

ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES : LES EFFETS DU CONFINEMENT

L'ISOLEMENT DE NOS AÎNÉS EST UNE VRAIE DISTANCIATION SOCIALE

RAPPORT PETITS FRÈRES DES PAUVRES #4
JUN 2020



Le confinement, c'est très triste. Je me sens seule. Personne ne vient me voir. Je tourne en rond dans ma chambre. Les journées sont interminables.

Claudette, 87 ans
Île-de-France



**PETITS FRÈRES
DES PAUVRES**

Non à l'isolement de nos aînés



ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES : LES EFFETS DU CONFINEMENT

L'ISOLEMENT DE NOS AÎNÉS EST UNE VRAIE DISTANCIATION SOCIALE

RAPPORT PETITS FRÈRES DES PAUVRES #4

juin 2020

Réalisé à partir de l'étude CSA Research
Avec le soutien financier de la Fondation des Petits Frères des Pauvres et de la CNAV

Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :
« Rapport Petits Frères des Pauvres Isolement des personnes âgées : les effets du confinement »
et aucune reprise des chiffres de l'étude ne pourra être dissociée de cet intitulé.

CONTACTS


Isabelle Sénécal,

responsable du Pôle plaidoyer/relations presse
des Petits Frères des Pauvres
isabelle.senecal@petitsfreresdespauvres.fr
07 71 91 59 29

Meryl Le Breton,

attachée de presse
meryl.lebreton@petitsfreresdespauvres.fr
07 71 92 87 87

Retrouvez les Petits Frères des Pauvres sur

 @lesPetitsFreresdesPauvres
 @PFPauvres
 @pfpauvres

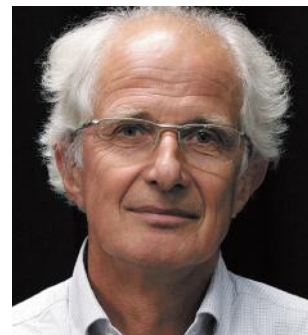
ÉDITO

Depuis trois ans, les Petits Frères des Pauvres, association de référence sur la lutte contre l'isolement des aînés, produisent, à l'occasion du 1^{er} octobre, Journée internationale des personnes âgées, un rapport pour qualifier cet isolement qui frappe de nombreuses personnes âgées et pour présenter leurs préconisations. En 2017, un baromètre « Solitude et isolement, quand on a plus de 60 ans en France » a alerté sur les 300 000 personnes âgées qui sont en situation de « mort sociale », sans contacts avec leur entourage. En 2018, nous nous sommes intéressés à l'exclusion numérique des aînés et avons démontré que cette exclusion, dans une société ultra-connectée, est devenu un facteur aggravant d'isolement. En 2019, nous avons apporté un éclairage inédit sur les liens entre isolement des personnes âgées et territoires, en cherchant à comprendre si l'isolement varie en fonction des territoires.

Face à la situation inédite que nous vivons qui bouleverse la vie de millions de personnes âgées, nous avons décidé d'avancer la date de notre rapport et de **donner la parole aux personnes de 60 ans et plus, y compris celles exclues du numérique, afin qu'elles puissent s'exprimer sur les conséquences du confinement, sur leurs conditions de vie, sur leur quotidien bouleversé, sur ce qu'elles espèrent pour les fameux « jours d'après ».**

La crise sanitaire sans précédent que nous vivons montre au grand jour les situations d'isolement des personnes âgées, en France comme partout dans le monde. Confinés, devant limiter nos activités quotidiennes, ne devant plus nous déplacer, chacun d'entre nous a été confronté à l'isolement de ses proches âgés, particulièrement fragilisés par un virus qui en fait les principales victimes. En même temps, nous avons assisté à un formidable élan de fraternité. Des familles, des voisins, des associations, des commerçants, des entreprises ont rivalisé d'imagination pour permettre aux personnes âgées d'être entourées au mieux, malgré les contraintes et les difficultés. Les structures d'hébergement des personnes âgées se sont équipées comme elles le pouvaient des outils numériques devenus un moyen incontournable pour pouvoir communiquer et voir ses proches. Les pouvoirs publics ont commandé d'urgence un rapport, auquel nous avons contribué, pour trouver des solutions immédiates à cet isolement.

Depuis le 11 mai, nous vivons le déconfinement mais les personnes vulnérables ont été invitées par le Premier ministre « à observer dans toute la mesure du possible, de façon volontaire, les règles de prudence



Alain Villez
président
Petits Frères des Pauvres

très strictes qui ressemblent à celles des deux derniers mois ». Certaines personnes âgées continuent à ne pas sortir et les résidents d'EHPAD sont toujours soumis à des règles strictes.

Si l'isolement de nos aînés est devenu, pendant plusieurs semaines, un sujet majeur de société, avec un nouveau regard sur la situation des plus fragiles, les principaux concernés ont peu eu la parole. On a beaucoup entendu des experts du sujet, des représentants d'établissements qui ont témoigné de la difficulté du confinement pour des personnes encore plus fragilisées, des familles. Mais beaucoup moins les personnes âgées elles-mêmes, surtout celles du Grand Âge. Dans une société qui a pu révolutionner un bon nombre de ses pratiques grâce au numérique, les personnes âgées qui n'ont pas ou peu accès à cette technologie, ont été encore plus isolées, invisibles et inaudibles. À la crise sanitaire, se sont rajoutées des crises humaines et sociales.

Alors que la création d'un 5^e risque de sécurité sociale pour le financement des aides à l'autonomie et des mesures de la loi Grand Âge et Autonomie est à nouveau annoncée officiellement, nous appelons de nos vœux que la lutte contre l'isolement des personnes âgées soit prise en compte, de façon ambitieuse, dans les futures politiques publiques, comme un élément de prévention de la perte d'autonomie. La parole de nos aînés est précieuse et indispensable pour pouvoir construire ces politiques et pour mettre en place rapidement les actions pérennes, en adéquation avec leurs besoins et leurs attentes et faire que notre société soit inclusive et fraternelle.

Tous ensemble, avec les personnes âgées, nous pouvons nous mobiliser contre leur isolement ! ●

SOMMAIRE

L'éclairage de Marie-Anne Montchamp,
présidente de la Caisse nationale de solidarité
pour l'autonomie (CNSA)..... 08

**Solitude et isolement : rappel
des données essentielles 11**

**Solitude, isolement des personnes
âgées et politiques publiques..... 19**

Parole de bénévole : Valérie, bénévole en USLD
et EHPAD24

L'éclairage de Jérôme Guedj, chargé d'une
mission sur la lutte contre l'isolement des personnes
âgées31

**L'adaptation des actions
des Petits Frères des Pauvres
pendant le confinement 33**

Parole de bénévole : Morgane, bénévole
en milieu urbain.....36

Parole de bénévole : Christian, bénévole
en milieu rural38

Parole de bénévole : Laure, bénévole en EHPAD 40

Parole de bénévole : Édouard, nouveau bénévole.....42

Le témoignage de Mustapha Djellouli,
chef de service : l'accompagnement
de personnes en grande précarité..... 44

Parole de bénévole : Héloïse, bénévole
écoutante à Solitud'écoute..... 48

L'éclairage de Fabrice Talandier, directeur de la
Fraternité régionale Hauts-de-France des Petits
Frères des Pauvres..... 50

L'éclairage de Magali Assor, chargée de projet
éthique au sein des Petits Frères des Pauvres.....52

Les enseignements de l'étude 55

L'éclairage de Mélissa Petit, sociologue 56

**Les enseignements de l'étude
quantitative 58**

La synthèse des principaux enseignements..... 59

L'éclairage de François Puisieux, gériatre,
CHU de Lille 80

Profil des personnes âgées qui ont vécu le plus
difficilement le confinement.....91

L'éclairage de Thierry Calvat, co-fondateur
du Cercle Vulnérabilités & Société.....92

**Les enseignements de l'étude
qualitative..... 94**

La synthèse des principaux enseignements..... 96

**Les préconisations
des Petits Frères des Pauvres..... 109**

La synthèse des préconisations 110

L'éclairage d'Armelle de Guibert, déléguée
générale des Petits Frères des Pauvres..... 112

L'éclairage de Stéphane Landreau, secrétaire
général de la FNAAFP/CSF 119

L'éclairage de Fabrice Lafon, directeur des
établissements des Petits Frères des Pauvres..... 121

L'éclairage de Séverine Laboue, directrice
du groupe hospitalier Loos Haubourdin 126

Bibliographie.....141

Remerciements.....143

*NB : tous les éclairages d'experts ont été réalisés
entre le 24 avril et le 22 mai 2020. Le rapport a été
finalisé le 25 mai 2020.*



L'éclairage de...

Marie-Anne Montchamp, présidente de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

Que reprenez-vous des résultats de notre étude ?

Je suis marquée par l'immense résilience des personnes âgées. Elles s'inquiètent plus pour les autres que pour elles-mêmes, elles se sont adaptées du mieux qu'elles ont pu, et j'ai l'impression que beaucoup vivent le confinement en permanence. Cette enquête très fournie est la photographie de cette résilience, d'une forme de générosité et d'un événement qui n'est pas si nouveau pour elles et auquel elles me semblent, dans certains cas, préparées et souvent résignées. Tous ces constats m'évoquent la question de la citoyenneté. Ça renvoie à des considérations éthiques. Notre société n'aurait-elle pas expliqué aux personnes âgées que, quand on est âgé, on est un peu moins citoyen et qu'on doit renoncer aux aspirations à faire des choix, à être libre, à vivre dans la cité ? Alors que nous nous préparons à traiter de la question de l'âge et de ce que la nation va organiser pour faire face au vieillissement, affirmer la citoyenneté de la personne jusqu'à la

dernière seconde de sa vie est un projet politique. Nous devons vérifier, non seulement pour préparer le texte de loi, mais au-delà, au quotidien, que les réponses correspondent bien à leurs aspirations. Beaucoup de personnes âgées utilisent les nouvelles technologies, elles sont informées et ont tous les outils modernes pour être des citoyens à part entière. Bien sûr, il y a l'isolement des plus isolés, les exclus dans l'exclusion. C'est la double peine pour ceux qui sont fragiles financièrement, ceux qui vivent dans des centres-villes un peu déshumanisés, les femmes, veuves, et qui ont en outre des fragilités de santé.

La solidarité est aussi un élan de citoyenneté. Ceux qui sont solidaires envers une personne fragile expriment leur citoyenneté mais ils reconnaissent aussi la citoyenneté de l'autre. L'entraide est une réciprocité. Un corps social ne se construit pas sur la lutte de l'homme contre l'homme mais sur un mécanisme puissant de reconnaissance de la valeur humaine. Pour moi, il y a aussi la question de l'égalité des chances. Le Covid



touche plus durement les personnes âgées mais indépendamment, entre une personne confinée en famille et qui a pu faire un certain nombre d'activités et une personne âgée confinée au quotidien, le compte de l'égalité des chances n'y était pas.

La responsabilité des personnes âgées est aussi une question de citoyenneté. Qui peut imaginer qu'une personne âgée est irresponsable ? Il est important de se remettre les curseurs du vieillissement en tête. À 65 ans, on peut avoir des enfants à élever, on peut être actif. Nos repères de l'âge et de la seniorité doivent changer. Et qu'est-ce que ce présupposé de l'irresponsabilité des personnes âgées ? Elles ont mené leur vie, en jonglant avec les contraintes, les événements qu'elles ont traversés, les épreuves. Elles ont également tout le savoir expérientiel et le courage qui font qu'elles en ont vu d'autres !

Comment tenir compte du souhait des personnes âgées de vieillir à domicile ?

La crise a confirmé ce que le conseil de la CNSA dit depuis des mois, à savoir qu'il est naturel que la personne qui avance en âge veuille rester citoyenne chez elle et que, si elle doit aller en établissement, la contrepartie est que l'établissement propose une organisation domiciliaire, avec des réponses sanitaires, fondées sur les préférences et les choix de la personne. Un établissement ne peut pas être un hôpital ou un quasi-hôpital. Dans le champ médico-social, parce qu'on n'a pas assez investi dans une vision politique de l'avancée en âge, on a occulté que tout le secteur de l'aide à domicile est le point d'entrée central d'une politique de santé publique. Si on veut rentrer dans des logiques de prévention et de soin efficaces, il faut tenir compte du consentement, de l'adhésion et du respect des préférences de la personne âgée. Les personnels du domicile ont un rôle primordial de compensation. Ils sont les premiers accompagnants de la vie de tous les jours et sont ceux qui ont la possibilité d'amorcer une réponse coordonnée et efficace. Ne pas investir dans la vision domiciliaire fragilise toute notre politique de santé publique.

Suite à la crise, la création d'un cinquième risque semble se dessiner ?

Au lendemain de la canicule, il y a eu la création de la journée de solidarité pour les personnes âgées, la CNSA et une loi handicap. On voit aujourd'hui s'afficher le 5^e risque mais le compte n'y est pas avec 2,3 milliards d'euros. Pour cette politique de l'autonomie, il sera indispensable de trouver des financements complémentaires à cette avancée importante du financement public dont je me réjouis. Et il faudra tous les ressorts de la solidarité nationale et pas seulement l'assurance maladie. Nous avons besoin d'investissements, de logements, tenir compte des territoires,

pour créer cette politique de l'autonomie. Pour moi, la citoyenneté, la gouvernance, la participation des personnes âgées sont le socle du futur texte de loi. Je pense donc qu'il faudra revoir les contours de la future loi Grand Âge et Autonomie, les enseignements de votre étude devront être mesurés par les pouvoirs publics pour servir de référence à une partie de cette loi. L'autonomie porte une interrogation évidente sur la question de l'isolement. Peut-on être autonome quand on est totalement isolé ? Soit la personne âgée doit être valorisée dans sa contribution sociale, soit il faut des moyens de compensation quand la situation est plus complexe et que les capacités de la personne doivent être renforcées. Toute personne qui voit ses capacités transformées du fait de l'âge est en risque sur sa sociabilité. L'absence de prise en compte des conséquences de l'isolement et de la solitude procède d'un défaut de fabrication politique. Si la politique ne promulgue pas, après cette crise, une grande loi de société, ça sera une occasion manquée. Nous devons y parvenir collectivement.

Notre société n'aurait-elle pas expliqué aux personnes âgées que, quand on est âgé, on est un peu moins citoyen et qu'on doit renoncer aux aspirations à faire des choix, à être libre, à vivre dans la cité ? Alors que nous nous préparons à traiter de la question de l'âge et de ce que la nation va organiser pour faire face au vieillissement, affirmer la citoyenneté de la personne jusqu'à la dernière seconde de sa vie est un projet politique.



SOLITUDE ET ISOLEMENT : RAPPEL DES DONNÉES ESSENTIELLES

SOLITUDE ET ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES : LE RAPPEL DES DONNÉES ESSENTIELLES

En préambule de l'étude 2020 réalisée en plein confinement, il nous a semblé indispensable de rappeler les données connues avant la crise sanitaire que nous vivons.

Nous rappelons que, si la solitude est un ressenti, l'isolement se mesure, de façon très concrète, par rapport aux contacts avec différents réseaux de sociabilité et la qualité de la relation à l'autre.

En 2017, les Petits Frères des Pauvres avaient édité leur tout premier baromètre « *Solitude et isolement, quand on a plus de 60 ans en France* ». Face à l'allongement de la vie et l'augmentation inquiétante de l'isolement de nos aînés, il nous avait semblé indispensable de proposer des données chiffrées selon des modalités qui n'excluent pas les Français âgés non connectés, à l'heure où les enquêtes d'opinion se réalisent majoritairement par des questionnaires administrés en ligne. Ce baromètre nous avait permis d'obtenir un panorama significatif de la situation des personnes âgées et de qualifier de façon fine l'isolement et ses caractéristiques.

En 2018, notre rapport sur l'exclusion numérique des personnes âgées avait pointé une forte exclusion numérique de nos aînés et son impact sur leur isolement.

Notre rapport 2019 consacré aux liens entre isolement et territoires avait donné des informations inédites sur les mécanismes d'isolement selon le lieu de vie de nos aînés.

L'indicateur d'isolement relationnel décliné par cercles de sociabilité

Auprès de la population française métropolitaine âgée de 60 ans et plus

Les isolés
du cercle familial

22%



Les isolés
du cercle amical

28%



Les isolés
du cercle
« voisinage »

21%



Les isolés
des réseaux associatifs

55%



Sont considérées comme isolées les personnes ne rencontrant jamais physiquement les membres d'un réseau de sociabilité (familles, amis, voisins, acteurs associatifs) ou ayant uniquement des contacts très épisodiques avec ces différents réseaux (quelques fois dans l'année ou moins souvent).

6%

des personnes âgées de 60 ans et plus sont **isolées à la fois du cercle familial et amical**, soit plus de **900 000 personnes**, l'équivalent d'une ville comme Marseille !

2%

des personnes âgées de 60 ans et plus sont **isolées des 4 cercles de sociabilité à la fois** (cercle familial, amical, de voisinage et des réseaux associatifs), soit environ **300 000 personnes**, l'équivalent d'une ville comme Nantes !



En France, 300 000 personnes âgées en situation de mort sociale

300 000 personnes de plus de 60 ans ne rencontrent quasiment jamais ou très rarement d'autres personnes (réseau familial, amical, voisins, réseau associatif). Cette vie recluse, sans contacts physiques extérieurs, à l'écart de la société, concerne plus fortement les personnes de plus de 85 ans. 300 000 personnes, on pourrait se dire que c'est peu mais cela équivaut à la population d'une ville comme Nantes, 6^e ville de France par le nombre d'habitants.

Cette « mort sociale » touche plus particulièrement des femmes, de plus de 75 ans, avec des revenus modestes.

Cet isolement absolu se caractérise par :

- **Des relations très amoindries** : 67% de personnes qui n'ont personne pour parler de choses intimes (vs 32% pour l'ensemble des Français de 60 ans et plus), 39% n'ont personne à qui confier leurs clés (vs 13% pour l'ensemble des Français de 60 ans et plus). 50% n'ont personne avec qui déjeuner ou dîner (vs 16%).
- **Des sorties peu fréquentes** : 27% sortent une fois par semaine ou moins souvent de chez eux (vs 9% pour l'ensemble de l'échantillon).
- **Un sentiment de malheur** : 21% se sentent malheureux (vs 9% pour l'ensemble de l'échantillon).
- **Une autonomie moindre dans la vie quotidienne** : avec 9% des personnes qui ne se disent pas autonomes (vs 3% pour l'ensemble de l'échantillon).

900 000 personnes âgées isolées des cercles familiaux et amicaux

22% des personnes de 60 ans et plus sont isolées du cercle familial, 28% du cercle amical, 21% du cercle de voisinage, 55% des réseaux associatifs.

Un isolement de nos aînés différent en fonction des territoires

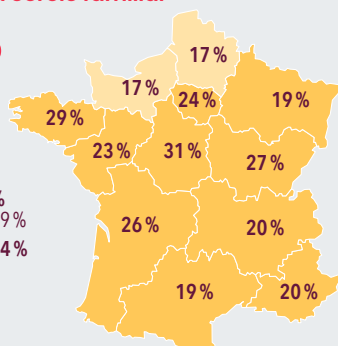
Les différents isolés par région



Les isolés du cercle familial

22%

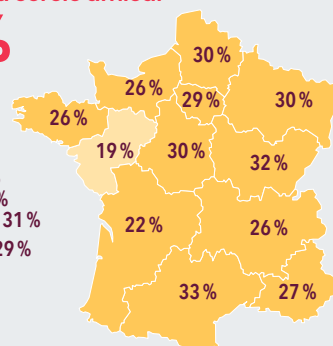
Femmes : 19%
Hommes : 27%
60-74 ans : 22%
75-84 ans : 24%
85 ans et plus : 19%
Île-de-France : 24%
Province : 22%



Les isolés du cercle amical

28%

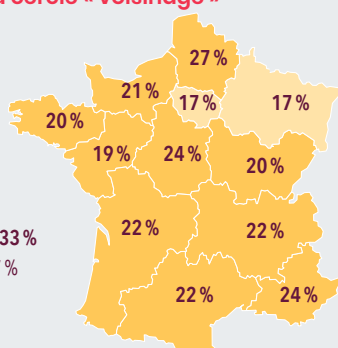
Femmes : 29%
Hommes : 25%
60-74 ans : 26%
75-84 ans : 31%
85 ans et plus : 31%
Île-de-France : 29%
Province : 27%



Les isolés du cercle « voisinage »

21%

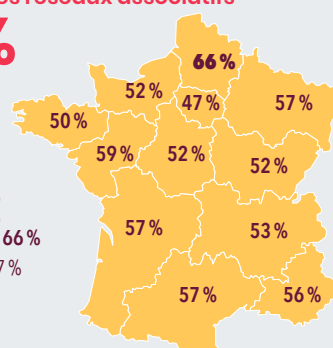
Femmes : 23%
Hommes : 19%
60-74 ans : 19%
75-84 ans : 22%
85 ans et plus : 33%
Île-de-France : 17%
Province : 22%



Les isolés des réseaux associatifs

55%

Femmes : 57%
Hommes : 51%
60-74 ans : 52%
75-84 ans : 59%
85 ans et plus : 66%
Île-de-France : 47%
Province : 56%



4,6 millions de Français de 60 ans et plus ressentent de la solitude

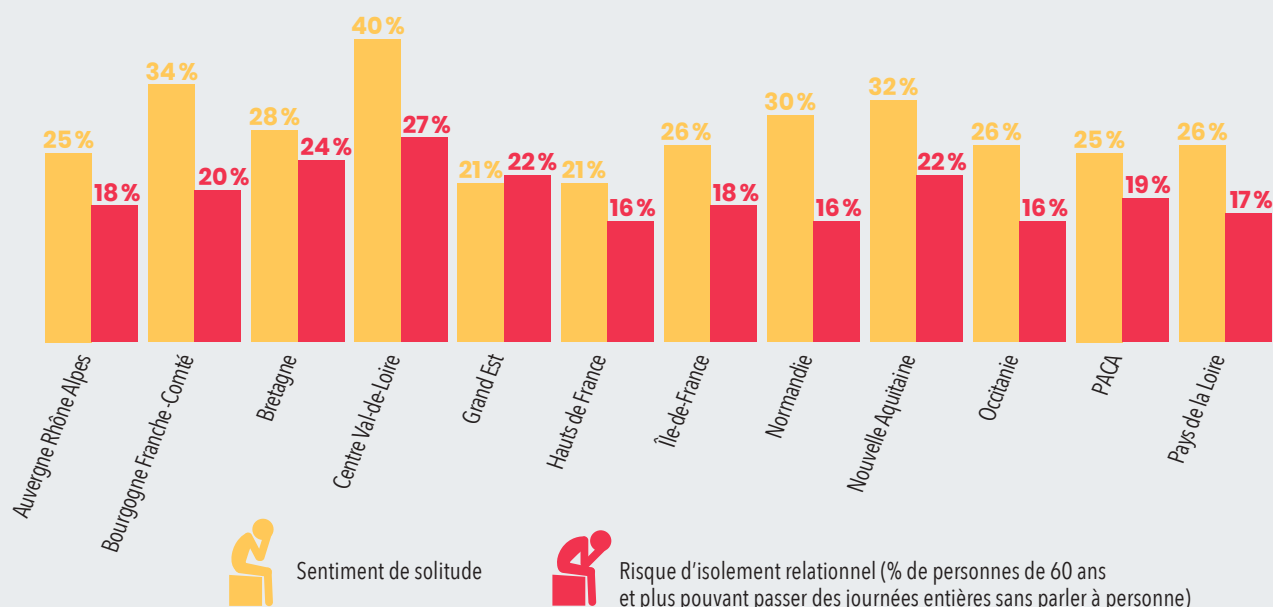
27% des Français de 60 ans et plus éprouvent un sentiment de solitude, dont 9% de façon régulière (soit 1,5 million de personnes). Une solitude amplifiée dans certains territoires et qui touche plus particulièrement les femmes, les personnes de 85 ans et plus et les personnes aux revenus modestes.

