : Pau EHPAD Nouste Soureilh – Une salle avec écran a été aménagée au rez-de-chaussée pour accueillir les proches des résidents qui pourront ainsi s'entretenir avec eux</i></p>	
	<p><u>Diffusion de messages aux proches via les ondes radiophoniques</u> (résidents EHPAD mais aussi personnes âgées confinées à leur domicile) <i>ex : Collines la radio - Ehpad du « Pied du Roy » à Courlay / Maison de retraite Nicolas-Sévileano à Cerizay</i></p>	
Avoir accès à ses droits	<p>En complément de leur mise en ligne sur les sites municipaux, impression d'attestations dérogatoires pour les déplacements (fondamental pour lutter contre la fracture numérique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • disponibles sur la porte de la mairie • à découper dans les journaux • déposés dans différents commerces <p><i>ex : Meaulne-Vitray - Elles ont été déposées dans les commerces : Petit Casino, la boulangerie et le tabac</i></p>	
Être informé	<p>Se pose la question d'une bonne information des aînés concernant les gestes barrières mais aussi de ce qui est autorisé ou non pendant la période de confinement. Pour cela, les communes ont réalisé et diffusé un certain nombre d'infographies et de documents de communication.</p> <p>Les appels téléphoniques semblent également une occasion intéressante pour rappeler ces informations, ainsi que la presse écrite.</p>	
Pouvoir retirer de l'argent		<p>Questionnement autour de la contribution des banques qui pourraient proposer un service de livraison d'argent en liquide au domicile des personnes en difficulté ? (en cours de réflexion en Suisse qui a déjà commencé la livraison de cash à domicile après réservation en ligne ou par</p>

		téléphone par les bénéficiaires + questionnement autour de La Poste qui pourrait contribuer au service)
Être en sécurité	Diffusion de flyers « Alerte escroquerie » <i>ex : Romans-sur-Isère via le service de portage de repas pour inciter les personnes âgées à se montrer vigilantes en cas de démarchage à domicile par des médecins et/ou pour des masques, du gel hydroalcoolique...</i>	
Bénéficiaire d'un dispositif d'aide aux aidants	Pour répondre aux problématiques spécifiques rencontrées par les familles, le réseau France Alzheimer a mis en place de nouveaux services d'écoutes téléphoniques. Ils sont assurés par des bénévoles formés à l'accueil et écoute et par des psychologues. L'objectif de ces services d'écoute est de préserver le lien avec les familles, de leur prodiguer des conseils et de les orienter, le cas échéant, vers des sources fiables d'informations - https://www.francealzheimer.org/contactez-votre-association-locale	Problématique très forte autour du soutien psychologique des proches aidants (principalement dans les couples aidants / aidés où les personnes désorientées ne sont plus accueillies en accueil de jour ou autres dispositifs et sont donc confinées avec l'aidant à domicile en permanence sans répit possible) Par ailleurs, quelles solutions alternatives si l'aidant principal tombe malade ?
Obtenir un soutien psychologique	Dispositif national grand public de soutien psychologique au bénéfice des personnes qui en auraient besoin, déployé à partir du numéro vert 0 800 130 000 , est mis en place depuis le début de la crise sanitaire.	
S'occuper, se cultiver, faire des activités depuis le domicile	Recensement des ressources culturelles émises en ligne par les grandes institutions culturelles afin de permettre depuis son domicile d'aller à l'Opéra, au Musées ou au théâtre <i>ex : OPAD Association des seniors dijonnais transmet ces informations via sa Newsletter hebdomadaire</i>	
	Mise en ligne de vidéos pour pratiquer une activité physique à domicile, s'instruire, se cultiver, se détendre et se divertir	