3,2 millions sont en risque d'isolement relationnel

(c'est-à-dire qu'ils peuvent passer des journées entières sans parler à personne)

19% des 60 ans et plus, soit 3,2 millions de personnes, peuvent passer des journées entières sans parler à personne. Une réalité qui touche tout particulièrement les plus de 80 ans, 26% pour les 80-84 ans, 30% pour les 85-89 ans.

Solitude/isolement des personnes âgées et territoires



L'isolement des personnes âgées se conjugue avec la précarité

Le lien isolement/précarité a été constaté dans différentes études et nous le confirmons également. Plus les revenus sont faibles (inférieurs à 1 000 €), moins on a de contacts avec son voisinage ou avec des commerçants. Plus les revenus sont faibles, moins on s'investit dans le secteur associatif. Plus les revenus sont faibles, moins on se sent heureux. Plus les revenus sont faibles, plus le sentiment de solitude est exacerbé.

Les QPV (Quartiers Politique de la Ville) sont les territoires d'habitat qui présentent le risque d'isolement le plus fort pour nos aînés : 32% des habitants âgés des QPV ressentent de la solitude (vs 27% pour la moyenne nationale), 30% ne se voient pas vieillir sereinement (vs 18%), 38% n'utilisent pas Internet (vs 23% à 27%), 45% constatent une absence de solidarité (vs 31%).

Selon les derniers chiffres de la Drees (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) sur les bénéficiaires de l'ASPA (allocation de solidarité aux personnes âgées dit « minimum vieillesse »), 552 000 personnes de plus de 62 ans touchent cette allocation. 50% des allocataires sont des femmes seules (célibataires, veuves ou divorcées). Les personnes isolées représentent 74% des allocataires, contre 43% pour l'ensemble des 62 ans ou plus. Les femmes représentent 68% des allocataires isolés et leur part progresse de façon continue avec l'âge, de 56% pour les personnes de moins de 65 ans à 88% pour celles de 90 ans ou plus. Au 1^{er} janvier 2020, le montant de l'ASPA est de 903,20 € pour une personne seule. L'ASPA est une allocation différentielle et est récupérable, en partie, sur succession.

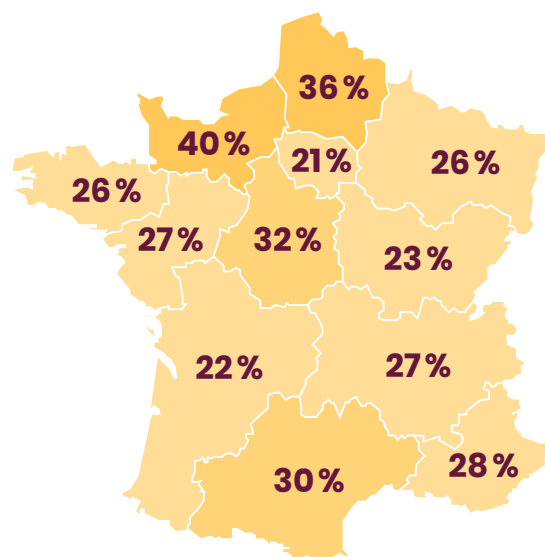
L'exclusion numérique, un facteur aggravant de l'isolement

27% des 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, soit environ 4 millions de personnes. Une exclusion qui touche plus particulièrement les plus de 80 ans – soit plus d'1,7 million de personnes – et les personnes aux revenus inférieurs à 1 000 €. Mais 14% des 60-70 ans sont aussi en situation d'exclusion numérique. Les grands exclus du numérique sont davantage des femmes de plus de 80 ans, vivant seules, avec de faibles revenus.

Le numérique est vecteur de lien social pour 2/3 des internautes de 60 ans et plus. 61% des internautes de 60 ans et plus utilisent Internet pour maintenir des liens avec la famille et les proches. C'est l'usage qui arrive en premier et qui est extrêmement profitable aux plus de 80 ans. Et les contacts sont réguliers puisque 67% des internautes de 60 ans et plus ont des contacts avec leur famille au moins plusieurs fois par mois et près de la moitié une à plusieurs fois par semaine. 64% ont des contacts avec des amis au moins plusieurs fois par mois.

Au-delà du manque de maîtrise, c'est le manque d'intérêt qui est le frein majeur pour les 60 ans et plus qui n'utilisent pas Internet. 68% des non-internautes de 60 ans et plus jugent Internet inutile (vs 6% pour le reste de la population selon le Baromètre du numérique). **Mais quand on est internaute, on utilise régulièrement le numérique, quel que soit l'âge.** 83% des internautes de 60 ans et plus se connectent tous les jours. Un usage régulier qui perdure au-delà de 80 ans avec 78% des 80-84 ans et 76% des 85 ans et plus. L'avancée dans le grand âge n'implique donc pas une diminution notable de l'usage du numérique.

Taux d'exclusion numérique par région



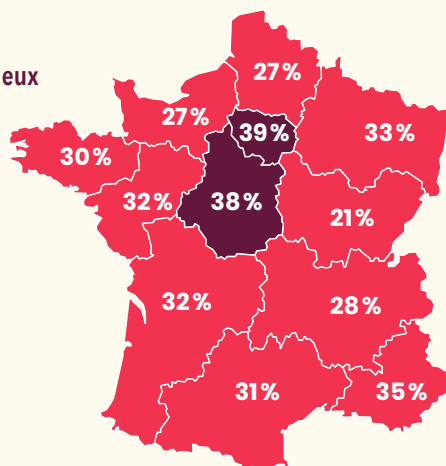
Le manque de solidarité renforce l'isolement en zone urbaine, le manque de services du quotidien renforce l'isolement en zone rurale

En zone urbaine, un isolement aggravé par des solidarités et des relations de voisinage amoindries. Nous avons d'une part, un isolement urbain plutôt structuré autour de solidarités amoindries. Et plus la taille de l'agglomération est importante, plus le manque de solidarité est perçu de façon intense. Le constat est identique concernant les relations de voisinage insuffisantes en milieu urbain, tout particulièrement dans les habitats collectifs.

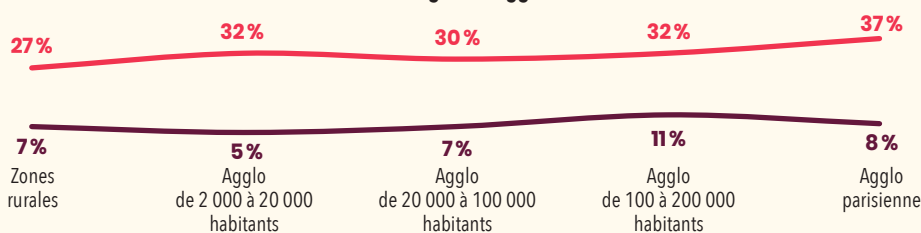
En zone rurale, des solidarités sont plus fortes mais c'est le manque de services du quotidien et de transports qui renforce l'isolement. Les territoires ruraux sont ceux où la solidarité et les relations de voisinage sont les plus importantes : 70% des personnes interrogées habitant en zones rurales considèrent que les gens sont solidaires entre eux. 44% des habitants en zones rurales n'ont pas de relations régulières de voisinage (vs 50% dans les grandes agglomérations). Malgré les typologies de territoires où les habitats sont dispersés, où les modalités de transports peuvent compliquer les échanges, la solidarité est bien ancrée dans la ruralité.

Des territoires, des solitudes : récapitulatif des chiffres clés par territoire

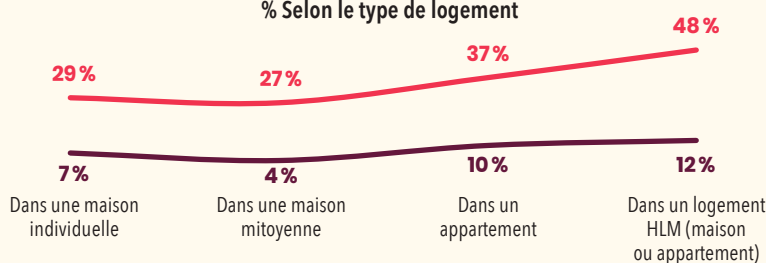
- % Total Les gens ne sont pas solidaires entre eux
- % Total Les gens ne sont pas du tout solidaires entre eux



% Selon la catégorie d'agglomération



% Selon le type de logement



**45%
7%**
Auprès des habitants d'un quartier prioritaire





SOLITUDE, ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES ET **POLITIQUES** **PUBLIQUES**

SOLITUDE, ISOLEMENT DES PERSONNES **ET POLITIQUES PUBLIQUES**

Alors que notre société a connu en quelques décennies une révolution de la longévité et une transformation radicale de nos modes de vie (nous ne cohabitons plus avec nos proches âgés, nous sommes de plus en plus mobiles en France comme à l'international), alors que de nombreux acteurs du social et du médico-social ont alerté régulièrement sur les conditions de vie des personnes âgées, surtout les plus fragiles et les plus précaires, on ne peut que constater, à regrets, que les décideurs publics n'ont pas pris la mesure de l'importance de l'isolement de nos aînés et de ses conséquences.

— Canicule 2003 : une première prise de conscience mais des actions contre l'isolement qui se sont avérées insuffisantes

La canicule de 2003 avait entraîné le décès de nombreuses personnes âgées comme l'avait rappelé le rapport parlementaire Evin/D'Aubert de 2004 : « *la surmortalité a surtout frappé les personnes de plus de 75 ans. Elle est alors très impressionnante, puisqu'elle varie de + 100% à + 245% selon les départements. La tranche d'âge des plus de 85 ans compte 37% des personnes décédées, alors qu'ils ne représentent que 1,96% de la population. Au total, entre le 4 et le 18 août 2003, 13 331 personnes de plus de 85 ans sont mortes, contre un nombre moyen de décès pour la même période, de 2000 à 2002, de 6 516 (soit une augmentation des décès de 105%).* » Ce même rapport précisait que « *la concentration de la surmortalité sur les grandes villes touchées par la canicule, et notamment sur Paris et Lyon, met évidemment en cause l'isolement des personnes âgées dans des agglomérations hyperurbanisées, où le lien social entre générations est considérablement distendu, où les relations de voisinage peuvent être quasi inexistantes, où la solidarité familiale joue de moins en moins son rôle.* »

Même si l'époque, les circonstances de la crise sanitaire et les moyens de communication sont différents, la lecture du rapport de 2004 sur les conséquences sanitaires et sociales de la canicule est intéressante à analyser afin de mettre en perspective les constats, les lacunes pointées et les recommandations faites il y a 17 ans. Outre les problématiques d'anticipation et de coordination, le cloisonnement des administrations, « *le manque de personnels, la lourdeur de certaines procédures, l'inadaptation à la prise en charge des personnes âgées* » qui ont été « *autant de réalités mises en lumière* », les auteurs du rapport s'étaient aussi intéressés au manque de réflexion sur la place des personnes âgées dans notre société. « *La crise de la canicule doit entraîner un examen de conscience collectif sur l'absence de prise en compte du vieillissement par notre société. L'âge est vécu comme un état de régression, d'exclusion graduelle. La prolongation de la durée de vie pose une multitude de questions pour l'instant sans réponse, alors que, pourtant, la France, comme les autres pays européens, vieillit inexorablement du fait de la baisse de la natalité et d'un recul de la mortalité aux âges avancés. Autrefois le lien avec les personnes âgées était réglé par la coutume ; il est maintenant laissé à*



la libre appréciation de chacun. Il n'en demeure pas moins qu'il appartient à chacun de nous de porter un autre regard sur les personnes âgées.» Le rapport avait donné lieu à une batterie de recommandations invitant à intégrer davantage la problématique du vieillissement de la population comme poursuivre « la participation à la vie sociale par divers moyens, tels que les technologies de l'information et de la communication », « revaloriser le bénévolat, notamment à travers une meilleure formation », « sensibiliser les jeunes à l'importance du lien intergénérationnel, par des actions pédagogiques à l'école ou des campagnes d'information civique » et « identifier les personnes âgées isolées à leur domicile, en développant notamment le rôle de veilleur social des gardiens d'immeubles, en établissant des conventions entre les municipalités et les services publics susceptibles d'entretenir des liens avec elles (offices d'HLM et La Poste) et en nouant des partenariats par exemple avec les pharmaciens ».

L'isolement extrême de nombreuses personnes âgées décédées a, certes, été un électrochoc pour notre société mais les réponses publiques se sont concentrées sur la mise en place d'un plan d'alerte efficace déclenché en période de canicule et des investissements pour mieux adapter les structures d'hébergement pour personnes âgées (avec la mise en place d'une journée de solidarité et la création de la CNSA). Aucun plan d'ampleur n'a été réalisé pour lutter de façon durable contre l'isolement de nos aînés. La société civile a depuis conscience de la fragilité des personnes âgées pendant les périodes de canicule, grâce à la campagne de communication lancée à chaque nouvel épisode caniculaire par les autorités et la solidarité se met en place à chaque pic. Mais, il faut le reconnaître, une fois les vagues de chaleur passées, les personnes âgées redeviennent trop souvent invisibles.

On retrouve l'isolement des personnes âgées dans plusieurs rapports institutionnels (comme l'avis du CESE en 2014), de nombreuses recommandations ont été présentées mais aucune ne s'est complètement concrétisée de façon pertinente.

En 2015, la loi « Adaptation de la société au vieillissement » a inscrit dans son texte la lutte contre l'isolement des personnes âgées comme une priorité avec le déploiement sur tout le territoire d'équipes citoyennes coordonnées par l'association Monalisa (Mobilisation nationale de lutte contre l'isolement des âgés). La lutte est prioritaire mais Monalisa est aujourd'hui menacée, sans que l'on sache vraiment comment sa mission essentielle de coordination entre les équipes mobilisées sur ce sujet va être reprise par la CNSA. L'objectif de développer des équipes citoyennes sur tout le territoire est complexe à mener, de nombreux territoires ne sont toujours pas couverts et les équipes sont majoritairement celles de bénévoles d'associations

qui œuvraient déjà sur les territoires. En revanche, Monalisa a permis de construire, depuis sa création, des dynamiques territoriales sur certains territoires en permettant un travail collaboratif entre les différents acteurs qui s'investissent dans la lutte contre l'isolement (associations, CCAS, Centres sociaux) comme l'expliquait Fabrice Talandier, directeur de la Fraternité régionale Hauts-de-France des Petits Frères des Pauvres et membre du conseil d'administration de Monalisa, dans notre rapport 2019 consacré aux liens entre isolement et territoires : « *Monalisa permet de fédérer les différents acteurs du territoire, facilite la mise en place d'actions et la prise de parole commune, et de créer des collectifs locaux qui n'auraient probablement pas existé sans cette énergie commune.* »

Le mouvement de grève du personnel des EHPAD de 2018 : des constats, des rapports, aucune mesure de lutte contre l'isolement mise en œuvre

À partir de 2018, suite au mouvement de grève du personnel des EHPAD, les conditions de vie des personnes âgées finissent par s'inscrire à l'agenda de la ministre de l'époque, Agnès Buzyn. S'enchaînent alors une grande consultation citoyenne, de nombreuses auditions et des groupes de travail pilotés par Dominique Libault (auxquels les Petits Frères des Pauvres ont participé) qui va produire en mars 2019 un rapport où il définit l'isolement comme un fléau et propose trois échelles territoriales (nationale, départementale et locale) pour lancer « une mobilisation nationale des bénévoles auprès des personnes âgées ». Ce rapport, comme le rapport de Myriam El Khomri de juillet 2019 consacré aux métiers du grand âge, ont été prévus pour nourrir le projet de loi « Grand Âge et Autonomie » qui devait être présenté à l'automne 2019, puis en fin d'année 2019. Retardé à début 2020, Olivier Véran, tout juste nommé comme Ministre de la Santé et des Solidarités, annonce le projet de loi, pour l'été 2020, tout en prévoyant une nouvelle phase de concertation avec les professionnels du secteur. La crise du Covid-19 a tout interrompu.

En décembre 2019, la députée Audrey Dufeu-Schubert a présenté un rapport intitulé « *Réussir la transition démographique et lutter contre l'âgisme* » (les Petits Frères des Pauvres ont apporté leur contribution). Concernant l'isolement social, ce rapport propose un volet de mesures comme l'intégration d'un axe « isolement social » dans la conférence des financeurs des départements, l'intégration de la durabilité de Monalisa en l'inscrivant dans une agence structurante d'accompagnement des politiques de vieillissement telle que la CNSA par exemple. Pour le numérique, le rapport propose de créer des écoles universelles du Numérique mélangeant jeunes et « seniors ». Une préconisation éloignée des recommandations de notre rapport sur l'exclusion numérique qui préconise d'éviter des formations trop scolaires et de proposer un contenu le plus personnalisé possible pour susciter l'intérêt des aînés déconnectés.

Début 2020, le ministère, encore dirigé par Agnès Buzyn, a présenté la stratégie « Vieillir en bonne santé 2020-2022 ». Actant que « *la lutte contre l'isolement est une arme très puissante de prévention* », la stratégie propose de diffuser des bonnes pratiques comme le label Villes amies des aînés et de mobiliser les jeunes du Service National Universel. Des préconisations peu ambitieuses et qui paraissent très en deçà des enjeux et des besoins exprimés par les personnes âgées et les acteurs de la lutte contre l'isolement.

Covid-19 : l'histoire d'une crise sanitaire inédite qui vient tout bouleverser

Dès l'émergence du Covid-19 sur notre territoire fin janvier 2020, les personnes âgées ont été identifiées comme la tranche de la population la plus à risque, surtout les plus de 65 ans. Entre le 1^{er} mars et le 18 mai 2020, 27 834 décès de patients Covid-19 ont été rapportés par Santé publique France ; 17 589 décès sont survenus au cours d'une hospitalisation et 10 245 décès parmi des résidents en EHPAD et autres EMS (Établissements médico-sociaux). Au moins 93 %

des cas de Covid-19 décédés étaient âgés de 65 ans ou plus et l'âge médian au décès était de 84 ans. Les hommes représentent 54% de ces décès. Les régions Île-de-France, Grand Est et Auvergne-Rhône-Alpes regroupent le plus grand nombre de décès.

Mars 2020 : confinement, protection et isolement

- Dès le 11 mars, les visites de personnes extérieures ont été suspendues dans les EHPAD, même si des exceptions pouvaient être décidées pour des cas déterminés par la directrice ou le directeur d'établissement, en lien avec le personnel soignant. Le 19 mars, les établissements médico-sociaux ont reçu des consignes en cas d'apparition de cas suspect ou confirmé de malades du Covid-19 : mise en place d'un secteur dédié et isolé pour les résidents concernés ou organisation d'un confinement des résidents en chambre si le bâtiment ne permettait pas la mise en œuvre d'un secteur dédié. Très rapidement, de nombreux établissements ont mis en place, souvent avec les moyens du bord et le soutien solidaire d'entreprises, des appels en vidéo pour permettre aux résidents qui en ont les capacités, de rester en contact avec leurs proches.
- Lors de son allocution du 12 mars 2020, le président de la République a demandé « *à toutes les personnes de plus de 70 ans, à celles et ceux qui souffrent de maladies chroniques et de troubles respiratoires, aux personnes qui souffrent de handicap, de rester autant que possible à domicile* ».
- Le 17 mars, dans sa nouvelle allocution, Emmanuel Macron a annoncé les mesures de confinement et en a appelé « **à garder le lien, appeler nos proches, donner des nouvelles, organiser aussi les choses avec nos voisins, inventer de nouvelles solidarités entre générations, de rester profondément solidaires et d'innover là aussi sur ce point** ». L'aide aux personnes vulnérables était un des motifs précisés sur l'attestation obligatoire de sortie.
- Le 28 mars, les pouvoirs publics recommandaient aux directrices et directeurs d'établissements, de renforcer les mesures de protection même en l'absence de cas suspect ou confirmé au sein de leurs structures d'hébergement, ce renforcement de mesures pouvant aller de l'interdiction des activités et prises de repas collectives jusqu'au confinement individuel dans les chambres.
- Le 30 mars, suite à la saisine du ministère des Solidarités et de la Santé sur le renforcement des mesures de protection dans les EHPAD et les USLD, le CCNE (Comité consultatif national d'éthique) rendait un avis où il rappelait que « *le respect de la dignité humaine inclut aussi le droit au maintien d'un lien social pour les personnes dépendantes* » et pointait « *le risque affectif de l'isolement, d'une séparation absolue d'avec les autres, en particulier d'avec la famille et les personnes significatives pour chacun, s'ajoutant alors au risque épidémique* ». Pour le CCNE, « *la préservation d'un espace de circulation physique, même limité, semble impératif en dépit des mesures d'isolement, afin d'éviter que le confinement, quelle que soit sa justification au regard des impératifs de santé publique, ne devienne pour ceux qui n'ont plus la liberté de choisir leur cadre et leur mode de vie, une mesure de coercition* ». Il recommandait aussi que « *pour les résidents « testés négativement », la visite de proches, eux-mêmes contrôlés négativement, pourrait être autorisée, dans des conditions strictes de sécurité sanitaire. Cette proposition exige évidemment que des tests puissent être proposés à grande échelle* » et qu'« *un accueil organisé pour les familles et les proches aidants, parfaitement régulé et sécurisé avec les protections qui s'imposent, pourrait également être envisagé, en particulier pour les résident(e)s en fin de vie.* »

Parole de bénévole

Valérie*, bénévole en USLD et EHPAD, Oise (60)

Quelles étaient vos actions d'accompagnement avant le confinement ?

Je suis bénévole d'accompagnement dans une structure qui regroupe dans la même enceinte un EHPAD, avec 200 résidents et un USLD (unité de soins longue durée) qui accueille 90 personnes. J'interviens dans l'EHPAD, tout particulièrement auprès de personnes âgées qui ont eu un passé psychiatrique ou des troubles mentaux, et en USLD. C'est un public diminué mentalement, très isolé, sans contacts avec leur famille, avec des ressources très faibles. On a des personnes qui ont passé toute leur vie dans des établissements psychiatriques et à 60 ans, elles sont transférées dans l'EHPAD. L'USLD est réservé aux personnes en perte d'autonomie physique lourde ou cognitive car l'EHPAD ne les prend pas en charge. Quatre bénévoles de notre équipe agissent dans ces structures et j'accompagne une dizaine de personnes. Ce sont des personnes très attachantes, très isolées, complètement délaissées par leur famille. Ce sont des personnes qui ont des journées très réduites puisqu'elles ne sortent jamais ou quasiment de l'établissement. Nous sommes dans des visites « cocooning », leur amener des petites douceurs comme des fruits ou des gâteaux, faire des parties de jeux avec celles qui le peuvent, aller faire un petit tour dehors quand c'est possible. Nous organisons aussi des sorties à la journée et des séjours de vacances.

J'ai très mal vécu les conditions du décès de cette personne que j'accompagnais. Déjà, je n'avais pas pu la prévenir que les visites étaient interrompues pour un certain temps, j'étais à 10 000 lieux d'imaginer que je ne la reverrai jamais. Je n'ai pas pu lui dire au revoir, je n'ai pas pu être là pour l'aider à partir, on ne m'a pas prévenue alors qu'elle était pour moi quelqu'un de proche. Comme on ne peut plus rentrer dans l'établissement, on n'existe plus.

Comment se passe l'accompagnement depuis le confinement ?

Dans l'Oise, l'accès aux établissements a été interdit dès début mars, bien avant les mesures officielles d'interdiction des visites. L'annonce a été un peu brutale,

nous n'étions pas au courant de l'interdiction des visites, personne ne nous a prévenus, il y avait un papier sur la porte des établissements. Il n'y a aucune information préalable des soignants et de l'administration. Nous n'avons pas pu préparer en amont les personnes que nous accompagnons à la suspension des visites le temps de la crise sanitaire, leur dire « au revoir, à bientôt ». Nous avons toujours eu du mal à nous faire reconnaître dans cet établissement, on n'a pas vraiment notre place alors que nous y intervenons depuis des

années. Au niveau des soignants, c'est une histoire de personnes. C'est plus compliqué au niveau de la direction d'établissement. J'aurais peut-être dû demander un rendez-vous au directeur. Je le ferai dès que cela sera possible pour lui rappeler notre rôle et la place importante qu'on a auprès des personnes âgées les plus isolées que nous accompagnons. Nous proposons un accompagnement régulier et personnalisé. Tout le monde ne l'a peut-être pas bien intégré.

Depuis l'arrêt des visites, nous avons essayé de joindre ceux qui ont un téléphone, il n'y en a pas beaucoup ou on n'a pas l'information.

L'accompagnement par téléphone nous a permis d'ailleurs d'avoir, par les résidents, des informations sur ce qui se passait dans l'établissement avant que des cas de Covid ne se déclarent et que tous les résidents ne soient confinés dans leur chambre, même ceux qui n'étaient pas malades. J'ai déposé des gâteaux, des chocolats à Pâques à l'entrée de l'établissement mais c'est compliqué, j'ai l'impression de déranger et de perturber l'organisation. Aucun système de dépôt n'a été proposé, rien n'est proposé de toute façon. Un animateur m'avait informé de la mise en place d'appels par Skype, je n'ai jamais eu de suite malgré mes relances.

J'ai appris complètement par hasard, par une personne extérieure, que deux personnes que j'accompagne avaient contracté le Covid. C'est toujours moi qui ai appelé régulièrement pour avoir des nouvelles.



Une des personnes est décédée, seule, sans que je puisse être présente et sans que quelqu'un ne me prévienne, alors que j'avais laissé mes coordonnées. J'ai appris le décès de cette dame quand j'ai appelé. Je n'aurais pas appelé, je n'aurais pas été informée de son départ.

Comment vit-on le deuil, dans des circonstances pareilles ?

J'ai ressenti un sentiment d'inutilité et j'ai mal vécu le manque de reconnaissance de la part de l'établissement car j'allais voir très régulièrement la personne qui est décédée. Le personnel savait que je comptais beaucoup pour cette dame qui n'avait aucune famille et que j'accompagnais depuis sept ans. Je me suis sentie mise à l'écart. Malgré les années où on intervient dans cet établissement, on a l'impression d'être totalement transparent. Tout ce que j'avais fait était passé inaperçu. Le manque de reconnaissance du personnel, même s'il est confronté à une situation inédite et compliquée, est dur à accepter. J'ai toujours essayé d'être diplomate, de comprendre les difficultés de leurs conditions de travail, mais j'ai toujours senti qu'on n'était pas forcément les bienvenus. Nous, on ne soigne pas, on apporte du bien-être, des petits gestes d'attention comme mettre du vernis à ongles, aider à écrire des cartes aux bénévoles, des petits « plus » qui font du bien. J'ai très mal vécu les conditions du décès de cette personne que j'accompagnais. Déjà, je n'avais pas pu la prévenir que les visites étaient interrompues pour un certain temps, j'étais à 10 000 lieux d'imaginer que je ne la reverrai jamais. Je n'ai pas pu lui dire au revoir, je n'ai pas pu être là pour l'aider à partir, on ne m'a pas prévenue alors qu'elle était pour moi, quelqu'un de proche. Comme on ne

peut plus rentrer dans l'établissement, on n'existe plus.

Ce qui m'a aidée à surmonter cette épreuve, c'est, déjà, que j'ai pu aller à l'enterrement grâce au service d'aumônerie de l'établissement. Ça m'a fait un bien fou. Cette dame était très croyante, je suis sûre qu'elle aurait apprécié que le prêtre fasse une petite cérémonie. Elle a pu être enterrée dignement.

J'ai eu énormément de soutien de la part des Petits Frères des Pauvres des Hauts-de-France, salariés et bénévoles, j'ai reçu des appels, des messages de sympathie, on m'a proposé un soutien psychologique. Ce qui m'a aussi aidé, c'est d'accompagner un monsieur qui vit à domicile, je retrouve mon utilité, je l'appelle souvent, je lui fais quelques courses. Ça compense le fait que je me sente complètement inutile dans l'accompagnement en établissement.

Je vais me renseigner pour savoir si je peux reprendre les visites dans l'établissement pour les personnes qui en ont le plus besoin, des personnes qui sont en syndrome de glissement (*l'entretien a été réalisé après l'annonce de reprise sous conditions, des visites en établissements*). Quand nous pourrons reprendre un accompagnement normal, j'aurai à cœur de proposer aux personnes que j'accompagne de sortir, même si c'est compliqué. Essayer de les emmener à l'extérieur quand il fait beau, leur proposer un petit tour au café du coin, leur faire voir autre chose que l'établissement où elles sont déjà confinées physiquement et socialement toute l'année. Essayer de rattraper aussi un peu le temps perdu, de leur montrer qu'on peut faire plein de choses en dehors de l'établissement, dans un contexte et un environnement différents. C'est encore plus flagrant qu'il faut laisser aux personnes que nous accompagnons des échappatoires.

* Le prénom a été modifié.

Avril 2020 : isolement, âge, fragilités

- Dans son allocution du 13 avril 2020, Emmanuel Macron a annoncé les premières mesures de déconfinement à compter du 11 mai 2020 : il indique que « **si le virus tue, l'extrême solitude est très dangereuse** », mais a recommandé « *aux personnes les plus vulnérables, aux personnes âgées, en situation de handicap sévère, aux personnes atteintes de maladies chroniques, de rester même après le 11 mai confinées, tout au moins dans un premier temps.* »
- Le 15 avril, le président du Conseil scientifique, Jean-François Delfraissy, a annoncé au Sénat que les personnes âgées de plus de « 65-70 ans » ainsi que de toutes les personnes atteintes de pathologies à risques (insuffisances respiratoires, cardiaques, hypertension, obésité...) devront rester confinées plus longtemps que le reste de la population mais n'a donné aucune précision sur les conditions et la durée de cette prolongation, hormis qu'il faudra attendre un traitement préventif. De nombreux acteurs du secteur des personnes âgées, dont les Petits Frères des Pauvres, ont demandé alors un assouplissement des modalités et de nombreuses personnes âgées ont fait également part de leurs inquiétudes, jusqu'à mettre en avant l'aspect discriminatoire d'une telle mesure. Le 18 avril, une communication de l'Élysée a indiqué que le président de la République « *ne souhaite pas de discrimination entre nos concitoyens après le 11 mai, dans le cadre de la sortie progressive du confinement, mais en appellera à la responsabilité individuelle.* »
- Lors d'une conférence de presse le 19 avril, Olivier Véran a annoncé la reprise d'un droit de visite encadré (pas de contacts physiques mais visuels) en EHPAD pour les familles et les aidants, sous la responsabilité des directions d'établissements. Le ministre a rappelé également que « **l'isolement fragilise. Nous devons lutter contre l'isolement.** »
- Un Protocole relatif aux consignes applicables sur le confinement dans les ESMS (Établissements ou services sociaux ou médico-sociaux) et unités de soins de longue durée est publié le 20 avril 2020 par le ministère des Solidarités et de la Santé. Il « *présente la conduite à tenir sur les modalités d'application du confinement pour les établissements médico-sociaux hébergeant des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Certaines des mesures concernent les unités de soins de longue durée (USLD).* » Ce protocole précise qu'il « *est important de permettre et de renforcer, dans la mesure du possible, un maintien du lien social entre les personnes et leurs proches. Il est ainsi essentiel de rassurer les résidents sur le caractère temporaire de la suspension des visites, en veillant à la bonne compréhension de la mesure* » et qu'« *afin de maintenir autant que possible le lien social, l'ensemble des modalités de communication à distance sera proposé aux personnes (téléphone, vidéoconférence, mail, applications dédiées, mise à disposition de papier et stylos...) et une information en direction des familles de l'ensemble de ces modalités sera effectuée. Une attention particulière doit par ailleurs être observée par rapport aux personnes âgées ou handicapées ne pouvant téléphoner seules ou être autonomes sur les moyens de communication précédemment évoqués, afin de leur offrir un accompagnement spécifique. Un animateur pourra, si possible, être dédié à l'accompagnement individualisé pour permettre des activités journalières occupationnelles pour les personnes concernées* ». Ce protocole définit les conditions précises de reprise des visites de proches :



« Il convient de prioriser dans un premier temps les résidents pour qui le confinement a un fort impact sur la santé physique et mentale. Cette priorisation est effectuée après concertation collégiale avec l'équipe soignante et en particulier les médecins coordonnateurs le cas échéant. En fonction des contraintes et de la situation de l'établissement, il pourra être envisagé d'ouvrir rapidement ces possibilités à l'ensemble des résidents. »

- Le 28 avril 2020, lors de son discours à l'Assemblée Nationale pour annoncer le plan de déconfinement, le Premier Ministre déclare « **j'ai déjà une pensée pour tous nos aînés, qui, au-delà du confinement, subissent la solitude à domicile, et parfois l'isolement en EHPAD, privés de longues semaines de toute visite de leurs enfants et de leurs petits-enfants** » et précise qu'il sera demandé « à nos aînés de se protéger. Il faut qu'ils respectent des règles similaires à la période de confinement, en se protégeant, en limitant leurs contacts, et donc leurs sorties. Tout cela sur le principe de la confiance et de la responsabilité... Je demande aux personnes de plus de 65 ans de la patience. Les visites privées, quand elles reprennent, doivent être entourées de précaution, comme les sorties ». À noter que la barrière d'âge de 65 ans précisée par Édouard Philippe s'inspire de l'avis du Haut conseil de la santé publique (HCSP) qui a réactualisé, le 20 avril 2020, son avis sur les personnes à risque : « La liste des personnes à risque demeure inchangée à l'exception du critère de gravité lié à l'âge qui passe à 65 ans suite à des publications récentes. S'agissant des mesures barrières à appliquer pour ces personnes, les masques grand public sont recommandés à domicile lors de contacts avec d'autres personnes, et à l'extérieur. L'hygiène des mains doit être systématique lors de tout geste ou situation à risque de transmission du SARS-CoV-2 (manipulation de masques, transport en commun, grandes surfaces ou magasins, etc.). Enfin les mesures de distanciation sociale complètent les mesures citées avec limitation maximale des déplacements inutiles dans des lieux à forte densité de population et des visites à domicile (nombre de visiteurs restreint). »

Mai 2020 : isolement, vulnérabilité, déconfinement

- Le 6 mai 2020, le ministère des Solidarités et de la Santé met en ligne un portail qui a « vocation à recenser l'ensemble des actions et outils libres d'accès et disponibles sur l'ensemble du territoire pour aider à la lutte contre l'isolement des personnes âgées. Professionnels du grand âge, citoyens et associations, personnes âgées, proches aidants et élus locaux trouveront des ressources pour les accompagner dans la recherche de solutions adaptées et de proximité » et qui valorise trois mesures de lutte contre l'isolement des personnes âgées : téléphoner régulièrement à ses proches âgés ou fragiles, prendre des nouvelles de ses voisins et proposer de l'aide, devenir bénévole et s'engager dans les associations. La ligne d'écoute téléphonique Solitud'écoute figure sur ce portail ainsi qu'une fiche conseil réalisée par les Petits Frères des Pauvres sur le « process exceptionnel d'accueil de bénévoles ponctuels « spécial Covid-19 » reproductible dans toutes les associations locales ». Dans un communiqué de presse, le ministère rappelle les chiffres du Baromètre 2017 de l'Association : 32% des personnes âgées de plus de 60 ans qui n'ont personne avec qui parler de sujets personnels et 22% qui n'ont pas de contacts réguliers avec leur famille.
- Le 7 mai 2020, les mesures du plan de déconfinement du 11 mai sont annoncées. Édouard Philippe recommande aux personnes âgées de continuer, de façon volontaire, à respecter les règles mises en place pendant les semaines de confinement : « dans cette épidémie, nous faisons tout pour protéger les plus vulnérables : les personnes âgées, les personnes malades de pathologies comme l'obésité, le diabète, les insuffisances respiratoires. Nous l'avons dit, le président de la République l'a précisé, et nous ne reviendrons pas là-dessus : il n'y a aura pas de confinement obligatoire pour les personnes vulnérables après le 11 mai, même en Île-de-France. Mais je veux dire à toutes les personnes qui se savent vulnérables – soit par raison de leur âge, soit à raison des pathologies que je viens d'indiquer, soit parce qu'ils sont âgés et en plus souffrent de ces pathologies : continuez, pour votre sécurité et celle des autres, à observer dans toute la mesure du possible, de façon volontaire,

les règles de prudence très strictes qui ressemblent à celles des deux derniers mois. Nous faisons confiance aux personnes qui se savent vulnérables pour se protéger. Il ne s'agit pas d'ordonner, il s'agit de leur dire, de vous dire qu'il vous revient d'être prudents lorsque vous sortez, ou lorsque vous recevez chez vous votre famille ou vos amis, prenez les précautions qui sont nécessaires pour faire en sorte de vous protéger et de protéger les autres ».

- Le 20 mai, des annonces sont faites sur la présentation au Conseil des ministres du 27 mai de deux projets de loi concernant l'affectation d'une recette nouvelle à la CNSA et la remise d'un rapport au parlement d'ici septembre 2020 sur les perspectives de création d'une branche autonomie.

Comment lutter contre l'isolement des personnes âgées et fragiles isolées en période de confinement : la mission Guedj

- Le 24 mars 2020, Olivier Véran confie à Jérôme Guedj une mission afin « d'identifier les leviers qui sont aujourd'hui à la main des pouvoirs publics, des acteurs de terrain et de la société civile pour combattre l'isolement des aînés, pour le temps de crise mais aussi pour la période qui suivra » et « de proposer et de coordonner un dispositif opérationnel de mobilisation. » Les Petits Frères des Pauvres font partie du groupe restreint d'acteurs mobilisés pour y travailler.

Comme le souligne, à juste titre, Jérôme Guedj dans les propos introductifs de son premier rapport d'étape, remis le 8 avril au ministre des Solidarités et de la Santé, la crise que nous vivons met « un coup de projecteur tristement inédit sur une douloureuse réalité, celle de l'isolement, qui est aussi et bien souvent un impensé, le parent pauvre de nos politiques sociales, ainsi qu'en témoignent les régulières alertes de nombre d'acteurs associatifs. » Les conditions de réalisation de ce rapport en plein confinement et dans des délais très contraints n'ont pas permis de donner la parole aux personnes âgées, hormis quelques personnes de 70 à 90 ans contactées par un réseau d'acteurs de la Silver économie. Mais comme le reconnaît Jérôme Guedj, « ces personnes âgées, qui ont participé par visio à ce panel, manifestement à l'aise avec les outils de communication, ne sont probablement pas représentatifs des plus isolés. »

Jérôme Guedj rappelle bien évidemment des gestes simples comme téléphoner régulièrement à ses proches. Et ce n'est pas forcément simple, certaines personnes âgées fragilisées n'arrivent pas à tenir un téléphone et en établissements, on s'aperçoit que certains résidents n'ont pas de moyen de communication individuelle dans leur chambre.

Le rapport présente un premier volet de propositions pour favoriser le lien social de proximité et l'engagement citoyen. La solidarité de proximité est une des bouffées d'oxygène dans cette crise. Elle qui était peu présente ces dernières années, surtout en milieu urbain (47% des Français de 60 ans et plus n'ont pas de contacts réguliers avec leurs voisins, 50% dans les grosses agglomérations. *Source : rapport 2019 Isolement et territoires, les Petits Frères des Pauvres*), a refait surface très rapidement. Dès le début du confinement, un immense élan de solidarité s'est mis en place, de la part des associations qui ont su revisiter très rapidement, leurs modes d'intervention mais aussi de la part de citoyens qui multiplient les initiatives pour aider les personnes âgées les plus isolées et fragilisées. **La solidarité citoyenne n'avait pas disparu, elle était seulement enfouie. À nous tous de faire qu'elle perdure lorsque nous reprendrons notre quotidien habituel. C'est un des enjeux majeurs des « jours d'après » afin que les aînés qui seront toujours isolés continuent à bénéficier de l'attention de tous.**

Jérôme Guedj propose aussi un aménagement au cas par cas pour permettre aux familles de visiter leurs proches qui résident en établissements, « dans les situations de fin de vie, ou en cas de glissement avéré, la présence d'un visage familier est nécessaire, pour



*une dignité dans l'accompagnement de la mort ou pour permettre de réassurer un résident qui glisse doucement ». Ces aménagements sont en effet indispensables et pour les personnes âgées isolées, qui n'ont pas ou peu de contacts avec leur famille, **il est essentiel que les bénévoles qui accompagnent des personnes âgées très isolées, sans ou avec très peu de contacts avec leur famille, soient également considérés comme des proches.***

Jérôme Guedj s'intéresse aussi à l'équipement numérique des établissements, l'outil numérique étant devenu depuis plusieurs semaines crucial pour permettre aux résidents de garder un contact vital avec leurs proches. Nous saluons toutes les initiatives mises en place par de nombreux acteurs qui ont fait preuve d'un « esprit de débrouille » extraordinaire et les entreprises qui ont multiplié les gestes solidaires pour que les âgés exclus du numérique ne soient pas encore plus pénalisés. **Permettre à nos aînés, même ceux du Grand Âge, de ne pas être les oubliés du numérique, devra être une des priorités des jours d'après.**

Le rapport met en avant également l'importance des élus de proximité dans la lutte contre l'isolement des aînés. C'était une des recommandations de notre rapport 2019 consacré aux liens entre isolement et territoires : « *construire une politique territoriale de proximité des aînés en associant tous les acteurs locaux qui peuvent avoir un rôle à jouer* ». Jérôme Guedj recommande également de s'appuyer sur les gardiens d'immeubles, qui peuvent avoir un rôle important à jouer dans la détection des situations d'isolement ou de détresse et devront être, à l'avenir, considérés comme des acteurs à ne pas négliger dans les politiques de proximité de lutte contre l'isolement. L'importance de la Poste et des facteurs, pour du repérage, est également pointée par Jérôme Guedj. C'est d'ailleurs ce qu'avait proposé, il y a trois ans, les Petits Frères des Pauvres aux dirigeants de l'offre payante « Veiller sur mes parents » pour les personnes les plus isolées et démunies qui n'auraient pas les moyens financiers de s'offrir ce service. Notre proposition de collaboration pour ne pas laisser les personnes âgées qui cumulent isolement et précarité est restée sans réponse.

Pour Jérôme Guedj, « *l'engagement citoyen est donc au cœur de la lutte contre l'isolement social alors même que nous traversons une véritable transition des formes d'attachement et de liens sociaux. C'est pourquoi la lutte contre l'isolement doit associer à ces priorités de solidarité et de santé, une politique ambitieuse d'appui aux engagements individuels et associatifs. C'est bien la pérennité de ces initiatives et de cette attention à l'autre, au plus âgé, au plus fragile, qui nous permettra d'appréhender sereinement la révolution de la longévité.* ». Chacun d'entre nous est désormais confronté à l'isolement de ses proches âgés, même les familles les plus soudées qui ne peuvent plus aller rendre visite à leurs parents

ou grands-parents. Nous avons tous même réappris à communiquer dans certains cas par lettre. Pour les aînés équipés en numérique, le confinement peut être moins dur car les outils technologiques permettent de faire des appels en vidéo et de continuer à se voir par écrans interposés. Mais pour certains, même les appels en visio mis en place, les appels téléphoniques renforcés n'empêchent pas de vivre très difficilement cette période inédite qui peut avoir un impact catastrophique sur leur état de santé physique et sur leur moral. Quant aux personnes âgées les plus isolées, celles qui vivent une sorte de confinement permanent, qui vivent une triple peine isolement-précarité-exclusion numérique, elles vivent très mal la situation qui génère une angoisse supplémentaire et elles peuvent se sentir complètement abandonnées. Avec un tout petit plus d'attention aux autres, à nos aînés, les plus fragiles, nous pouvons vaincre le fléau de l'isolement. Car la solution est humaine. **À la sortie de cette crise, nous devons garder en nous ce formidable élan de fraternité, un des piliers de notre République, et faire en sorte d'être tous, citoyens engagés, comme pouvoirs publics à l'échelle nationale et locale, le remède à l'isolement de nos aînés, de façon durable.**

- Le 18 avril 2020, le rapport d'étape n°2 auquel ont contribué les Petits Frères des Pauvres sur les « *Recommandations destinées à permettre à nouveau les visites de familles et de bénévoles dans les EHPAD* » est remis à Olivier Véran. Il préconise que « *compte tenu du retentissement délétère du confinement du point de vue psychologique et physique pour de nombreux résidents, le retour des familles, voire des bénévoles, est aujourd'hui, indispensable, et doit être préparé au sein de chaque établissement, à partir d'une impulsion nationale.* ».
- Le 26 avril 2020, paraît la note d'étape n°3 « *Préparation du déconfinement et lutte contre l'isolement des personnes âgées* ». Elle rappelle que « *faire appel à la responsabilité individuelle pour demander aux plus fragiles, et notamment aux personnes âgées, de rester chez eux au-delà du 11 mai inscrit nécessairement dans la durée les différentes recommandations* » et que « *ce contexte nouveau oblige la société toute entière : si l'on souhaite que ce confinement volontaire soit supportable (il ne le sera pas) pour les premiers concernés, alors des réponses individualisées aux difficultés nées de ce confinement prolongé doivent être assurées à chacun. À la responsabilité individuelle qui détermine chaque décision d'autoconfinement doit répondre une responsabilité collective de la société toute entière pour accompagner effectivement celles et ceux qui ont fait ce choix et leur faciliter la vie quotidienne.* » Jérôme Guedj propose des mesures pour favoriser le maintien à domicile volontaire des personnes âgées après le 11 mai avec une organisation spécifique des acteurs de proximité pour faciliter leur vie quotidienne et éviter leur isolement : élus locaux, associations, services à domicile et la continuité de la promotion des gestes solidaires et des outils nationaux de lutte contre l'isolement.



L'éclairage de...

Jérôme Guedj, chargé d'une mission sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées

Que reprenez-vous des résultats de notre étude ?

Si l'isolement des personnes âgées est un impensé des politiques publiques, c'est aussi car il n'est pas bien observé et qu'on a du mal à apporter des réponses. Cette étude des Petits Frères des Pauvres est très utile car c'est l'illustration qu'on ne peut pas construire ces politiques sans la parole des intéressés. Et souvent, ce sont des outils de sondage, comme ce que vous publiez, qui nous documentent. Il est indispensable d'avoir un outil d'observation au long cours pour mesurer, au long cours, les impacts de l'isolement et c'est le rôle de la puissance publique.

Un des enseignements déterminants de l'étude, c'est la qualité du cercle familial. Il y a eu beaucoup de gestes de solidarité pendant le confinement et les premiers sollicités sont naturellement les familles, d'où l'intérêt de travailler sur la reconnaissance des proches aidants.