	<p><i>ex : OPAD Association des seniors dijonnais poursuit et développe la diffusion de l'ensemble des activités et loisirs qu'elle propose au quotidien pour ses adhérents (gymnastique tonique, séance de kinésiologie, atelier cuisine avec jeu concours, conférences, etc.) / Nice – sur cultivez-vous.nice.fr les acteurs culturels de la Ville de Nice s'organisent pour vous offrir un accès à des contenus en ligne concoctés par les services municipaux (Concerts, ballets, visites, conférences, films ou encore expositions</i></p>	
	<p>Service de portage de livres (et livres audio) à domicile, associé au portage de repas en partenariat avec la Médiathèque / Bibliothèque municipale ex : Pau</p>	
<p>La vie quotidienne : sortir les poubelles</p>	<p>Solliciter l'aide d'un volontaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • bénévole d'une association type Croix-Rouge Française via le service de <i>conciergerie</i> solidaire : « Croix-Rouge chez vous » • certaines communes (plutôt les grandes) facilitent l'entraide directe entre habitants à travers des sites internet (par exemple https://www.grenoble.fr/1700-voisins-voisines.htm ou encore https://jeparticipe.bordeaux.fr/entraide) Pour lutter contre la fracture numérique, certaines communes proposent des affichettes à imprimer et coller en bas d'immeuble (par exemple https://bit.ly/fabrique-solidarite-paris) • Mise en place d'un partenariat entre un réseau social d'entraide déjà existant et la collectivité pour recenser les offres de services et les besoins des particuliers (garde d'enfants, courses...) <i>ex : Metz - Le réseau social Ensembl' est utilisé pour créer de la solidarité de voisinage de gré à gré pour aider les personnes isolées (courses, boulanger, pharmacie...)</i> • Mise en place d'une plateforme téléphonique de solidarité municipale <i>ex : Nice Les services de la ville opèrent un suivi d'entraide entre voisins, recensent les besoins et les volontaires</i> • Se référer au site Internet de la plateforme de la réserve civique : https://covid19.reserve-civique.gouv.fr/ 	<p>Questionnement autour des gardiens d'immeuble qui n'ont pas reçu la préconisation d'aller voir si les personnes âgées avaient des besoins spécifiques.</p>

<p>La vie quotidienne : aller au courrier</p>	<p>Solliciter l'aide d'un volontaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • bénévole d'une association type Croix-Rouge Française via le service de <i>conciergerie</i> solidaire : « Croix-Rouge chez vous » • certaines communes (plutôt les grandes) facilitent l'entraide directe entre habitants à travers des sites internet (par exemple https://www.grenoble.fr/1700-voisins-voisines.htm ou encore https://jeparticipe.bordeaux.fr/entraide) Pour lutter contre la fracture numérique, certaines communes proposent des affichettes à imprimer et coller en bas d'immeuble (par exemple https://bit.ly/fabrique-solidarite-paris) • Mise en place d'un partenariat entre un réseau social d'entraide déjà existant et la collectivité pour recenser les offres de services et les besoins des particuliers (garde d'enfants, courses...) <i>ex : Metz - Le réseau social Ensembl' est utilisé pour créer de la solidarité de voisinage de gré à gré pour aider les personnes isolées (courses, boulanger, pharmacie...)</i> • Mise en place d'une plateforme téléphonique de solidarité municipale <i>ex : Nice Les services de la ville opèrent un suivi d'entraide entre voisins, recensent les besoins et les volontaires</i> • Se référer au site Internet de la plateforme de la réserve civique : https://covid19.reserve-civique.gouv.fr/ 	<p>Questionnement autour des gardiens d'immeuble qui n'ont pas reçu la préconisation d'aller voir si les personnes âgées avaient des besoins spécifiques.</p>
<p>La vie quotidienne : acheter le journal</p>	<p>Solliciter l'aide d'un volontaire :</p> <ul style="list-style-type: none"> • bénévole d'une association type Croix-Rouge Française via le service de <i>conciergerie</i> solidaire : « Croix-Rouge chez vous » • certaines communes (plutôt les grandes) facilitent l'entraide directe entre habitants à travers des sites internet (par exemple https://www.grenoble.fr/1700-voisins-voisines.htm ou encore https://jeparticipe.bordeaux.fr/entraide) Pour lutter contre la fracture numérique, certaines communes proposent des affichettes à imprimer et coller en bas d'immeuble (par exemple https://bit.ly/fabrique-solidarite-paris) • Mise en place d'un partenariat entre un réseau social d'entraide déjà existant et la collectivité pour recenser les offres de services et les besoins des particuliers (garde 	