L'étude montre bien aussi que la zone de vie des personnes âgées, leur vieillissement et les problématiques sont ancrés dans le territoire. Le maintien des liens du quotidien avec les commerçants de proximité, l'accessibilité à l'ensemble des services du quotidien, sont des outils de lutte contre l'isolement. L'INSEE a fait paraître il y a quelques semaines des chiffres précisant que 13% des plus de 75 ans habitent dans des villes ou villages où il n'y a pas un seul commerce. La désertification des commerces est aussi problématique que la désertification médicale. On ne peut pas penser l'aménagement du territoire et des espaces de vie, sans prendre en compte le vieillissement et la qualité de vie des personnes âgées qui y vivent.

12% des personnes âgées ont eu besoin d'aide. J'ai été frappé positivement par la solidarité qui a bien ciblé les personnes âgées à domicile, dont on pensait qu'ils avaient besoin d'aide. Cette solidarité, votre étude le montre, s'est tournée vers les plus âgés, les confinés seuls, ceux qui ont des revenus modestes. C'est-à-dire

ceux qui avaient les facteurs de risque d'un isolement délétère. L'enjeu des politiques publiques, c'est bien de ne pas « rater » cette partie importante de la population. On a une figure archétypale du risque d'isolement : la femme très âgée, vivant seule, aux revenus modestes. Mais il ne faut pas que cette figure-là évacue toutes les autres situations. On peut avoir 70 ans, être en couple et être isolé. Et cette solidarité s'est organisée autour des familles, des voisins et des services de la mairie et des CCAS. Ce tryptique est déterminant pour construire des réponses de proximité à l'isolement. Les chiffres sur le sentiment de solitude sont également

La lutte contre l'isolement ne peut pas être renvoyée aux seuls acteurs associatifs, ni aux seuls acteurs territoriaux. Cette lutte ne peut plus être un supplément d'âme des politiques publiques nationales liées au vieillissement et au grand âge, c'est un élément constitutif de ces politiques au même titre que la modernisation des services à domicile, l'évolution des EHPAD, la prévention, l'adaptation des villes au vieillissement.

très intéressants car c'est un concept psycho-social qui peut aider à construire les démarches de prévention, la solitude n'est pas une maladie mentale mais elle peut générer des problèmes de santé publique, comme la dépression et la perte d'autonomie.

Ma grande surprise est sur le numérique. Nous avons bien vu qu'Internet a été approprié pour maintenir le lien pendant le confinement et je ne m'attendais pas à une telle rupture entre les moins de 85 ans et les plus de 85 ans.

Enfin, l'étude montre bien que l'appel à la responsabilité individuelle pour le déconfinement était la bonne démarche, même s'il faut l'accompagner par des réponses collectives pour simplifier la vie de ceux qui ont décidé de limiter leurs sorties.



Comment construire des politiques publiques de lutte contre l'isolement des aînés ?

94% des personnes âgées considèrent que la lutte contre l'isolement est importante, pour la moitié, c'est même une priorité nationale. L'enjeu va être de capter et de pérenniser le sursaut de solidarité, on ne peut pas revenir comme avant. C'est un vrai challenge ! Les acteurs de proximité, les mairies, les acteurs associatifs, les voisins ont un rôle essentiel à jouer mais la lutte contre l'isolement ne peut pas être renvoyée aux seuls acteurs associatifs, ni aux seuls acteurs territoriaux. Cette lutte ne peut plus être un supplément d'âme des politiques publiques nationales liées au vieillissement et au grand âge, c'est un élément constitutif de ces politiques au même titre que la modernisation des services à domicile, l'évolution des EHPAD, la prévention, l'adaptation des villes au vieillissement. C'est un sujet transversal qui doit être structuré pour que le soufflé ne retombe pas et nous devons aussi avoir une inquiétude permanente du très grand isolement, la « mort sociale » dont les Petits Frères des Pauvres parlent. Il est essentiel d'avoir des politiques de prévention pour éviter encore plus de nouvelles situations d'isolement et résorber l'existant, en étant vigilants à ce que les dispositifs mis en place pour certains ne

gènèrent pas de l'exclusion pour d'autres. Le vieillissement et la longévité sont des sujets transversaux, Ce n'est pas qu'un problème sanitaire et médico-social. L'impulsion nationale doit concerner le ministère des Solidarités et de la Santé, la CNSA mais aussi le ministère du Logement, le ministère de la Transition écologique pour les transports. La lutte contre l'isolement des personnes âgées doit être appréhendée de façon interministérielle et pluridisciplinaire. Dans la stratégie Grand Âge et Autonomie que j'appelle de mes vœux, la question de l'isolement doit être structurée autour de la CNSA, comme lieu de coconstruction et d'animation territoriale.

Le vieillissement de proximité nécessite des réponses de proximité. Sur les territoires, il faut penser la construction et la structuration d'un écosystème bienveillant qui repose sur quatre piliers : la famille, les voisins, les associations et les collectivités locales sans oublier de faire coopérer les réseaux qui connaissent les situations d'isolement. C'est l'idée de la coopération territoriale de Monalisa pour une prise de conscience sur le territoire avec des gens sensibilisés. Les mairies, les CCAS ont un rôle essentiel pour impulser ces dynamiques territoriales, en partenariat avec le tissu associatif, les acteurs sanitaires.

Comment financer ces politiques ?

La lutte contre l'isolement est facteur de prévention de la perte d'autonomie. À un moment où on réfléchit à augmenter les dispositifs de l'accompagnement de cette perte d'autonomie, il serait aberrant de ne pas mieux et plus financer tous les dispositifs de prévention dans la logique du « il faut mieux prévenir que guérir ». Il est nécessaire d'assumer que la lutte contre l'isolement soit financée comme une mesure de prévention sociale et sociétale. Les départements qui versent l'APA sont rarement intéressés à financer des dispositifs de prévention. Dans les conférences des financeurs où ils sont parties prenantes, il est important de mieux identifier les questions relatives à l'isolement dans un volet spécifique et de financer les mesures de prévention. Et si on reparle de 5^e risque, alors il faudra aussi y intégrer cette dimension de lutte contre l'isolement, qui relève clairement de la prévention de la perte d'autonomie et qui doit donc être financée dans ce cadre. Et dans le cadre d'une réforme de la dépendance avec des moyens supplémentaires, qui pourrait être financée par une partie de la CSG, par du redéploiement de la CRDS, même si c'est plus compliqué aujourd'hui avec la dette de la Sécurité sociale, il ne faudra pas oublier, les dépenses de prévention et qu'elles puissent ruisseler dans les territoires. Il faudra aussi sortir de la précarité de fonctionnement de dispositifs associatifs ou municipaux si on veut mener des projets pérennes.



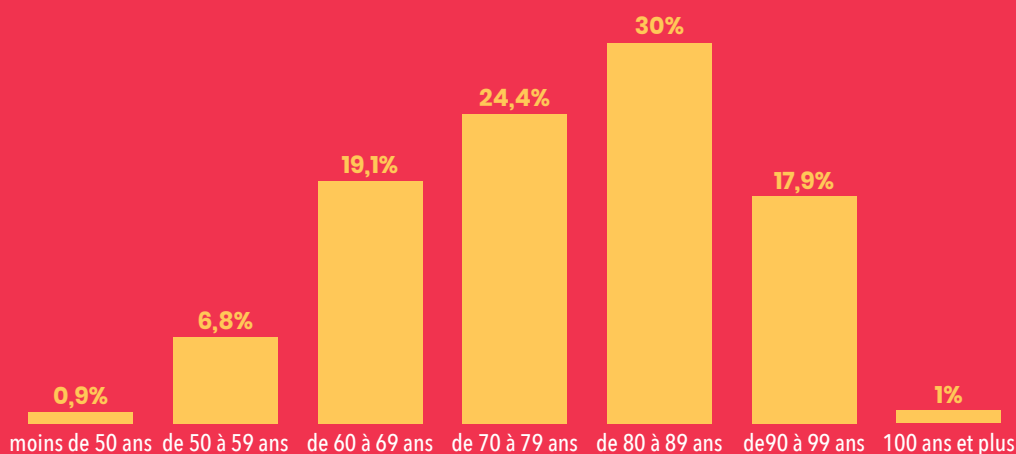
L'ADAPTATION DES ACTIONS DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES PENDANT LE CONFINEMENT

ACCOMPAGNER

Depuis leur création en 1946, les Petits Frères des Pauvres ont pour mission le maintien du lien social avec les personnes âgées, isolées et démunies : visites régulières de bénévoles, actions collectives (repas, goûters, sorties), séjours de vacances, actions autour de Noël. Les équipes de bénévoles agissent partout où l'isolement de nos aînés se fait sentir, à domicile, en établissements, à l'hôpital, en foyer de vieux migrants, en milieu carcéral, auprès de personnes en grande précarité. Une des spécificités de l'Association est un accompagnement fidèle et régulier, jusqu'au bout de la vie.

Les chiffres clés des Petits Frères des Pauvres

En 2019, les Petits Frères des Pauvres ont aidé 36 466 personnes, dont 15 348 accompagnées régulièrement grâce à l'engagement de 13 653 bénévoles. 70% des personnes entrées dans l'accompagnement en 2019, et pour lesquelles nous disposons d'information quant à leur niveau de ressources, disposent de revenus inférieurs à 1 000 €/mois. 61,5% des personnes accompagnées vivent à domicile, 31,3% dans une structure médico-social et sanitaire. 65,9% des personnes accompagnées sont des femmes. 48,9% des personnes accompagnées par les Petits Frères des Pauvres ont plus de 80 ans.



Dès les premières interdictions de visites en établissements et l'annonce du confinement, les visites à domicile, les actions collectives ont été stoppées et les équipes de bénévoles ont transformé leur accompagnement : appels téléphoniques, appels en visio quand c'est possible, envoi de cartes postales, de courriers, de dessins d'enfants, et élargi leur périmètre d'actions, en faisant du portage de courses ou de repas quand certaines personnes n'avaient plus de solutions. De nombreuses équipes se sont aussi démenées, dans le strict respect des consignes sanitaires, pour livrer des chocolats à Pâques, du muguet au 1^{er} mai, les petits gestes

d'attention étant essentiels. Cette adaptation des modes d'accompagnement est un soutien précieux pour de nombreuses personnes âgées mais nos équipes ont fait remonter des difficultés : dans certains établissements, malgré toute la bonne volonté des personnels (qui utilisent même leur propre téléphone pour permettre aux résidents de rentrer en contact avec leurs proches), certains résidents n'étaient pas joignables. Et si certaines personnes âgées ont vécu relativement bien ce confinement, d'autres l'ont ressenti comme une épreuve et se sont senties de plus en plus fragilisées, physiquement comme psychologiquement, plus les semaines confinées se prolongeaient.

Il a été également très difficile pour les bénévoles de ne plus remplir, pendant les semaines de suspension des visites, leur mission d'accompagnement jusqu'au bout de la vie et de se sentir démunis face au décès de personnes accompagnées. Les Petits Frères des Pauvres ont très rapidement donné des outils aux salariés pour venir en soutien aux bénévoles confrontés à ces situations de deuil comme une fiche soutien sur la place importance des rituels dans ces situations de deuil si complexes.

Les Petits Frères des Pauvres ont aussi mis à disposition, dès le lancement de la plateforme de la Réserve civique, une fiche soutien concernant l'accompagnement téléphonique.

Pour répondre favorablement à la solidarité citoyenne et intégrer très rapidement de nouveaux bénévoles pendant le confinement, les Petits Frères des Pauvres ont mis en place un process exceptionnel d'accueil de bénévoles ponctuels « spécial Covid-19 ».

Les actions depuis le début du déconfinement

L'épidémie est toujours présente et active. Les bénévoles reprennent progressivement leurs activités auprès de nos aînés isolés. Des équipes ont déjà commencé à réajuster certaines actions, en complément du maintien du lien par téléphone, avec la reprise des visites à domicile comme en établissements ; dans le strict respect des gestes barrières. Ce nouvel élan est porteur de jours meilleurs, même si nous devons nous attacher à reprendre ces activités avec la plus grande vigilance. Les personnes accompagnées ayant, elles aussi, besoin de s'échapper de leur quotidien confiné, les Petits Frères des Pauvres souhaitent également rouvrir leurs maisons de vacances à partir du 15 juin et réfléchissent aux mesures nécessaires pour conjuguer sécurité et bien-être.

L'accompagnement à domicile en milieu urbain

Parole de bénévole

Morgane, bénévole d'accompagnement à Paris



On pourra continuer à aider son voisin âgé. Nous pouvons être des petits colibris mais si le gouvernement ne met pas en place une vraie politique pour les personnes âgées, l'action des petits colibris ne sera pas suffisante.



Quelles étaient vos actions d'accompagnement avant le confinement ?

Notre équipe de 20 bénévoles accompagne une vingtaine de personnes accompagnées. Nous faisons de l'accompagnement à domicile, en EHPAD et des petites sorties collectives, une visite au musée, aller boire un verre en terrasse. Les personnes que nous accompagnons sont des personnes en précarité autour de 60-65 ans et des personnes âgées de plus de 80 ans dont une grande majorité n'est pas impo-sable. Les personnes les plus jeunes motivent les plus âgées, ça crée une bonne dynamique. J'ai une activité professionnelle mais j'ai fait le choix de ne travailler que quatre jours par semaine. J'ai été bénévole vacances et bénévole dans une équipe des Petits Frères des Pauvres quand j'étais plus jeune et j'ai décidé de consacrer ma journée libre au bénévolat et à l'implication dans la vie associative.

Comment avez-vous adapté les actions pendant le confinement ?

Nous avons vérifié, avec la référente salariée, que chaque personne âgée pouvait bien bénéficier d'un accompagnement bénévole et l'équipe a commencé à faire, de façon très sereine, de l'accompagnement par téléphone, le rythme d'appels est en fonction de la personne accompagnée. On a aussi envoyé des cartes postales grâce à Fizzer (site Internet de création de cartes postales qui a offert des crédits gratuits pour les bénévoles de la Fraternité régionale Paris). Les aides financières ont été rapidement mises en place, les salariés référents des Petits Frères des Pauvres sont vraiment très réactifs et les directives transmises toutes les semaines par l'Association sont claires. Comme nous agissons en proximité, quelques bénévoles se déplacent sous les fenêtres des personnes âgées pour aller leur faire un petit coucou, certains font des commandes en ligne de courses. Pour les personnes accompagnées qui ont des portables, on leur envoie des photos. On attend aussi des tablettes. L'Association nous a délivré une attestation pour aller voir si nécessaire une personne très fragilisée et nous avons reçu du matériel de



protection. Nous sommes très attentifs à ce que nous disent les personnes âgées, comme avec une dame qui dit qu'elle veut rejoindre son mari décédé alors qu'elle n'avait jamais eu ce genre de propos avant ou des personnes qui perdent l'appétit. L'important est de ne pas jouer au médecin ou à l'auxiliaire de vie, nous sommes bénévoles d'accompagnement. Nous sommes souvent leur seul lien avec l'extérieur. Nous devons être vigilants, ne pas les mettre en danger en voulant bien faire et pouvoir leur conseiller de contacter un professionnel de santé si c'est nécessaire. Nous avons aussi constaté une belle solidarité entre les personnes accompagnées qui s'appellent entre elles. Une personne âgée appelle même une autre personne et lui joue du piano au téléphone ! Les personnes que nous accompagnons ne sortent pas beaucoup en temps normal. Elles ne font pas partie de la catégorie des seniors florissants qui bougent beaucoup, qui voyagent. Elles ont peur, elles sont très respectueuses des consignes de confinement, mais les propos d'Emmanuel Macron sur la possibilité de confiner les personnes âgées plus longtemps leur ont donné un sacré cafard. Ce qui leur pèse le plus, c'est de ne plus recevoir de visites, avoir une chaleur humaine dans leur salon.

Qu'attendez-vous des « jours d'après » ?

C'est inédit, nous vivons au quotidien ce que vivent de nombreuses personnes âgées isolées. C'est mondial, mais ça nous transforme. J'espère que ce que nous avons vécu va faire changer le regard sur les personnes âgées. Ceux qui reprochaient aux « vieux » de faire leurs courses quand il y a plein de monde alors

qu'elles ont toute la journée pour les faire, vont pouvoir comprendre maintenant ce que sont l'isolement et l'envie de sortir pour voir du monde. Comprendre les personnes âgées qui ont, en plus, mal partout, des difficultés à se déplacer. Les personnes âgées isolées ne demandent pas à aller faire un tour en montgolfière ou aller faire du kayak, elles demandent surtout de l'attention, de la présence humaine, des échanges. La crise met en perspective beaucoup de priorités : l'écologie, les flux économiques. Il y a tellement de chantiers. J'ai peur que les personnes âgées soient encore les oubliées, parmi tant d'autres oubliés, dans les plans de reprises. Au niveau local, la solidarité peut apporter un peu de douceur. On peut continuer à aider son voisin âgé. Nous pouvons être des petits colibris mais si le gouvernement ne met pas en place une vraie politique pour les personnes âgées, l'action des petits colibris ne sera pas suffisante. Et les personnes âgées sont une population silencieuse, ils ne vont pas manifester. C'est comme à la télévision, on les voit rarement. On voit les jeunes seniors, pas les plus vieux, les plus fragiles, les plus isolés. Ils sont pourtant beaux ces visages qu'on ne voit plus.

Il sera aussi important de former au numérique les personnes âgées qui sont intéressées. Il y a une vraie réflexion à mener : qui va les former ? Comment ? Avec quels moyens ? Le numérique est un vrai plus pour rompre l'isolement physique. C'est très dur de ne pas pouvoir voir un visage familier.

L'accompagnement à domicile en milieu rural

Parole de bénévole

Christian, bénévole d'accompagnement à Ambert (63)

Quelles étaient vos actions d'accompagnement avant le confinement ?

Je suis bénévole des Petits Frères des Pauvres depuis 2016. Mon bénévolat, c'est, bien sûr, des visites à domicile auprès de personnes âgées très isolées géographiquement et socialement. Notre équipe tient aussi des permanences et des après-midi rencontres au local que nous avons dans Ambert, des sorties, des repas collectifs. Les personnes que nous accompagnons habitent Ambert et jusqu'à une trentaine de kilomètres autour. Nous sommes dans une région très rurale, avec de la montagne et des lieux d'habitation très reculés. Certaines personnes que nous accompagnons n'ont pas de moyen de locomotion. Je pense à une personne qui habite seule dans un endroit complètement perdu, avec le premier voisin à cinq kilomètres. La plupart ont des retraites très faibles, 400 à 600 €. Aucun n'a Internet. Et il y a toujours des zones sans aucune connexion. Nous sommes souvent leurs seuls proches, leur seul lien avec l'extérieur.

Comment avez-vous adapté les actions pendant le confinement ?

Notre accompagnement est devenu téléphonique, avec des appels réguliers. On est très attentifs à ce que nous disent les personnes âgées. Elles sont tristes, elles nous parlent d'emprisonnement, de manque de liberté, de leur sentiment d'être punies, de leur envie de rencontres, de voir un sourire. Et plus le temps passe, plus ça s'amplifie. Comme nous les connaissons bien grâce à l'accompagnement régulier, nous sommes en capacité d'être alertés par ce qu'elles nous disent. On peut percevoir plein de choses par téléphone. Notre action est totalement différente mais je ne me sens pas impuissant. Au contraire. Notre objectif est d'apporter une écoute et du confort par la parole. Nous envoyons aussi des cartes pour maintenir le lien. Pour le 1^{er} mai, nous nous sommes organisés, en respectant bien les gestes barrières, pour aller distribuer un pot de muguet devant le domicile de chaque personne que nous accompagnons. Nous sommes très vigilants aux règles



Les personnes âgées isolées des campagnes sont des oubliées. C'est vraiment un cri d'alerte que je pousse. Je me demande si les gens hauts placés de Paris savent vraiment ce qu'est l'isolement. Je peux leur en présenter des personnes âgées totalement isolées pour qu'ils comprennent.





de distanciation sociale car les personnes âgées que nous accompagnons étaient tellement heureuses de nous voir au bout de plusieurs semaines, elles sont arrivées en courant, qu'elles voulaient nous faire la bise ou nous inviter chez elles. Nous devons bien leur expliquer qu'être devant chez elles ne veut pas dire que le confinement est fini et que la vie va reprendre comme avant. Mais ce contact, même de loin, a été très fort. Et pour les personnes les plus éloignées géographiquement, on a envoyé une carte postale avec un brin de muguet dessus et un mot de toute l'équipe.

Beaucoup de gens pensent que c'est plus facile d'être confiné à la campagne qu'en ville. Ce n'est pas vrai. Parfois, c'est même plus compliqué. Il y a des maisons totalement isolées, il n'y a pas de voisin en face avec qui discuter. Il n'y a aucune possibilité de contact. On ne voit pas de gens passer dans les rues, il n'y a rien pour distraire la journée. Certes, à la campagne, on a un petit bout de jardin, on entend les oiseaux. C'est bien pour les premières semaines mais on tourne vite en rond. Et la solitude géographique pèse déjà énormément. La lassitude aussi. La solitude en campagne, c'est quelque chose de terrible. Même s'il y a de la solidarité comme pour la livraison de courses avec des petites enseignes de proximité ou le CLIC qui nous a contactés pour aider des personnes âgées qui avaient besoin d'aide pour des courses ou des médicaments.

Quels sont pour vous, les enseignements de cette crise ?

Faire de l'accompagnement par téléphone était pour moi quelque chose de nouveau. Même si un appel ne peut pas remplacer un contact visuel, je me

suis aperçu que des personnes que nous accompagnons sont en confiance, elles osent dire des choses qu'elles ne diraient peut-être pas quand je vais les visiter à domicile. C'est devenu un nouveau rendez-vous. Je pense qu'après le confinement, je continuerai l'accompagnement par téléphone en complément des visites. On a désormais une vraie relation familiale avec ces personnes âgées. Mon bénévolat s'est enrichi, il y a des moments bouleversants.

Je trouve dommage que les médias ne parlent pas du confinement en milieu rural, des difficultés que les personnes âgées rencontrent et de ce qu'est l'isolement à la campagne. Il n'y a pas que les grandes villes. J'ai l'impression qu'on est la dernière roue du carrosse. L'isolement, ce n'est pas que pendant le Covid, c'est toute l'année. Ce n'est pas un isolement éphémère. Il perdure depuis des années, on doit le marteler. Les personnes âgées isolées des campagnes sont des oubliées. C'est vraiment un cri d'alerte que je pousse. Je me demande si les gens hauts placés de Paris savent vraiment ce qu'est l'isolement. Je peux leur en présenter des personnes âgées totalement isolées pour qu'ils comprennent. Nos élus du territoire ont aussi un rôle à jouer. Les personnes âgées en milieu rural n'osent pas demander de l'aide. Il y a une méfiance à la campagne, les élus de proximité sont connus. Dans les petites communes, les maires connaissent leurs administrés, ils peuvent signaler les personnes âgées les plus isolées.