	<p>d'enfants, courses...)</p> <p><i>ex : Metz - Le réseau social Ensembl' est utilisé pour créer de la solidarité de voisinage de gré à gré pour aider les personnes isolées (courses, boulanger, pharmacie...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en place d'une plateforme téléphonique de solidarité municipale <p><i>ex : Nice Les services de la ville opèrent un suivi d'entraide entre voisins, recensent les besoins et les volontaires</i></p>	
<p>La vie quotidienne : sortir faire ses courses</p>	<p><u>Certains supermarchés ont réservé la première heure après l'ouverture à leurs clients de plus de 70 ans</u> (propreté des lieux, fréquentation moindre, rythme différent)</p>	<p>Nécessité de le promouvoir plus largement auprès de toutes les enseignes ?</p>
	<p><u>Certains supermarchés réservent des caisses prioritaires aux aînés</u></p>	<p>Nécessité de proposer une formation expresse aux caissières (respect du rythme des aînés, attention à apporter au lien social...)?</p>
	<p>En Australie, certains supermarchés proposent des paniers préparés avec les produits de première nécessité (papier toilette, pâtes, lait ...) pour les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap.</p> <p>En France, Monoprix et Franprix proposent depuis le début de la crise des paniers avec des produits de première nécessité à petits prix pour les personnes âgées. Le service e-commerce de Monoprix a créé ce vendredi Portailblanc@monoprix.fr, un service de livraison prioritaire pour les soignants qui offre, de surcroît, 10 % de réduction. Carrefour a le même projet et offrira la livraison express et va ouvrir une ligne téléphonique réservée aux commandes des soignants mais aussi des personnes âgées qui ne maîtrisent pas Internet.</p> <p>A Paris et en région parisienne, Franprix et Monoprix ont mis en place un autre système depuis peu, avec la livraison à domicile de paniers de dépannage comportant des produits alimentaires et d'hygiène permettant de s'alimenter quelques jours. Ils sont livrés gratuitement à domicile via un appel sur un numéro vert, gratuit lui aussi (Franprix 0 805 620 370 et Monoprix 0 800 05 8000).</p>	<p>Nécessité de le promouvoir plus largement auprès de toutes les enseignes ?</p>

<p>La vie quotidienne : sortir son animal de compagnie</p>	<p><u>Solliciter l'aide d'un volontaire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • bénévole d'une association comme l'association Terre Bleue à Nice qui propose son aide pour sortir les animaux de compagnie des personnes âgées ou en difficulté • certaines communes (plutôt les grandes) facilitent l'entraide directe entre habitants à travers des sites internet (par exemple https://www.grenoble.fr/1700-voisins-voisines.htm ou encore https://jeparticipe.bordeaux.fr/entraide) Pour lutter contre la fracture numérique, certaines communes proposent des affichettes à imprimer et coller en bas d'immeuble (par exemple https://bit.ly/fabrique-solidarite-paris) • Mise en place d'un partenariat entre un réseau social d'entraide déjà existant et la collectivité pour recenser les offres de services et les besoins des particuliers (garde d'enfants, courses...) <i>ex : Metz - Le réseau social Ensembl' est utilisé pour créer de la solidarité de voisinage de gré à gré pour aider les personnes isolées (courses, boulanger, pharmacie...)</i> • Mise en place d'une plateforme téléphonique de solidarité municipale <i>ex : Nice Les services de la ville opèrent un suivi d'entraide entre voisins, recensent les besoins et les volontaires</i> • Se référer au site Internet de la plateforme de la réserve civique : https://covid19.reserve-civique.gouv.fr/ 	
<p>La vie quotidienne : aide au jardinage</p>	<p><u>Solliciter l'aide d'un volontaire :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • bénévole d'une association • certaines communes (plutôt les grandes) facilitent l'entraide directe entre habitants à travers des sites internet (par exemple https://www.grenoble.fr/1700-voisins-voisines.htm ou encore https://jeparticipe.bordeaux.fr/entraide) Pour lutter contre la fracture numérique, certaines communes proposent des affichettes à imprimer et coller en bas d'immeuble (par exemple https://bit.ly/fabrique-solidarite-paris) • Mise en place d'un partenariat entre un réseau social d'entraide déjà existant et la collectivité pour recenser les offres de services et les besoins des particuliers (garde d'enfants, courses...) 	