L'accompagnement en établissements d'hébergement collectif

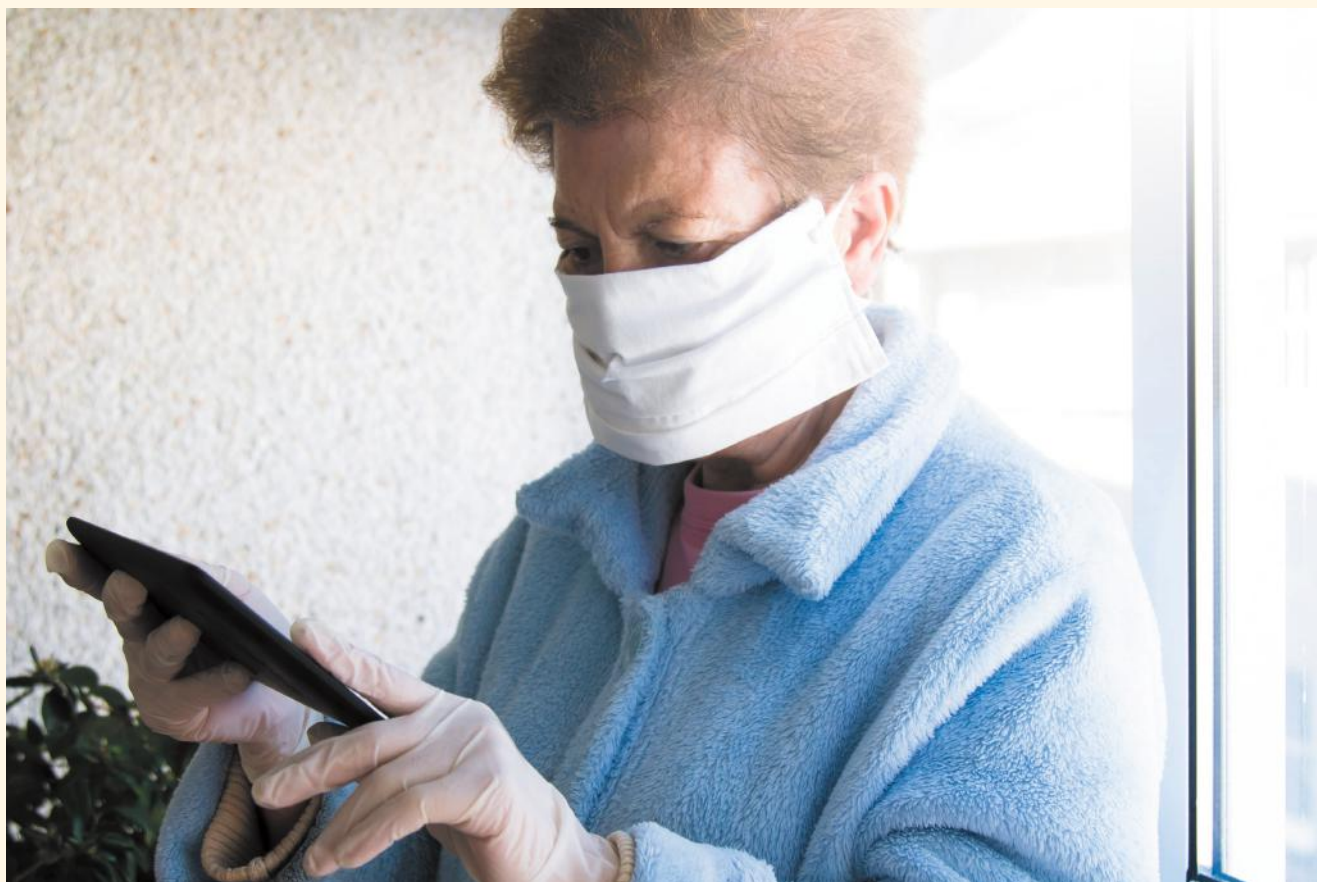
Parole de bénévole

Laure*, bénévole en EHPAD dans le Grand Est

Quelles étaient vos actions d'accompagnement avant le confinement ?

Nous sommes cinq bénévoles à faire des visites en EHPAD où nous accompagnons des personnes de 67 ans à 94 ans. Ce sont des personnes de plus en plus dépendantes, certaines n'ont pas de famille ou n'ont plus ou très peu de contacts avec leurs proches qui ne viennent pas les voir. Les visites régulières se font seul ou en binôme. Pour des événements importants, comme les anniversaires, les fêtes, nous pouvons être plus nombreux. J'accompagne plus spécifiquement deux résidents dont une dame de 92 ans que j'accompagne depuis douze ans et qui a besoin, de plus en plus, de temps de visite et d'échanges. C'est une

dame qui est fatiguée, qui déprime un peu, au bout d'un quart d'heure d'échanges, elle retrouve le sourire et elle rebondit sur les sujets de discussion. Quand je la vois, même si je ne suis pas particulièrement en forme ce jour-là, je ressors de notre rencontre toute contente ! Nous avons une convention de partenariat avec l'EHPAD, les personnes âgées nous sont signalées par l'établissement, le personnel soignant, l'animatrice, des médecins traitants externes à l'établissement ou des résidents qui se signalent eux-mêmes. Nous sommes bien identifiés comme bénévoles d'accompagnement, les relations sont globalement fluides avec l'établissement sauf pour les décès de personnes car nous ne sommes pas considérés comme des proches à prévenir même si nous avons donné nos coordonnées dans le dossier de soin. On



apprend le décès des personnes que nous accompagnons toujours à retardement. « *Vous n'êtes pas la famille, vous n'êtes pas prioritaires* », voilà ce qu'on nous dit.

L'EHPAD où vous intervenez a été très touché par le virus ?

Il y a eu de nombreux décès en mars et avril. Les visites en chambre ont été interdites juste avant le confinement, il y avait des résidents malades mais on ne savait pas ce qu'ils avaient, on pensait que c'était la grippe. Les visites ont été complètement stoppées la veille du confinement. Quand nous avons commencé à entendre parler de nombreux décès dans l'établissement, nous avons essayé d'appeler le secrétariat ou le personnel, ça ne répondait jamais. Quand j'ai réussi à joindre quelqu'un, on m'a dit « *je ne sais pas, je ne suis pas au courant, rappelez plus tard* » et puis très rapidement « *je n'ai pas le droit de vous donner des informations* ». Il n'y avait rien qui filtrait, c'était pire que le KGB ! J'ai fini par savoir par des moyens détournés qu'il y avait eu trois décès mais sans savoir qui. C'était bien stressant. Jusqu'à finir par savoir que trois des personnes que nous accompagnons étaient décédées. Il y a même eu une fois où j'ai appris le décès d'une résidente que nous accompagnons par une personne extérieure pour finir par apprendre le lendemain qu'il y avait une confusion sur la personne, elle avait le même prénom mais ce n'était pas la dame que je connaissais. Heureusement, nous sommes une équipe de bénévoles soudée et on échange beaucoup sur les nouvelles qu'on arrive à obtenir. Et nous avons eu, il y a quelques temps, une formation au deuil avec une psychologue. Mais on s'inquiète, on dort mal, on se fait des films. Quatre personnes que nous accompagnons sont décédées. Nous leur rendrons hommage quand l'équipe de bénévoles pourra à nouveau se réunir. Nous aurons besoin de ce temps ensemble. Mais, le plus dur, c'est de savoir qu'ils partent tout seuls et de le savoir trois ou quatre jours après.

Comment se passe l'accompagnement depuis le confinement ?

Les résidents n'ont pas tous le téléphone dans leur chambre. Nous avons envoyé du courrier. Un membre du personnel a eu la gentillesse de me communiquer des numéros pour joindre quatre résidents et la mairie a fourni des tablettes. Ça a tout changé ! Nous pouvons appeler les personnes âgées, nous avons des rendez-vous Skype organisés par l'animatrice. Les résidents sont ravis, étonnés par la technologie.



Un membre du personnel a eu la gentillesse de me communiquer des numéros pour joindre quatre résidents et la mairie a fourni des tablettes. Ça a tout changé ! Nous pouvons appeler les personnes âgées, nous avons des rendez-vous Skype organisés par l'animatrice. Les résidents sont ravis, étonnés par la technologie. Au bout de la deuxième fois, les rendez-vous visio semblaient quelque chose de normal pour les personnes que nous accompagnons.



Au bout de la 2^e fois, les rendez-vous visio semblaient quelque chose de normal pour les personnes que nous accompagnons. Les appels téléphoniques permettent aussi aux personnes de se confier différemment. Même une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer est heureuse de m'entendre et rit aux éclats au téléphone. J'ai l'impression qu'elle se sent plus libre en échangeant par téléphone, ça peut même enlever des barrières. On est dans une relation différente. Les personnes que nous accompagnons savent qu'on ne les oublie pas. Elles n'ont pas toutes conscience du confinement, du virus, ce qui les inquiète, c'est de ne plus voir personne. J'ai quand même conseillé à un monsieur de ne pas regarder les informations du matin au soir et de regarder des programmes avec de la musique. Du coup, il m'a dit avoir mieux dormi ! Par contre, c'est toujours compliqué d'avoir des nouvelles des gens malades. Quand nous pourrons reprendre normalement les visites, je continuerai de faire aussi, en plus, de l'accompagnement par téléphone et j'espère que l'animatrice sera secondée pour l'aider à organiser des communications avec les tablettes.

** Le prénom a été modifié.*

Être nouveau bénévole pendant le confinement

Parole de bénévole

Édouard, nouveau bénévole dans les Hauts-de-France



Ce qui serait bien, c'est que les Petits Frères des Pauvres favorisent plus le bénévolat des jeunes. Les étudiants ne sont pas forcément très disponibles mais ils peuvent faire de l'accompagnement téléphonique, un appel par semaine par exemple, il y a des personnes âgées qui se confient plus par téléphone.



Comment êtes-vous devenu bénévole pendant le confinement ?

J'ai 21 ans, je suis étudiant à Lille mais je suis revenu me confiner chez mon père. À la base, je voulais m'inscrire sur la réserve civique. Le site était en version bêta, j'ai eu du mal à me connecter mais j'ai vu que les Petits Frères des Pauvres cherchaient des bénévoles sur Lille. J'ai déposé un message sur le site de l'Association pour proposer mon aide pour des appels téléphoniques ou pour faire des courses. J'ai été rappelé immédiatement et la salariée référente de l'équipe de la ville où je me trouve actuellement m'a aussi contacté. J'ai trouvé intéressant les actions de l'Association, la liberté de pouvoir organiser son bénévolat comme on le souhaite. Je connaissais les Petits Frères des Pauvres parce que le local de l'Association est situé à côté de chez mon père. Les personnes âgées sont fortement impactées par cette crise. La ville n'est pas très attractive, avec beaucoup de personnes âgées en précarité, des habitations délabrées. Je sais ce qu'est l'isolement, je le vois avec ma grand-mère de 93 ans. Même entourée, c'est difficile de vivre seule. Même au-dessus de 60 ans pour certaines personnes. Et pour ceux qui n'ont pas de famille ou peu de contacts avec elle, ceux qui ont une petite retraite, ceux avec un handicap, c'est particulièrement dur.

Quelles sont vos missions ?

C'est ma première expérience de bénévolat. Ça permet de se sentir utile. Je suis rentré très vite dans le bain ! J'ai d'ailleurs été étonné de la confiance qu'on m'a accordée tout de suite, on m'a laissé la voiture de l'Association, on m'a laissé aller au local tout seul. Je suis bénévole auprès de deux personnes d'une soixantaine d'années, un monsieur en fauteuil roulant qui ne sort quasiment pas de toute l'année, et une dame qui est dépressive, qui panique beaucoup et qui prend beaucoup de médicaments. Je fais des courses, je passe des appels téléphoniques. La télévision de la dame est tombée en panne, ce qui a rajouté de l'angoisse à la situation. Je suis allé chez elle pour voir si tout allait bien et la rassurer et je cherche une solution pour lui réparer la télé. J'ai d'ailleurs

signalé à la responsable bénévole de l'équipe des Petits Frères des Pauvres qu'elle prenait parfois tellement de médicaments qu'elle ne tenait plus debout. J'ai aussi fait une grande tournée en voiture pour déposer des compositions florales pour le 1^{er} mai. J'ai fait 23 livraisons, ça m'a fait du bien aussi de faire une sortie toute la journée. Certaines personnes âgées vivent dans des conditions difficiles avec des logements précaires ou qui ne sont pas adaptés à leur situation ou à leur mobilité. Il y a aussi des personnes méfiantes. Mais tout le monde a eu son petit cadeau et a été heureux d'avoir une attention. Le monsieur est plutôt réservé mais depuis qu'il m'a vu, c'est plus facile. La dame est assez bavarde, elle a absolument besoin d'un lien social et de contacts humains.

téléphonique, un appel par semaine par exemple. Il y a des personnes âgées qui se confient plus par téléphone. Par contre, je ne pense pas que la crise fasse tout de suite changer de regard sur les personnes âgées. Peut-être dans 20 ou 30 ans, quand la majorité de la population sera concernée par la vieillesse, comme au Japon. On parle beaucoup des personnes âgées en EHPAD mais pas beaucoup des personnes âgées qui vivent à domicile et qu'on ne voit pas. Il y a des quartiers où personne ne se connaît comme dans les grands immeubles où chacun vit de son côté.

Resterez-vous bénévole après le déconfinement ?

Je pense même continuer en juin. Et après, je souhaite rester de façon ponctuelle. Je vis à Lille toute l'année, je ne rentre chez mon père que pour les vacances. Ce qui serait bien, c'est que les Petits Frères des Pauvres favorisent plus le bénévolat des jeunes. Les étudiants ne sont pas forcément très disponibles mais ils peuvent faire de l'accompagnement



L'accompagnement des personnes en grande précarité

Le témoignage de...

Mustapha Djellouli, chef de service équipe Paris Saint-Maur

Comment les équipes d'accompagnement vers le logement accompagnent-elles les personnes âgées en grande précarité « en temps normal » ?

Nous tenons trois permanences administratives par semaine, les lundis, mercredis et vendredis. En parallèle des permanences sociales, les personnes accompagnées peuvent rencontrer un infirmier coordinateur et/ou des bénévoles santé sur les permanences santé ou sur rendez-vous. Il y a aussi une permanence culturelle les mardis après-midi, une permanence CPAM les jeudis ainsi qu'une permanence assurée par une psychologue. Il y a bien sûr l'Etape, un lieu d'accueil de jour, qui est ouvert 7 jours sur 7, avec des activités culturelles et un petit-déjeuner Santé Femmes deux fois par mois.

Comment s'est transformé l'accompagnement avec le confinement ?

Les permanences n'ont lieu que trois matinées par semaine, uniquement sur rendez-vous. Nous avons mis en place un protocole de gestes barrières : lavage des mains, prise de température, port du masque, etc. Une « Équipe Mobile Corona » se déploie le reste du temps pour apporter, soit des chèques service, soit des espèces, ou alors cela peut être un four à micro-ondes, une télévision.

Globalement les personnes que nous accompagnons respectent les règles concernant le confinement et les gestes barrières car elles ont peur de la maladie. Nous accompagnons des personnes cumulant des comorbidités, une vigilance particulière est assurée auprès d'elles par les travailleurs sociaux et l'équipe médico-sociale du Pôle Santé. La coordination médicale est plus que jamais maintenue dans cette période de crise. Des infirmiers coordonnent et assurent la continuité des soins pour les personnes atteintes de maladies chroniques. Les personnes présentant des signes évocateurs du virus sont orientées vers les dispositifs de soins prévus à cet effet



L'isolement et la précarité des personnes que nous accompagnons se sont accrus. Cependant, elles sont étonnantes et démontrent qu'elles peuvent s'adapter, mobiliser leur capacité, leur instinct de survie.





ainsi qu'auprès de leur médecin traitant. Pour les personnes qui vivent à l'hôtel et qui se plaignent de la petitesse de leur chambre, il faudra patienter. Nous apportons cependant quelques éléments de confort pour favoriser leur bien-être et pour répondre à des besoins élémentaires : paniers repas équilibrés, télévisions, téléphones, etc. Des bénévoles appellent au moins une fois par semaine les personnes vulnérables et fragiles. Ils transmettent à l'ensemble de l'équipe les informations glanées au gré de leurs appels. Il n'y a pas encore de visioconférence avec les personnes accompagnées. Et une psychologue clinicienne téléphone une fois par semaine aux personnes accompagnées qui en font la demande.

Qu'est-ce que cette crise inédite nous enseigne sur ces publics fragilisés et sur leur isolement ?

Cette crise nous enseigne combien les personnes en grande précarité sont fragiles et anxieuses. Combien elles sont dépendantes de l'alcool et de la mendicité (les métros et les rues sont vides) et combien elles sont dépendantes également du lien : liens entre les personnes accompagnées, liens avec les équipes de bénévoles et de salariés. Le risque de contamination par le virus a majoré les troubles mentaux chez des personnes déjà fragiles. L'isolement et

la précarité des personnes que nous accompagnons se sont accrues. Cependant, elles sont étonnantes et démontrent qu'elles peuvent s'adapter, mobiliser leur capacité, leur instinct de survie. La plupart ont connu la rue et de longues périodes d'errance. Malgré ce contexte exigeant, elles sont respectueuses des consignes et ont adapté une nouvelle routine de vie. Le maintien du lien, même virtuel, avec les bénévoles et les salariés permet de limiter les écueils de l'isolement. Cependant, on relève chez elles, une inquiétude concernant la pérennité de leurs ressources financières et la possibilité de pouvoir s'alimenter et se soigner dignement. Pour certaines, c'est l'obligation de mettre en suspend un projet de vie comme le logement qu'elles attendaient depuis longtemps... Tout est à déconstruire et reconstruire dans un contexte empreint d'incertitudes.

L'écoute téléphonique avec Solitud'écoute

La ligne Solitud'écoute (0 800 47 88 88) est une ligne d'écoute gratuite pour les personnes seules de plus de 50 ans qui existe depuis 2007. Cette ligne est ouverte 7 jours sur 7, de 15h à 18h et de 15h à 20h depuis le 1^{er} mars 2020. Les écoutants sont des bénévoles formés. En moyenne, Solitud'écoute reçoit 4 450 appels par mois, soit 140 appels par jour. Depuis le début du confinement, la ligne reçoit deux fois plus d'appels et les appels ont continué à augmenter depuis le 11 mai. De nombreux média ont relayé le numéro, nous avons un partenariat avec le réseau radio RCF et le numéro est relayé par nos partenaires comme les CCAS et a été également relayé par la CNAV.

Une étude en interne pour mieux cerner l'activité de Solitud'écoute pendant la crise

Pendant le confinement, nous avons réalisé, en nous appuyant sur des ressources internes, une étude quantitative et qualitative auprès de 50% bénévoles écoutants. Le questionnaire a été administré en ligne.

Le profil des bénévoles écoutants : 73% de femmes, 61% ont plus de 65 ans, 45,5% sont bénévoles depuis 8 ans et plus et 9% depuis moins d'un an.

42% vivent seuls pendant le confinement et 39% en couple sans enfant. 61% jugent plus confortable de mener son bénévolat d'écouter à domicile contre 12% « moins confortable ».

L'utilité sociale de Solitud'écoute

Si les bénévoles ont ressenti un **sentiment d'une plus grande utilité du rôle de bénévole Solitud'écoute durant la période de confinement** (84,4% des répondants estiment leur rôle « Très utile » pendant le confinement vs 39,4% avant), ils ont également ressenti un **sentiment d'impuissance** : 30% se sentent plus impuissants depuis le début du confinement en raison, pour 59% d'entre eux, de demandes nouvelles. À noter que 21% des répondants se sont sentis moins impuissants durant la période de confinement.

Pour près de 40% des bénévoles, ces nouvelles demandes ont concerné des réorientations des personnes durant cette période plus courantes qu'avant. 84% des nouvelles demandes ont été renvoyées vers le numéro de la Croix-Rouge, 53% vers une équipe des Petits Frères des Pauvres, 46% vers une mairie ou un CCAS et 7% vers un autre acteur associatif.



Plus de la moitié des répondants (51,5%) ont jugé avoir eu plus de difficultés à garder la distance ou le recul nécessaire à l'écoute des appelants durant la période du confinement (contre 48,5% qui jugent « plutôt pas »). Les appels ont été plutôt plus longs que d'habitude pendant la période de confinement pour 76% des bénévoles répondants et 58% des bénévoles ont ressenti des appels globalement plus difficiles que d'habitude avec :

- une angoisse, panique manifeste, grandes souffrances psychologiques des appelants liées ou amplifiées par le confinement ;
- la question de l'isolement encore plus récurrente et le confinement tend à faire ressortir les blessures de la vie.

La période particulière du confinement met en évidence des variations dans la mission des bénévoles de Solitud'écoute par rapport à d'habitude. L'intensité et la particularité de la situation qui a impliqué un enfermement, teignent à la fois la pénibilité des appels, leur longueur et la plus grande difficulté des écoutants à garder leur distance dans ce contexte où eux-mêmes ont vécu la distanciation physique imposée. En revanche tous ces facteurs expliquent sans doute le sentiment exprimé d'avoir été encore plus utile dans cette période que d'habitude.

Des appelants seuls, isolés et qui s'ennuient

Les appelants de Solitud'écoute sont à 97% des personnes vivant seules. Les deux principales raisons des appels sont le sentiment d'isolement, de solitude et d'ennui.

La grande majorité des appelants disent avoir sollicité de l'aide.

À noter que 21% des écoutants disent avoir reçu nettement plus d'appels provenant de partenaires que d'habitude. Ces partenaires appelaient principalement pour demander conseil à 50% et pour 23% des répondants, la raison était de vérifier le numéro de Solitud'écoute.

Les primo-appelants

85% des écoutants disent avoir reçu plus d'appels de primo-appelants que d'habitude. Parmi ces appels de primo-appelants, 70% proviennent de personnes seules et isolées ; 21% concernent des personnes seules mais pas isolées et qui avaient des réseaux de sociabilité avant le confinement. Dans une moindre mesure, des personnes ne vivant pas seules mais se sentant seules (9%). Ces personnes appelaient pour

la première ce type de plateforme téléphonique pour 70% des cas.

Deux raisons principales à ces appels de primo-appelants : le sentiment nouveau de solitude pour 39,5% des cas et l'ennui lié à l'arrêt des activités et des interactions pour 33,5% des cas.

Les habitués

Près de 49% des écoutants disent avoir remarqué une différence dans les demandes ou évocations des appelants dits « habitués ». Ces différences s'expliquent par :

- une plus grande angoisse liée au confinement et une inquiétude sur l'après ;
- une plus grande détresse ;
- la peur d'attraper le virus et de n'avoir des visites que du corps médical à domicile ;
- l'isolement encore plus difficile à supporter dû à l'arrêt des services à domicile ;
- l'éloignement avec les familles.

58% des bénévoles disent avoir remarqué que les habitués n'avaient pas conscience de la crise sanitaire au début du confinement.

Parole de bénévole

Héloïse*, bénévole écoutante à Solitud'écoute

Quelles étaient vos actions d'accompagnement avant le confinement ?

Depuis 13 ans, la ligne Solitud'écoute permet à toutes les personnes de plus de 50 ans qui se sentent seules d'avoir la possibilité d'un espace d'écoute. La plage horaire 15h-20h avait été privilégiée car elle correspond au moment creux de la journée d'une personne isolée : le matin, entre la toilette, quelques bricoles à faire, la préparation du repas, regarder un peu la télévision, le temps passe. À partir de 15h, les gens se sentent vraiment seuls. À 15h, les lignes de Solitud'écoute sont saturées. Il y a aussi une angoisse des temps vides. Le vendredi, nous avons plus d'appels avec des personnes qui disent : « Vous ne vous rendez pas compte, je ne vais voir personne d'ici lundi ». On constate la même chose dans les temps de préparation aux fêtes comme Noël ou avant les vacances. Les appelants nous disent dès le 15 novembre « Je serai seul à Noël » ou à partir du 1^{er} juin « je vais être seule pendant les vacances ».

La majorité de nos appelants sont des gens âgés, voire très âgés, 2/3 sont des femmes avec des ruptures (veuvage ou divorce), avec une moyenne d'âge autour de 70/80 ans. Nous avons toujours un groupe d'appelants fidèles qui appellent quasiment tous les jours. Il m'arrive d'être inquiète quand certains n'appellent plus. Même si j'ai le recul nécessaire pour ne pas trop m'attacher à ces anonymes qui appellent, il y a une vraie relation d'accompagnement. Tous les bénévoles écoutants ont une formation théorique avec une psychologue et pratique. Ils bénéficient d'un tutorat de la part d'un bénévole écoutant expérimenté, dans le respect des valeurs d'écoute : aucune intrusion personnelle, le respect de la parole de l'autre, le respect de ce qu'est l'autre. Et que l'écoute soit porteuse d'une dynamique positive, c'est-à-dire que l'appel apporte à celui qui appelle un moment de mieux-être. J'ai la conviction viscérale que pouvoir parler un moment, même de choses douloureuses, est une aide. Rien n'est pire que d'être enfermé dans son silence et son isolement.