	<p><i>ex : Metz - Le réseau social Ensembl' est utilisé pour créer de la solidarité de voisinage de gré à gré pour aider les personnes isolées (courses, boulanger, pharmacie...)</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une plateforme téléphonique de solidarité municipale <i>ex : Nice Les services de la ville opèrent un suivi d'entraide entre voisins, recensent les besoins et les volontaires</i> • Se référer au site Internet de la plateforme de la réserve civique : https://covid19.reserve-civique.gouv.fr/ 	
--	---	--

Esprit dans lequel a été rédigée cette note et devrait probablement être pensée la coordination locale des intervenants (professionnels ou bénévoles) : permettre aux professionnels du maintien à domicile (de la santé et des soins) de se concentrer sur leurs missions principales au contact physique des aînés et proposer d'autres solutions pour tout ce qui peut être fait par des bénévoles / volontaires sans contact physique direct, c'est-à-dire faire gagner du temps et de l'énergie aux professionnels.

Préconisation en ce sens : faire des réserves civiques territorialisées *via* un appel aux jeunes en service civique et aux volontaires en service civique universel « le maire de votre commune a besoin de vous, contactez-le ». Il pourrait également être intéressant d'encourager les associations comme Les petits frères des Pauvres ou la Croix-Rouge Française à se manifester auprès des maires des communes sur lesquelles ils interviennent

Une règle qui paraît essentielle : les bénévoles / volontaires ne doivent avoir aucun contact physique avec les personnes âgées de 70 ans ou plus. Ce contact doit être réservé aux professionnels de l'aide à domicile et aux professionnels de santé.

Une autre clé de réussite : pour les aînés qui bénéficient déjà de la visite d'une personne de confiance au domicile, il semblerait pertinent d'essayer de maintenir le plus possible cette personne au cœur de la coordination pour faciliter d'autres interventions plus exceptionnelles avec des personnes inconnues (des bénévoles par exemple). Il serait également intéressant de permettre à cette personne de confiance d'indiquer les points sur lesquels elle continue à être efficace et à pouvoir faire son travail et les points sur lesquels elle aurait besoin d'un renfort qui pourrait être assuré par un bénévole.

Au niveau des territoires, il paraît intéressant de mettre en place une cellule de coordination à deux niveaux :

- prise en compte des besoins des aînés, recensement des initiatives, proposition de solutions ;
- supervision des bénévoles ou des intervenants non habituels qui pourraient se trouver face à des situations difficiles (personnes désorientée, problème de santé, décès...) et qui dans ce cas auraient besoin de pouvoir contacter un superviseur pour prendre le relais.

Pour les nouveaux bénévoles qui intègrent actuellement les associations, il apparaît parfois nécessaire de prendre des précautions particulières (copie des papiers d'identité par exemple) et de proposer des formations expresses (MOOC) pour garantir le plus possible la qualité des interventions auprès des aînés qui reste une priorité.

Il peut sembler préférable que les associations, dont c'est la compétence, soient les garants des interventions et de la coordination des bénévoles auprès des aînés.