« En tant que bénévole écoutante, la crise du Covid ne m'a pas appris ce qu'était l'isolement des personnes âgées, elle m'a appris la violence de l'isolement, à quel point c'est douloureux. L'isolement est une souffrance »

Comment Solitud'écoute a adapté son action depuis le confinement ?

Depuis début mars, et c'est un heureux hasard, la plage horaire avait été étendue de 15 à 20 heures. Dès le début du confinement, merveille de la téléphonie actuelle, tous les bénévoles écoutants ont pu basculer les écoutes à leur domicile. Je suis actuellement de permanence deux fois par semaine au lieu d'une fois par semaine avant le confinement. L'avantage, c'est de ne pas avoir à se déplacer pour rejoindre les locaux habituels où nous faisons les écoutes. L'inconvénient, c'est qu'on est moins dans sa bulle. En temps normal, quand

on est en permanence, on est là que pour écouter. À domicile, il y a l'entourage, le quotidien peut interférer. Il faut bien s'organiser. Les équipes ont aussi besoin de se retrouver, de parler des appels trop difficiles, et il y en a de plus en plus. Nous nous appelons entre bénévoles, le confinement a permis de renforcer les liens entre nous, et nous bénéficions d'un vrai soutien des salariés référents qui sont très vigilants par rapport à nos difficultés.

On a même réussi à mettre en place un groupe de parole à distance. Comme on ne se voit pas, on prend le temps de se soucier des uns des autres de façon différente.

Que confient les personnes âgées isolées qui appellent depuis le début du confinement ?

En temps normal, 95% des appels concernent la solitude, de la solitude réelle à l'isolement total. Cette solitude est doublée à 50% de maladies, soit physiques, soit psychiques. Les personnes se confient, se livrent très intimement car l'appel est anonyme et que nous n'avons aucune prise sur eux. C'est le bénéfice de l'anonymat. Très vite, depuis le début du confinement, nous avons eu des appels de panique avec des personnes qu'il est impossible de raisonner ou de rassurer. Ils ont des boules de panique et d'angoisse de l'avenir.



« Je suis seul, je ne sais pas où on va, comment ça va se passer ? ». La peur de la mort est souvent sous-jacente. Nous avons même des appels de gens en couple qui se sentent complètement isolés. Même à deux, la situation peut être difficile. Toute cette angoisse est renforcée par la coupure avec les proches, le fait qu'on ne voit quasiment personne. Ce qui revient dans la majorité des appels que je reçois, c'est de ne pas pouvoir voir les proches (famille, amis, voisins). Leur permettre d'avoir un espace de parole desserre un peu l'étouffement. C'est essentiel d'avoir ce moment qu'on offre à échanger ensemble. Je dis toujours le mot « ensemble », c'est un mot très fort pour moi, ça veut dire qu'on partage un moment. Les appelants sont de plus en plus angoissés et ils se sentent encore plus exclus que les autres parce qu'ils sont âgés. La plupart sont dans le moment présent, avec peu de projection dans le futur mais l'annonce du président de la République concernant un déconfinement plus long pour les personnes âgées a donné des réactions exacerbées. Et même si cette recommandation sélective n'est plus d'actualité, cette parole reste dans la tête des personnes âgées qui nous appellent : « il y a du racisme à l'égard des vieux », « la société est intolérante avec nous », jusqu'à des propos très durs « le président de la République veut nous tuer ». En tant que bénévole écoutante, la crise du Covid ne m'a pas appris ce qu'était l'isolement des personnes âgées, elle m'a appris la violence de

l'isolement, à quel point c'est douloureux. L'isolement est une souffrance. Les appelants nous demandent aussi très souvent si l'appel est bien gratuit. Face à l'isolement, face à la situation de certaines personnes âgées aux revenus très modestes, leur offrir un espace totalement gratuit d'écoute montre toute son utilité. J'espère que nous pourrons avoir les moyens humains et financiers de renforcer cette action qui prouve toute son utilité.

* Le prénom a été modifié.

AGIR COLLECTIVEMENT AU SEIN DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES ET AVEC DES PARTENAIRES

La crise a agi comme un accélérateur pour mettre en place de nouvelles façons de travailler et d'être en contact grâce au numérique.

Grâce à l'usage des visio conférences, les équipes salariées et bénévoles ont pu continuer à garder les temps de vie associative indispensables à la continuité des actions. De nombreux bénévoles se sont mis à des outils numériques qu'ils n'utilisaient pas et

dont l'usage s'est révélé indispensable pour maintenir le lien avec tous les acteurs. Cette transformation des pratiques numériques s'est traduite par une hausse de 48% de l'utilisation de SharePoint et de 352% de Teams (outil de visio conférence) avec 5 à 10 réunions jusqu'à 120 réunions pour certaines journées.

Les équipes des Petits Frères des Pauvres agissent aussi toujours avec leurs partenaires habituels, comme les CCAS de nombreuses communes ou des structures associatives complémentaires. La crise du Covid-19 a permis aussi de nouer de nouveaux partenariats avec des entreprises qui ont souhaité apporter un soutien solidaire.



L'éclairage de...

Fabrice Talandier, directeur de la Fraternité régionale Hauts-de-France

Les Petits Frères des Pauvres des Hauts-de-France avaient-ils des liens avec des entreprises avant le confinement ?

Nous avons déjà initié et renforcé des partenariats avec des entreprises dans le cadre d'une réflexion sur le rôle de ces entreprises dans nos actions. Par exemple, avec BNP Paribas qui s'interrogeait sur la manière d'être en lien avec leurs clients âgés et qui nous a permis de rencontrer un certain nombre de grands entrepreneurs de la région à qui j'ai présenté les actions des Petits Frères des Pauvres et avec qui nous avons réfléchi sur les liens que nous pourrions avoir. Par exemple, un grand constructeur automobile a pour enjeu la mobilité des personnes âgées. Pour nous aussi, ne plus pouvoir se déplacer est un facteur aggravant d'isolement. L'intérêt, c'est d'essayer de trouver des

synergies et faire que ces entreprises aient la connaissance des conditions de vie des personnes âgées les plus isolées et les plus modestes. Des personnes âgées que nous accompagnons ont pu ainsi rencontrer de futurs dirigeants d'une grande entreprise qui propose des produits autour du numérique, ce qui permet à ces entrepreneurs de mieux comprendre les attentes et les besoins de ces aînés. Nous avons aussi commencé à préparer des petits déjeuners thématiques avec des entrepreneurs, cadres dirigeants, par exemple sur le vieillissement de la population, avec un enjeu clairement posé de participer ensemble à la construction de la société de demain. Les entreprises ont aussi un rôle à jouer sur les sujets qui nous préoccupent : la place des personnes âgées, la mobilité, l'habitat, la citoyenneté, le lien social. Les Petits Frères des Pauvres n'ont rien à vendre, nos besoins sont ceux des territoires, des

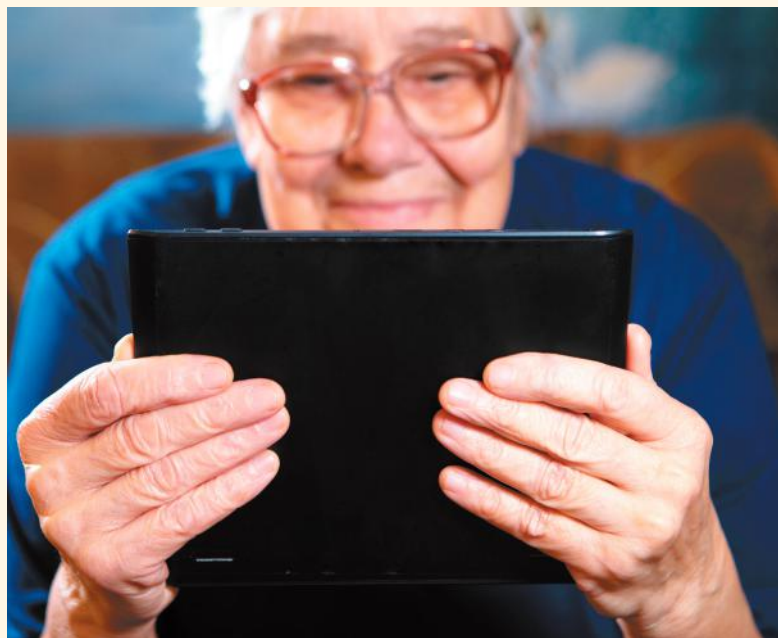
personnes âgées et des bénévoles. Nous avons aussi une convention de partenariat avec un groupe de retraite afin de leur apporter un soutien pour la formation de leurs bénévoles et avoir un soutien de leur part sur la construction de nos projets territoriaux de développement. Ce partenariat initié dans notre région a permis de le développer dans deux autres régions.

Quels sont les liens avec les entreprises depuis le confinement ?

De nombreuses entreprises ont répondu solidai-
rement à nos premiers besoins comme du matériel
de protection pour les bénévoles et les salariés. Une
entreprise nous a donné des tablettes pour lutter
contre l'exclusion numérique et maintenir le lien avec
les personnes âgées que nous accompagnons. Le
réseau d'échanges que nous avons construit a été
précieux puisque les entreprises avec qui nous étions
en contact nous ont mis en relation avec d'autres
entreprises, comme celle du projet Résilience. La re-
lation avec les entreprises se joue beaucoup sur la
confiance. Nos bénévoles nous ont fait remonter des
besoins inédits engendrés par le confinement, comme
des radios, des kits tricots. Phildar a répondu présent,
ce qui nous a permis de distribuer 750 kits tricots dans
des EHPAD ou à domicile, pour les personnes que nous
accompagnons mais aussi pour les autres résidents
qui en faisaient la demande.

Quand la demande est
construite, avec des be-
soins légitimes clairement
exprimés, les entreprises ré-
pondent favorablement. Les
partenariats avec les entre-
prises pendant cette crise
du Covid, c'est comme une
contamination de fraternité.
Et pour les personnes âgées,
c'est beaucoup.

Nous avons également
construit un très beau par-
tenariat avec la Voix du
Nord, qui a su ajuster très rapidement son habituelle
solidarité, pour permettre à 400 personnes âgées iso-
lées de recevoir un abonnement gratuit grâce à la
mobilisation des lecteurs, sous le principe du « café
suspendu ». Le journal est livré par un porteur, pour
une personne âgée isolée, ça veut dire qu'elle compte
pour quelqu'un, elle existe, on lui dépose le journal. La
lecture du journal est une occupation et un prétexte
à l'échange avec le bénévole et les informations sont
celles de la proximité. Ce partenariat permet aussi de
mettre en avant l'isolement des personnes âgées et
l'importance de l'attention au quotidien.



Comment poursuivre les partenariats après le déconfinement ?

Les entreprises ont pris conscience de l'isolement
de nos aînés. Notre rôle désormais, c'est de continuer
de les éclairer sur les conditions de vie des personnes
âgées les plus isolées et fragiles qui vont continuer
à souffrir d'isolement. Je pense qu'il y aura un après
confinement où la place des entreprises dans nos ac-
tions va pouvoir se renforcer. L'essentiel, c'est que la re-
lation entreprise-association inclut bien les personnes
accompagnées. Une relation gagnant-gagnant,
structurée, intelligente et porteuse de valeurs. Tous nos

contacts vont demander du
temps car il est important
d'être dans du sur-mesure.
Dans un premier temps,
par exemple le 1^{er} octobre,
Journée internationale des
personnes âgées, je sou-
haite réunir toutes les entre-
prises qui nous ont aidés à
une rencontre pour faire le
bilan de ce qui s'est passé
pendant la crise, quels en-
seignements peut-on en
tirer. Nous souhaitons aussi
mettre en place une « cara-

«
»
*Les partenariats avec les
entreprises pendant cette crise
du Covid, c'est comme une
contamination de fraternité. Et
pour les personnes âgées, c'est
beaucoup.*
»

vane des engagés » qui ira sur tous les territoires pour
remercier les bénévoles, les citoyens et les partenaires
qui nous ont soutenus. Nous souhaitons également
créer un comité stratégique, animé par les Petits Frères
des Pauvres des Hauts-de-France, autour de toutes
les questions qui concernent l'isolement de nos aînés
et la place des personnes âgées dans la société, qui
regroupe des personnes âgées, des associations, des
entreprises et des collectivités territoriales. Et pouvoir
enfin mobiliser les PME à l'échelle territoriale de proxi-
mité, et pas seulement les grands groupes. Nous avons,
ensemble, un vrai projet de société à construire !

TÉMOIGNER ALERTE

Depuis le 6 mars 2020, les Petits Frères des Pauvres ont alerté régulièrement sur le risque de confiner socialement les personnes âgées, ont appelé à la solidarité et à la fraternité et ont invité le gouvernement à rétablir les visites de bénévoles en établissements comme à domicile pour les personnes âgées les plus fragilisées par la perte de lien social, mais aussi invité les citoyens à ne pas oublier les aînés après le 11 mai.



Respect des libertés individuelles et sécurité des personnes âgées : un dilemme éthique vraiment indépasseable ?

L'éclairage de...

Magali Assor, chargée de projet éthique au sein des Petits Frères des Pauvres

Le monde d'avant : nul besoin de pandémie pour opposer liberté et sécurité

Elle a 80 ans et elle a une maladie qui s'apparente à celle d'Alzheimer. Elle ne veut pas aller en EHPAD. La police l'a raccompagnée chez elle deux fois avec un avertissement : « *Il n'y aura pas de troisième fois. La prochaine, on signale* ». Sa sœur, pour sa sécurité, décide de l'enfermer dans son appartement. L'infirmière met un tour de clé en partant. Son aide à domicile, très dévouée par ailleurs, fait de même. On remet une clé aux bénévoles de notre Association. « *Si vous voulez la voir, vous refermerez derrière vous* ». Oui mais... « Elle » dit être punie et demande à ne pas être enfermée. Comment fait-on ? « Elle », existe vraiment. D'ailleurs, il conviendrait d'écrire « ElleS » et « IIS ».

Nul besoin de pandémie ou de situations exceptionnelles pour se retrouver confronté à ce dilemme : donner la priorité à la liberté individuelle au mépris de la protection de la personne ? Ou allons-nous vers des

privations de liberté au nom de l'évitement du risque quitte à infantiliser la personne, faire à sa place ou nier son expression ? Que choisissez-vous ? Des contraintes excessives ou des mises en danger ? Penser le monde de façon binaire n'a jamais aidé à parvenir à des réponses satisfaisantes. Peut-être pourrait-on se rallier à l'approche de la Commission pour la promotion de la bientraitance et la lutte contre la maltraitance selon laquelle le principe de liberté prévaut et l'empêchement doit être strictement nécessaire et proportionné dans ses modalités. De quelle liberté parle-t-on ? Celle de choisir et d'agir. Pour pouvoir choisir, il faut d'abord bien comprendre ce dont il est question et les conséquences possibles de ses choix. Pour pouvoir agir, il convient d'accepter la possibilité de faire un mauvais choix et donc de prendre le risque de se tromper.

Notre exigence éthique serait alors de permettre à la personne âgée dite vulnérable de continuer à prendre toutes les décisions qui la concernent, les petites comme les grandes. Lorsque même avec une aide appropriée, elle ne serait pas en état de décider,

c'est veiller à ce que la décision soit celle qu'elle aurait prise pour elle-même si elle avait pu le faire. C'est exigeant. Ce n'est pas facile. C'est précisément le travail de l'éthique que d'adopter une façon de penser dans la dentelle plutôt que dans le monolithe. C'est mettre en œuvre concrètement ce que nous dit la charte de notre Association quand elle énonce qu'accompagner une personne c'est « *marcher à ses côtés en respectant son évolution et son rythme propre, s'ajuster à ses besoins. C'est l'aider à se prendre en charge, la laisser libre dans ses choix. C'est la considérer comme un être toujours en devenir* ». Mais concrètement ? On referme cette porte ou pas ?

Et vint la pandémie...

Et avec elle, l'interdiction des visites en EHPAD, l'état d'urgence sanitaire, le confinement de la population puis le confinement en chambre des résidents dans les hébergements collectifs. Oui, la porte a été refermée du jour au lendemain pour « *la sécurité des plus vulnérables d'entre nous* ». Jamais le mot « sécurité » n'aura été autant cité dans l'espace public. Le choix opéré a été celui de protéger nos aînés par l'isolement.

Fort heureusement, le conseil consultatif national d'éthique a eu un espace pour dire que le respect de la dignité inclut le maintien d'un lien social. Il a aussi rappelé la base de ce qu'est l'éthique à savoir que l'on ne peut pas prendre des mesures si contraignantes et les appliquer de façon générale et non contextualisée.

Mais parvient-on à sécuriser autrement que par l'interdit ? Interdiction d'entrer en EHPAD, interdiction de sortir du domicile pour les personnes âgées de plus de 70 ans après le déconfinement général de la population. Il semble que de prime abord, les pouvoirs publics ne parviennent pas à raisonner autrement.

Au fil des semaines, des voix, dont la nôtre, ont fini par être entendues. Les EHPAD se sont partiellement ouverts. Les personnes de plus de 70 ans pourront sortir de chez elles à partir du 11 mai 2020 sur la base de la responsabilité individuelle des citoyens. Comment passe-t-on d'une décision à l'autre ? Par la pression du corps social qui pose les limites de ce qui est acceptable dans notre société ? Le paradigme est-il en train de changer ?

Le monde d'après ?

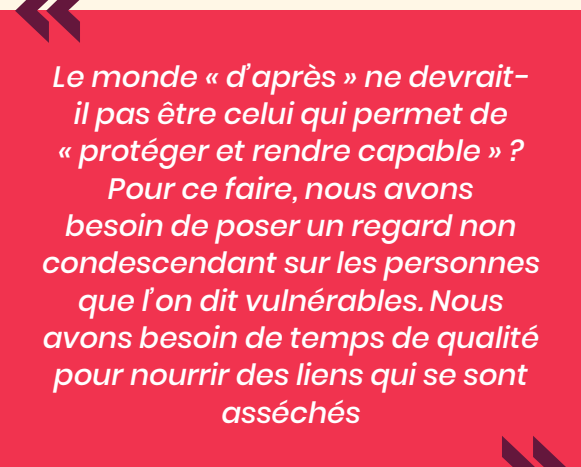
Le confinement a fait naître des initiatives citoyennes, mobilisé des énergies autour de l'entraide et de la solidarité. Il a mis, enfin, en exergue le syndrome de glissement ou pour le dire de façon plus simple : le fait que l'on peut mourir vraiment d'isolement. Toutefois... le regard que l'on porte sur les personnes âgées a-t-il vraiment changé ? Comment, en période exceptionnelle, avons-nous collectivement accepté l'âgisme (la discrimination par l'âge) ? Comment avons-nous permis, avant le confinement de la population, la fin des liens sociaux des personnes dont le domicile est en EHPAD ? Pourquoi les annonces politiques n'ont pas été

« *accompagnons les aînés à faire un choix en toute responsabilité ?* », comme l'a souligné Alice Casagrande (interview parue le 27 avril 2020 dans *Usbek & Rica* « *la crise du Covid-19, c'est la victoire d'une manière très technicienne d'intervenir pour autrui* »).

Ce monde d'après, si nous voulons profondément qu'il advienne, suppose de construire une société réellement hospitalière pour toutes les personnes qui avancent en âge. Cela suppose de se décentrer de la vision du monde des « bien portants » pour entendre les

voix faibles mais bien présentes des personnes âgées. Cela suppose aussi de proposer des alternatives aux modèles monolithiques qui prévalent depuis si longtemps. De permettre à chacun de comprendre et de mesurer les risques qu'il prend pour lui-même afin de continuer à choisir et à agir.

Le monde « d'après » ne devrait-il pas être celui qui permet de, comme le dit le sociologue Benoît Eyraud, « *protéger et rendre capable* » ? Pour ce faire, nous avons besoin de poser un regard non condescendant sur les personnes que l'on dit vulnérables. Nous avons besoin de temps de qualité pour nourrir des liens qui se sont asséchés. Le confinement a forcé un rapport au temps différent, même pour les plus afférés d'entre nous. Pouvons-nous apprendre de ce que nous avons traversé pour faire société autrement.



Le monde « d'après » ne devrait-il pas être celui qui permet de « protéger et rendre capable » ? Pour ce faire, nous avons besoin de poser un regard non condescendant sur les personnes que l'on dit vulnérables. Nous avons besoin de temps de qualité pour nourrir des liens qui se sont asséchés



LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE



L'éclairage de...

MéliSSa Petit, sociologue

Que reprenez-vous des résultats de notre étude ?

L'étude fait bien sûr ressortir un enseignement important : le resserrement des liens sociaux autour de la famille. Les personnes âgées ont privilégié ceux avec qui les liens affectifs sont les plus forts. Le socle familial est important mais les contacts en dehors de la famille, notamment ceux qui créent un important tissu social avec d'autres, comme les associations, sont fortement impactés. Toutes les activités, par exemple, participer à des activités de loisir, pratiquer une activité physique ou faire du bénévolat, structurent le quotidien, créent du lien et permettent de participer à la société. Comment fait-on quand il n'y a plus tous ces contacts, sans savoir le moment où les activités vont pouvoir reprendre ? Comment le tissu associatif va réussir à se réinventer face à une nécessité de concilier activités et protection pour les personnes âgées ? Le confinement pose aussi la question de la manière dont les liens vont se retisser avec l'éloignement. Les résultats de l'étude montrent bien la présence forte du numérique, surtout pour la génération des « baby-boomers ». Mais l'utilisation du numérique n'est pas à tout prix. Les rencontres en face-à-face sont essentielles. Notre société minimise l'impact du lien sur le bien-être, alors que voir ceux qu'on aime et pouvoir les toucher est essentiel. Les personnes âgées ont besoin de contacts, et les liens numériques ne protègent pas forcément de la solitude. Et pour celles qui n'utilisent pas Internet, la réponse ne peut pas être uniquement la création de tablettes adaptées, mais il y a un besoin d'arriver à créer des communications, des échanges, des liens de proximité.

Autre enseignement, avant le confinement, les plus âgés avaient l'habitude de circuler au quotidien. Ils n'étaient pas tous enfermés chez eux et cherchaient la mobilité. Les sorties leur sont essentielles pour des

raisons physiques, psychologiques, pour être en lien avec les autres, en lien avec la nature ou la ville. Le confinement a réduit fortement cette mobilité. Même si c'étaient les consignes, on peut se poser des questions sur les conséquences de cette réduction des sorties. Ne pas sortir de chez soi, ne pas marcher, peut entraîner des difficultés lors de la reprise. La peur peut être de se retrouver à l'extérieur, de rentrer en contact, d'entendre à nouveau du bruit. Ces craintes peuvent aussi survenir en raison de la situation sanitaire incertaine et d'une position médiatique parfois anxiogène. Ainsi, comment rééquilibrer son quotidien, prendre soin de soi et de son corps ?

Qu'apprend la crise sur la place des personnes âgées dans la société ?

Les femmes âgées, seules, avec des petits revenus sont la population qui a été le plus fragilisée pendant le confinement. Comment se fait-il qu'on ne s'intéresse pas plus à ces femmes et qu'on ne cherche pas à comprendre les mécanismes qui les amènent à vivre des situations complexes ? Il y a un vrai besoin d'actions à destination de ce public. La situation que nous vivons montre bien que les familles et les pouvoirs publics n'ont pas toujours écouté ce que désiraient les plus âgés, avec, au début du confinement, une sorte d'infantilisation et une croyance à l'irresponsabilité des plus âgés.

La situation que nous vivons montre bien que les familles et les pouvoirs publics n'ont pas toujours écouté ce que désiraient les plus âgés, avec, au début du confinement, une sorte d'infantilisation et une croyance à l'irresponsabilité des plus âgés.

Beaucoup d'enfants ont pensé pour leurs parents âgés sans forcément s'interroger sur leur

bien-être. L'étude montre que les plus âgés ont moins peur de sortir car ils veulent vivre pleinement chaque jour. Ce n'est pas la même chose d'avoir 30 ans que d'avoir 90 ans. La projection sur le futur est de fait réduite à 90 ans et l'appréciation de chaque jour n'est pas la même. Nous devons écouter les plus âgés dans leur volonté vivante jusqu'au bout. Cela n'a pas été le



cas collectivement, ni toujours individuellement. On dévalorise, on stigmatise des adultes âgés qui vont être vigilants dans leurs sorties. Les chiffres de l'étude le prouvent. Les plus âgés veulent simplement voir leurs proches, quelques amis et reprendre des activités en gardant leurs distances. Tout le monde a expérimenté l'isolement excessif que peuvent vivre certaines personnes âgées. Si les moins de 50 ans étaient une population à risque, comment réagiraient-ils si on leur interdisait de sortir ? La façon dont on traite nos vieux, c'est la façon dont nous serons traités plus tard. Notre modèle de société doit toujours questionner l'humain. Nous devons vraiment nous demander dans quelle société nous voulons vivre et si nous voulons d'une société coercitive.

Comment améliorer les conditions de vie des personnes âgées ?

L'État doit prendre ses responsabilités et mettre en place une politique publique avec des financements nécessaires. Nous avons besoin d'une politique d'envergure Grand Âge et Autonomie, ne détournons pas le regard une énième fois. Il faut, d'une part, éteindre le feu qui ravage la forêt, avec du curatif pour mieux accompagner la perte d'autonomie. Des mesures doivent permettre aux personnes âgées de pouvoir vraiment choisir leur lieu de vie en sortant de la vision duale : tout domicile ou tout EHPAD. Le lien social doit s'inscrire sur de la proximité, en pensant, par exemple, l'aménagement des villes de façon inclusive, et en proposant des dispositifs qui soient adaptables en fonction des territoires. Je pense aussi qu'il est important de

faire des études d'impact et des évaluations pour arrêter de dépenser des financements sur des dispositifs qui ne fonctionnent pas et accepter de faire évoluer ce qui ne marche pas. La politique publique de demain doit être malléable, adaptable et à l'écoute des plus âgés.

Si je reprends la métaphore de la forêt, nous devons aussi replanter des arbres, en faisant une politique préventive sur l'ensemble du parcours de vie, de l'éducation au grand âge, en passant par l'entrée à la retraite. Dans cette perspective, nous nous devons de mettre la dignité humaine au cœur des mesures, et de réduire significativement les inégalités sexuées.

LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

On ne compte plus les études réalisées par des instituts d'opinion depuis le début du confinement sur les conditions de vie des Français, sur leur ressenti, sur leurs souhaits pour les jours d'après. Nous avons constaté que la méthodologie de ces différentes études était faite systématiquement avec l'administration d'un questionnaire par Internet, ce qui exclut donc les personnes âgées qui sont en exclusion numérique et celles qui sont le moins à l'aise avec l'outil numérique.

Quelques études ont choisi de s'intéresser plus particulièrement aux aînés ou de mettre en place des consultations citoyennes sur cette thématique mais là aussi avec des questionnaires en ligne. Les résultats sont intéressants mais ils ne sont pas représentatifs de l'ensemble des Français âgés, surtout ceux du Grand Âge. Seule l'association Old Up qui a lancé une consultation citoyenne en ligne auprès de personnes de plus de 70 ans, a proposé, en plus, une ligne téléphonique, tenue par des non-professionnels des études, pour les personnes qui ne peuvent pas ou ne savent pas remplir un questionnaire en ligne. Cette initiative inclusive est à saluer.

C'est la raison pour laquelle nous avons décidé de privilégier, comme à notre habitude, une méthodologie uniquement par téléphone sur un panel de 1 502 personnes de 60 ans et plus, représentatif de la population française. Cette méthodologie reconnue et fiable, vu la taille de l'échantillon, permet d'une part, **une meilleure représentativité des conditions de vie des Français âgés vivant à domicile pendant le confinement. Et d'autre part une analyse beaucoup plus fine en fonction des différentes tranches d'âge et des régions.**

Tous les chiffres présentés sont basés sur la dernière estimation INSEE de la population de la France métropolitaine parue en janvier 2020 :

- Population française des 60 ans et plus : 17 432 816 personnes
- Population française des 75 ans et plus : 6 247 888
- Population française des 85 ans et plus : 2 249 695

SYNTHÈSE DES PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE QUANTITATIVE

Solitude et isolement des personnes âgées

- **Enseignement n°1** : une profonde modification des relations sociales avec une intensification des relations familiales et une baisse d'intensité des relations amicales et de voisinage. **720 000 personnes âgées n'ont eu aucun contact avec leur famille durant le confinement.**
- **Enseignement n° 2** : 87% des personnes âgées ont eu quelqu'un à qui se confier, mais **650 000 personnes âgées n'ont eu aucun confident.**
- **Enseignement n° 3** : **32% des Français de 60 ans et plus ont ressenti de la solitude, soit 5,7 millions de personnes. 13% ont ressenti cette solitude de façon régulière.** Ce qui manque le plus, c'est de voir ses proches.
- **Enseignement n° 4** : **pour 94% des Français de 60 ans et plus, la lutte contre l'isolement des personnes âgées est un sujet important.**

La vie au quotidien

- **Enseignement n° 5** : des aînés responsables qui ont limité leurs sorties pendant leur confinement. **15% des 60 ans et plus, soit 2,5 millions de personnes ne sont jamais sortis. Les aînés comptent, à 80%, continuer à limiter leurs sorties et leurs contacts pendant le déconfinement. Plus de 830 000 personnes âgées ne souhaitent pas sortir.**
- **Enseignement n° 6** : le confinement a généré **un impact négatif sur la santé morale pour 41% des personnes âgées et 31% sur la santé physique.**

La solidarité envers les aînés

- **Enseignement n° 7** : la solidarité s'est organisée autour des personnes du Grand Âge, mais **500 000 personnes de 60 ans et plus n'ont pas reçu l'aide dont elles avaient besoin.**
- **Enseignement n° 8** : **69% des personnes âgées ont constaté l'élan de solidarité envers eux pendant la crise, mais seulement 31% pensent que les Français seront plus solidaires après la crise.**

Le numérique

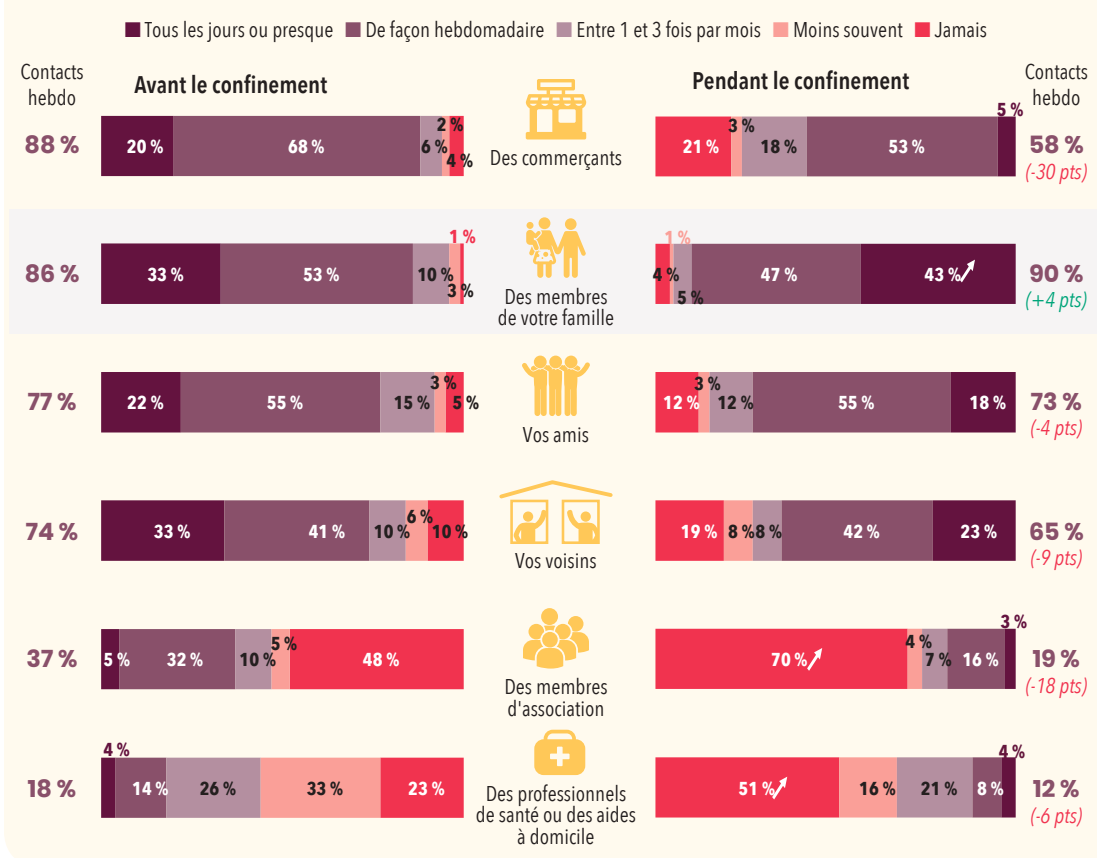
- **Enseignement n°9** : des aînés internautes, qui ont découvert les appels visio pendant le confinement, mais il y a toujours une forte exclusion numérique des personnes âgées : **4,1 millions de Français de 60 ans et plus n'utilisent jamais Internet, surtout les plus âgés et les plus modestes.**
- **Enseignement n°10** : pour les aînés internautes, le numérique est utile mais n'a pas été jugé indispensable pour supporter le confinement. **Pour 87% des non-internautes, le numérique n'a pas été un manque.**

Solitude et isolement des personnes âgées

Enseignement n°1

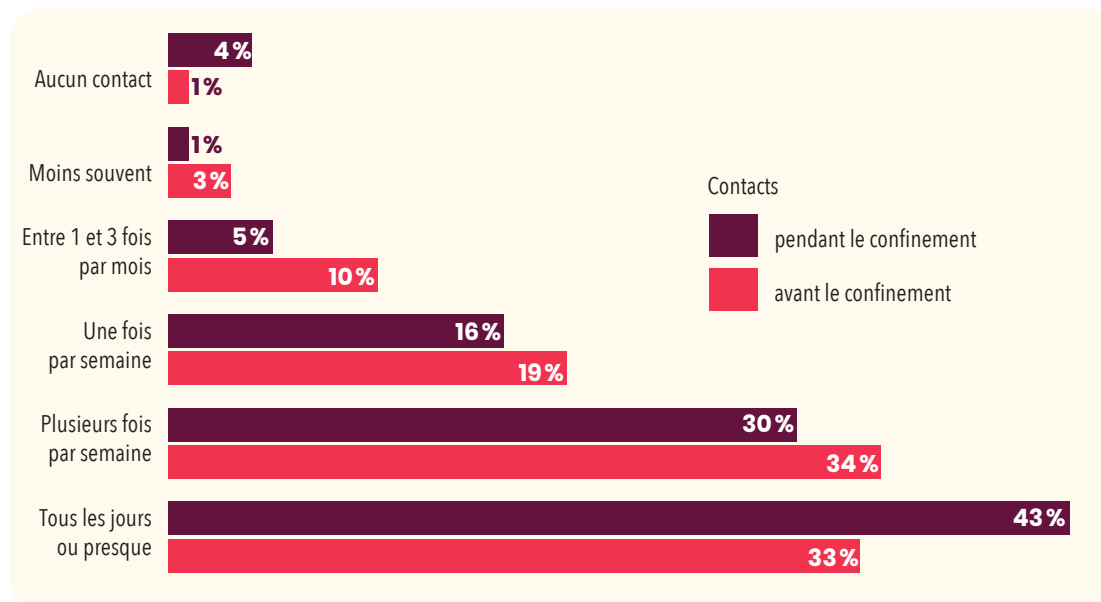
Une profonde modification des relations sociales avec une intensification des relations familiales et une baisse d'intensité des relations amicales et de voisinage. **720 000 personnes âgées n'ont eu aucun contact avec leur famille durant le confinement.**

Le lien social des personnes âgées avant et pendant le confinement



Rappel : l'isolement relationnel se mesure objectivement par rapport au nombre de contacts avec quatre grands réseaux de sociabilité (famille, amis, voisins, tissu associatif) et par rapport à la qualité de la relation.

Un renforcement des contacts familiaux, mais 720 000 personnes âgées sans aucun contact avec leurs proches pendant le confinement



Le confinement a amené une profonde modification des relations sociales, avec une **excellente nouvelle : le renforcement frappant des relations familiales**. Les familles ont intensifié leurs contacts avec leurs proches âgés de façon plus régulière qu'avant le confinement : **43% des Français de 60 ans et plus ont eu un contact tous les jours ou presque avec leur famille vs 33% avant**. Les contacts journaliers avec ses proches pendant le confinement se traduisent par la baisse des contacts plus espacés une à plusieurs fois par semaine à 1 à 3 fois par mois. Cela signifie que des personnes âgées, qui avaient des contacts peu fréquents avec leurs proches ont bénéficié, pendant le confinement, d'une attention accrue.

Mais les contacts peu fréquents ou inexistantes représentent tout de même 10% des personnes de 60 ans et plus. 720 000 des personnes de 60 ans et plus n'ont eu aucun contact avec leurs proches pendant le confinement. C'est d'ailleurs le seul chiffre en hausse de 3 points avec 4% (vs 1% avant le confinement).



« Je vis chez moi. J'ai toujours été seule, je n'ai pas d'enfant. Je n'ai pas de famille. Je suis seule à 100%. »

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire

« Mon fils habite à 8 kilomètres, mais il sait que je suis bien, alors il ne vient pas souvent me voir. Il me téléphone, il vient me voir une fois tous les deux mois, et au téléphone une fois par mois. En ce moment, j'ai beaucoup d'appels. Je me suis fait des amis. J'ai mon fils au téléphone, j'ai un téléphone fixe et une soignante qui appelle mon fixe avec son smartphone, et je peux voir mes petits-enfants. »

Marie Jeanne, 71 ans, résidente d'EHPAD, région Hauts-de-France

« J'ai un fils de 58 ans. Il est à la retraite et je le vois peu, on s'appelle. Il habite dans la même région, on se voit peu. J'ai un frère mais on ne se voit pas beaucoup. Il est dans la même ville que moi aussi, et j'ai ma sœur mais on ne se voit pas. On s'est téléphoné pendant le confinement avec mon frère. »

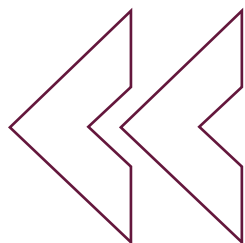
Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur





« Tout le monde dans ma famille m'appelle. Tous les jours je suis au téléphone. Je ne me sens pas du tout seule. »

Laurette, 94 ans, en hébergement temporaire, région Bourgogne Franche-Comté

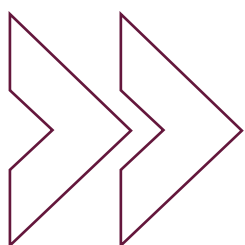


« J'ai cinq enfants, et huit petits-enfants. Je les vois peu, parce que les parents travaillent, nous n'habitons pas très proches. Les enfants, de nos jours, avec la modernité, c'est compliqué. Je ne pouvais pas jouer avec les enfants, il faut occuper les enfants, et j'avais du mal à m'occuper de moi, à cause de ma santé. Je ne reçois pas de coups de fil, c'est comme ça. »

Angèle, 67 ans, région Grand-Est

« Je ne suis pas tellement intéressante parce que je suis toute seule, je n'ai pas de visite, je n'ai rien. J'ai trois filles que je ne vois pas depuis des années. J'ai des petits-enfants, trois petits-enfants que je ne connais pas non plus. Je les ai aperçus une fois ou deux. »

Simone, 83 ans, région Île-de-France



« J'ai mes cousins au téléphone. Nous sommes quatre générations de cousins. Si on ne se voit pas beaucoup, ils m'envoient des photos de ce qu'ils font, ça me tient au courant de leur vie. »

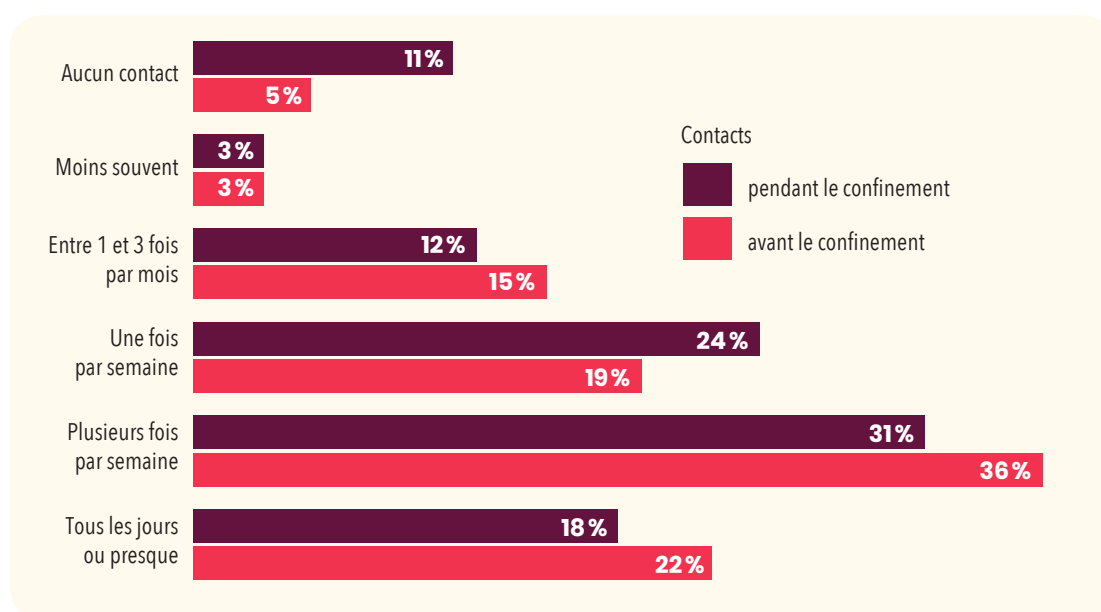
Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France

Des contacts plus espacés avec les amis et les voisins

Si la crise a entraîné un recentrage des contacts sur la sphère familiale, les contacts avec l'entourage familial ont été moins fréquents.

● AMIS

Les contacts avec les amis se sont espacés avec une bascule des contacts très fréquents, contacts journaliers ou plusieurs fois par semaine vers des contacts hebdomadaires. Fait inquiétant, la nette hausse, de 5% à 11%, des personnes âgées qui n'ont eu aucun contact avec leurs amis pendant le confinement. **Plus de 2 millions de personnes âgées n'ont donc eu aucun contact avec leurs amis**, une absence de contacts amicaux qui impacte fortement les 75 ans et plus à 17%, et les 80-84 ans à 20%.



« J'ai un ami aussi qui vit seul et il m'appelle aussi parfois deux fois par jour, il s'ennuie. Ce matin il m'a appelé à 9h et ce soir ça sera à 18h et puis voilà. C'est très gentil mais c'est vrai qu'on se dit toujours un peu la même chose. »

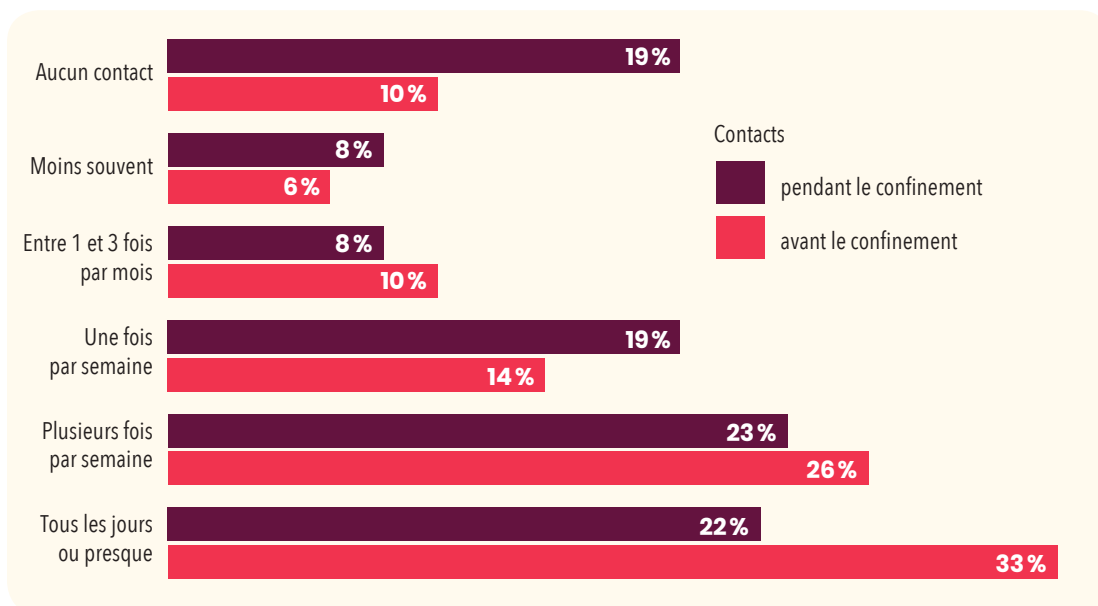
Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« Vu l'âge que j'ai, les personnes que j'ai pu connaître et fréquenter au travers d'associations, ont disparu peu à peu. Le gros handicap quand on est très vieux, c'est de ne plus avoir personne autour de soi. »

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire



● VOISINS



Même constat pour les relations de voisinage où les contacts se sont espacés au profit d'un contact hebdomadaire. Là aussi, le confinement a généré une absence importante de contacts entre voisins : **19% des Français de 60 ans et plus, soit plus de 3,3 millions de personnes, n'ont eu aucun contact avec leurs voisins** (vs 10% avant le confinement). Cette hausse touche fortement les plus de 75 ans (22%) et tout particulièrement les plus de 85 ans (24%) et plus de 90 ans (32%).



« J'avais que la voisine du dessus, qui me téléphone de temps en temps, mais elle n'est pas revenue depuis le début du confinement. Elle m'a appelée trois fois, mais elle ne sort pas en ce moment. »

Pascaline, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Je vois moins de monde qu'avant, à part mon voisin, mais autrement on se voit moins souvent, il ne sort plus autant. Avant il aimait bien se promener avec moi, donc ça me manque aussi. Je me promenais souvent avec des amis, je compte le refaire dès que je pourrai sortir. »

Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« En tant que voisinage, oui, on se connaît. Mais depuis deux mois, on ne se voit plus. On se voit un peu, mais de loin. »

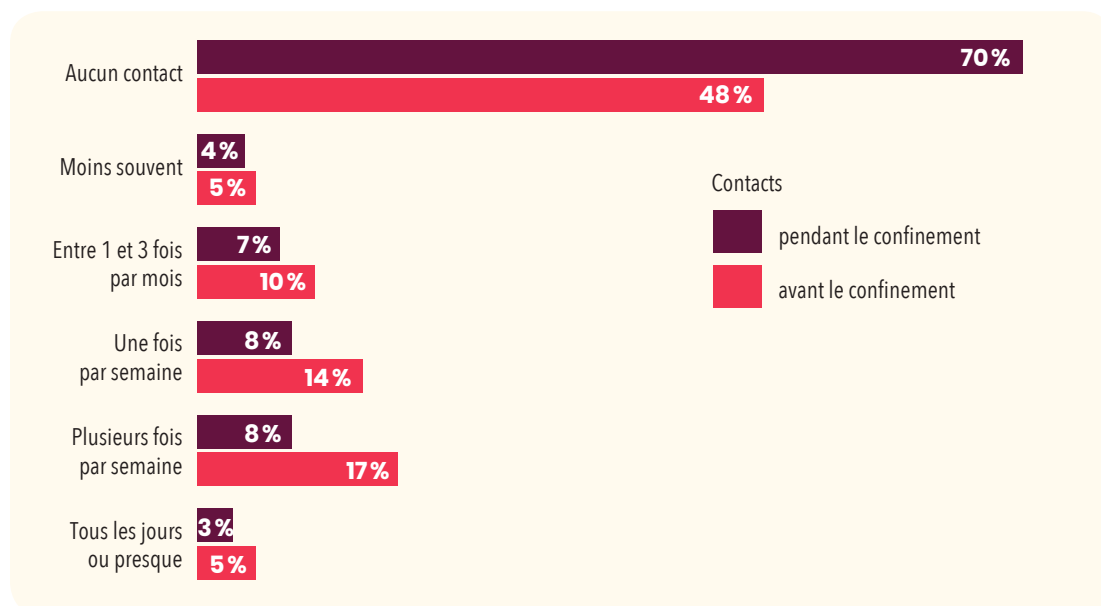
Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire

« Le moral ça va plutôt bien, ma famille me téléphone, j'ai des amis, on discute, on peut rigoler, je peux sortir dans le jardin. Je n'en profitais pas avant, mais depuis le confinement, je sors beaucoup dans le jardin pour me retrouver avec les autres résidents et discuter. »

Renée, 90 ans, région Occitanie



Forte baisse des contacts avec le tissu associatif



70% des personnes âgées n'ont eu aucun lien avec des membres d'une association pendant le confinement vs 48% en temps normal. De nombreuses associations ont stoppé leurs activités, comme toutes celles liées par exemple aux activités culturelles ou sportives. Les associations qui ont maintenu leurs activités comme les associations d'aide et de soutien ont aussi incité les bénévoles de plus de 70 ans à faire preuve de vigilance, voire à mettre leurs activités en suspens pendant les deux mois de confinement. Certaines structures d'aide ont même dû interrompre leurs actions faute de matériel de protection. Il semble donc logique que les contacts avec des membres d'association se soient réduits de façon importante.



« Avec les Petits Frères, on est bien entouré. Ils sont tellement gentils. Pour le 1^{er} mai, une dame m'a apporté du muguet. À Pâques, on a eu un lapin au chocolat, il y a des petites attentions auxquelles je suis très sensible. J'ai été très touchée. Des bénévoles des Petits Frères des Pauvres m'appellent aussi, ça me fait beaucoup de bien de pouvoir discuter, ou même des petits messages, c'est réconfortant et ça fait un bonus, ça motive. Chaque jour qui passe, c'est une réussite. »
Estelle, 84 ans région Hauts-de-France

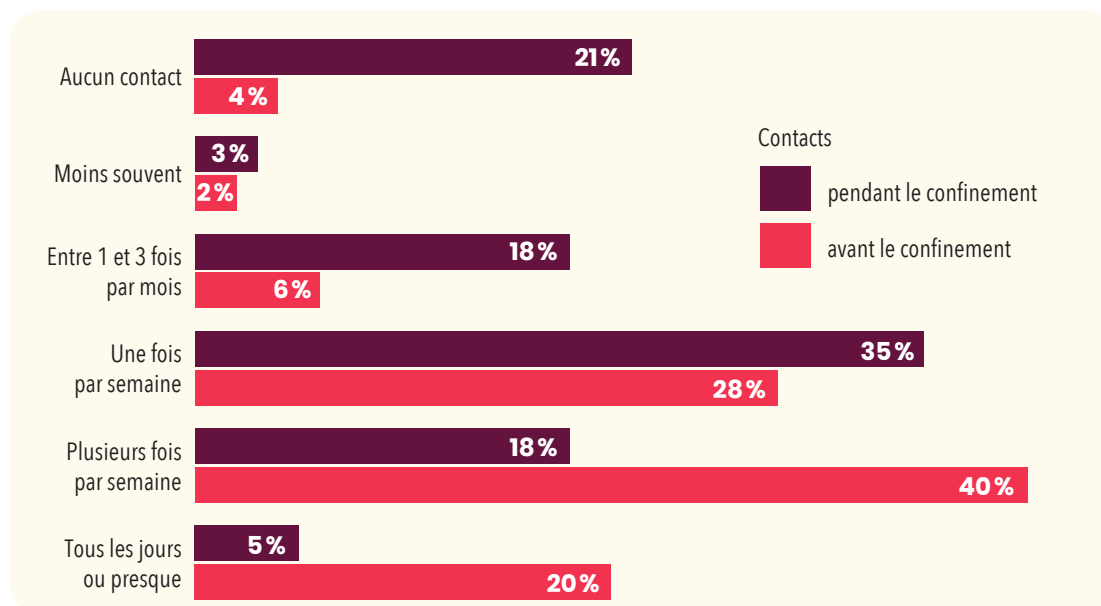
« Mes amis, tous les gens des Petits Frères, chaque semaine, m'appellent. Je suis heureuse d'avoir ces contacts, ils prennent des nouvelles quand je suis malade ou à l'hôpital, ils viennent me voir. J'ai de la chance d'avoir des personnes qui sont venues, et qui restent en contact avec moi. Pendant le confinement, j'ai reçu des messages. J'aime beaucoup ces personnes bénévoles. »
Angèle, 67 ans, région Grand Est



Les contacts avec les commerçants et les professionnels de santé et aides à domicile

Même si les commerçants, les professionnels de santé et aides à domicile ne font pas partie des quatre réseaux de sociabilité qui permettent de qualifier l'isolement relationnel, il nous a semblé important de les étudier car ces professionnels ont une part importante dans le quotidien des personnes âgées.

● DES CONTACTS AVEC LES COMMERÇANTS MOINS RÉGULIERS, VOIRE INEXISTANTS



Comme l'ensemble de la population, le confinement a limité les contacts réguliers avec les commerçants ouverts au profit de contacts hebdomadaires et 1 à 3 fois par mois. **21% (vs 4% en temps normal) des personnes de 60 ans et plus, soit plus de 3,7 millions de personnes âgées, n'ont eu aucun contact avec des commerçants. 35% des plus de 75 ans n'ont aucun contact avec les commerçants, 53% des plus de 85 ans.** Les plus âgés, très conscients des risques liés au Covid ont donc appliqué un confinement le plus strict possible et l'approvisionnement s'est fait, nous l'avons tous constaté, grâce à un grand élan de solidarité : entourage, portage de courses, aide de voisins, d'associations, de municipalités, de CCAS...



« Le bénévole des Petits Frères des Pauvres m'a demandé si j'avais besoin, mais j'ai dit non. Il est venu deux fois, et il m'a apporté à manger. Je ne sors que pour faire les courses maintenant. J'ai une rue avec des commerces pas très loin. J'ai pris le bus pour aller à Lidl, ce n'est pas cher, et c'est un bon magasin. Avant le confinement, je sortais et j'allais faire mon tiercé. Je ne le fais plus depuis le confinement. »

Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Avant, je sortais pas tous les jours, je me fais assez vieille mais 2 ou 3 fois par semaine quand même. Je n'ai pas de voiture, je fais le maximum à pied, et sinon je peux prendre le bus pour descendre en ville ; c'est pratique. Ça me suffit. En ce moment, je sors une fois par semaine pour les courses. »

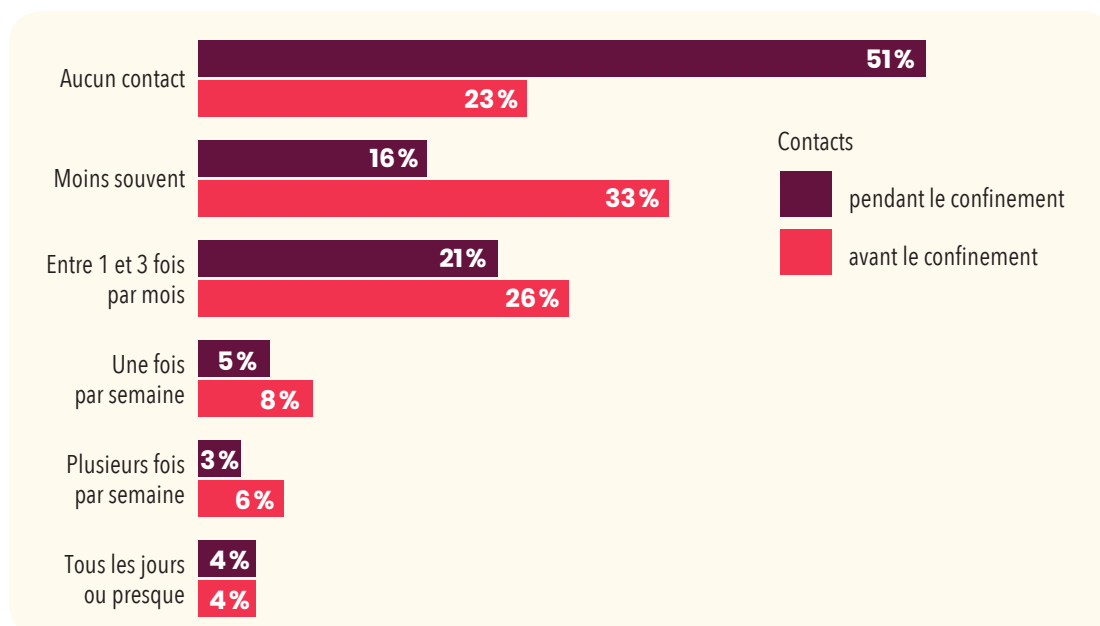
Camille, 86 ans, Région Île-de-France

« J'ai eu en ligne une personne qui n'avait pas de quoi s'acheter à manger car les courses en ligne sont beaucoup plus chères que dans son commerce habituel. »

Bénévole Solitud'écoute



● **FORTE BAISSÉ DES CONTACTS AVEC LES AIDES À DOMICILE ET PROFESSIONNELS DE SANTÉ, SAUF POUR CEUX QUI ONT UNE AIDE QUOTIDIENNE**



Les personnes qui avaient des contacts journaliers avec leur aide à domicile et des professionnels de santé ont gardé les contacts. Si les 60-69 ans sont le plus concernés par ce manque de contacts, les plus de 85 ans ont eu des contacts renforcés. Il s'agit à l'évidence de personnes à domicile ou qui nécessitent des soins ou d'aide journaliers. On constate en revanche une hausse conséquente de 23 à 51% de personnes qui n'ont eu aucun contact avec les aides à domicile et les professionnels de santé. Le monde médical a, à plusieurs reprises alerté sur la désertion des cabinets médicaux et des urgences hors Covid par les Français avec le risque d'aggravation de pathologies. Certaines structures d'aide à domicile ont réduit leur activité, d'autres ont fermé, certaines ont eu énormément de mal à obtenir du matériel de protection et les interventions ont été priorisées sur ceux qui en avaient le plus besoin.



« L'aide à domicile va faire les courses pour moi et vient les déposer chez moi. Elles sont cinq à m'aider, on s'entend très bien, elles viennent tous les jours même si ce n'est jamais la même. Elles viennent du lundi au samedi. L'infirmière m'apporte mes comprimés et mes médicaments. Avant le confinement, elle venait deux fois par jour, maintenant elle ne vient plus qu'une fois. »

Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« Elles viennent tous les jours. Il y en a une qui vient tous les jours pour ouvrir la fenêtre et les volets. Elle me prépare mes médicaments et après elle s'en va. Elles restent le moins longtemps possible. Le kiné n'est plus venu pendant le confinement. Mais il va revenir. Déjà ça me fait une visite. Ça me fait quelqu'un à voir, à parler. Et puis il est bien, il fait ce qu'il peut. »

Simone, 83 ans, région Île-de-France

« J'ai eu au téléphone une dame qui n'avait plus d'aide-ménagère et qui ne pouvait pas sortir de son appartement. »

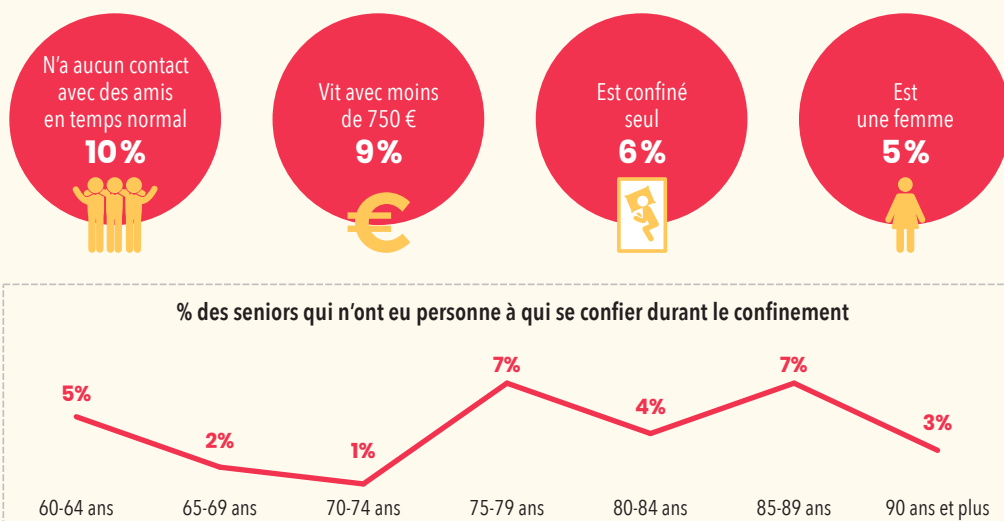
Bénévole Solitud'écoute



Enseignement n°2

87% des personnes âgées ont eu quelqu'un à qui se confier, mais **650 000 personnes âgées n'ont eu aucun confident.**

4% des 60 ans et plus n'ont personne à qui se confier pendant le confinement, soit environ 650 000 personnes



Si la très grande majorité des Français âgés (87%) ont quelqu'un à qui se confier, 4% (5% pour les 75 ans et plus, 6% pour les 85 ans et plus), soit **650 000 personnes de 60 ans et plus qui n'ont pas de confidents. Un manque de confident qui touche tout particulièrement des femmes, vivant seules, qui n'ont pas de contacts avec leurs amis et qui ont de faibles revenus.**

L'isolement, c'est aussi ne pas voir de relations de qualité. Une insatisfaction des relations, une faiblesse des liens qui peuvent générer non-dits, mal-être, souffrances, mais aussi incompréhensions, comme le souligne le rapport 2017 du CESE « *Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité* » : « *Les relations d'une qualité insuffisante sont celles qui produisent un déni de reconnaissance, un déficit de sécurité et une participation empêchée.* »

6% des 60 ans et plus, ne souhaitent pas se confier à quelqu'un. Il peut s'agir de personnes en train de basculer dans l'isolement et dont le repli amène à ne plus avoir envie ou confiance pour partager des choses personnelles, avec un entourage proche ou éloigné.

Si les Français de plus de 60% se sont confiés à leur entourage proche (famille, conjoint ou ami), l'importance de personnes extérieures au premier cercle est à relever : 17% se sont confiés à leur voisin (19% pour les 85 ans et plus) qui sont parfois les seuls proches pour les plus âgés. 17% des 60 ans et plus et 22% des 85 ans et plus se sont confiés à un professionnel de santé, une aide à domicile ou un commerçant. Les structures de maintien à domicile et la présence de services de proximité, santé et commerces sont indispensables dans la lutte contre l'isolement des aînés.

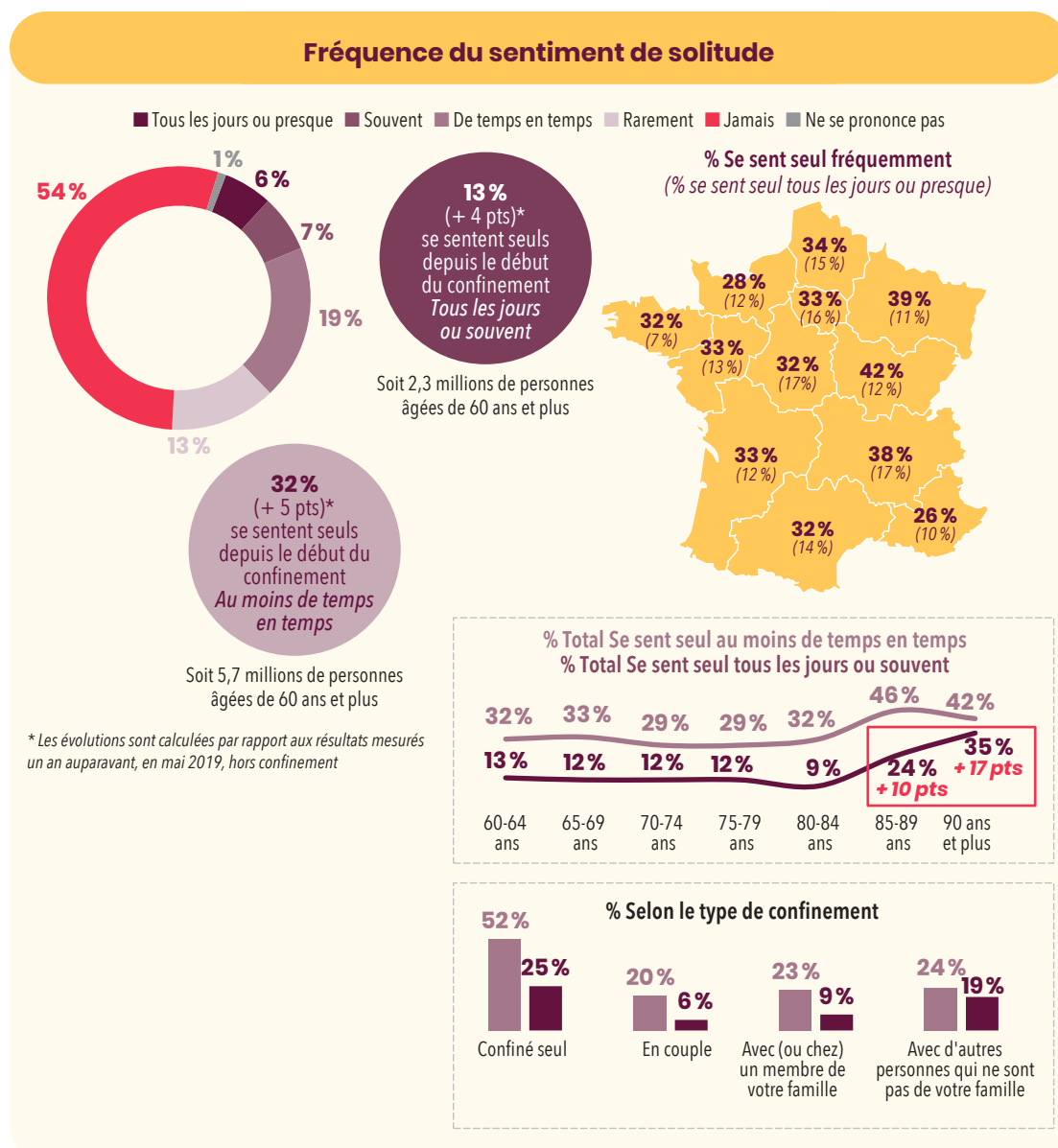
5% se confient à des bénévoles qui, pour des personnes sans ou avec peu de contacts avec des proches, sont essentiels.

Je garde le moral, il y a des périodes où ça ne va pas, on a le cafard, si ça ne va pas j'appelle quelqu'un des Petits Frères des Pauvres, et le fait d'entendre sa voix, ça me reconforte complètement. J'ai quelqu'un à qui me confier.»

Camille, 86 ans, Région Île-de-France

Enseignement n°3

32% des Français de 60 ans et plus ont ressenti de la solitude, soit 5,7 millions de personnes. 13% ont ressenti cette solitude de façon régulière. Ce qui manque le plus, c'est de voir ses proches.

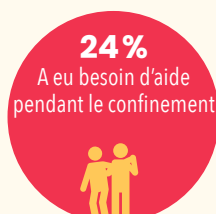


32% des Français de 60 ans et plus ont ressenti de la solitude dont 13% de façon régulière. Pour rappel, ils étaient 27% dont 9% de façon régulière à ressentir de la solitude selon les résultats de notre étude 2019 consacrée aux liens entre isolement et territoires.

Cette solitude a frappé tout particulièrement les plus âgés : 24% des 85 ans et plus ont ressenti de la solitude. La solitude est plus exacerbée pour les personnes confinées seules, qui n'ont personne à qui se confier, qui sont confinées dans un logement sans extérieur, qui ont eu besoin d'aide et ont de faibles revenus.

Une solitude exacerbée par certaines conditions particulières de confinement (seul, sans extérieur, sans Internet)...

13 % des 60 ans et plus se sentent seuls tous les jours ou souvent, soit environ 2,3 millions de personnes



« C'est difficile de rester seul confiné. Quand on est seul, c'est difficile, une fois que le ménage est fait, on le refait ! Quand on est à plusieurs dans une maison, c'est plus simple, on peut parler. »
Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Des gens qui avaient des visites quasiment tous les jours, n'ont plus rien. Les gens changent, ils ont des réactions inhabituelles, surtout ceux qui avaient des visites régulières. Pour moi ça ne change pas grand-chose parce que mon fils ne vient pas trop me voir. »
Marie-Jeanne, 71 ans, résidente d'EHPAD, région Hauts-de-France

« Ne pas pouvoir sortir de ma chambre, ne voir personne. Le week-end, c'est un peu long parce qu'il y a moins de soins, le téléphone ne sonne pas très souvent, donc je trouve un peu le temps long. Quand on se téléphone avec mes amis, on est tous d'accord pour se dire que le week-end est monotone. »
Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France

« Je suis en HLM, en appartement. C'est difficile... et là, c'est pire depuis qu'on est enfermé. Je suis vraiment comme une automate maintenant. J'ai l'impression de tout faire machinalement, j'essaie de m'occuper, et comme j'ai des problèmes de santé importants, je suis obligée d'accepter ma situation. C'est la solitude qui me pèse, le fait de ne plus pouvoir voir personne, de ne plus pouvoir contacter mes amis. »
Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

« Je ne vois personne bien sûr, les gens sont confinés et même en temps, je n'ai pas d'amis, je ne connais personne. Et puis, voilà, pour moi ça continue. Ça ne me gêne pas le confinement, c'est comme s'il n'y en avait pas. La dame des Petits Frères des Pauvres m'appelle tous les soirs, ça coupe un peu la journée. C'est long une journée toute seule. »
Simone, 83 ans, région Île-de-France





« Le manque de contact humain est devenu très lourd. J'avais l'impression de vivre seule sur cette terre. Je n'aurais pas pensé en souffrir autant. J'ai besoin de contact humain. »

Angèle, 67 ans, région Grand Est

« Je suis dans une résidence pour personnes âgées, j'ai ma cuisine, ma chambre et ma salle de bain, chacun est chez soi. Je mange dans mon appartement, parce que je n'ai pas le droit de descendre. On nous monte les repas dans nos appartements, c'est copieux et bon. Mais le problème c'est plutôt la solitude. »

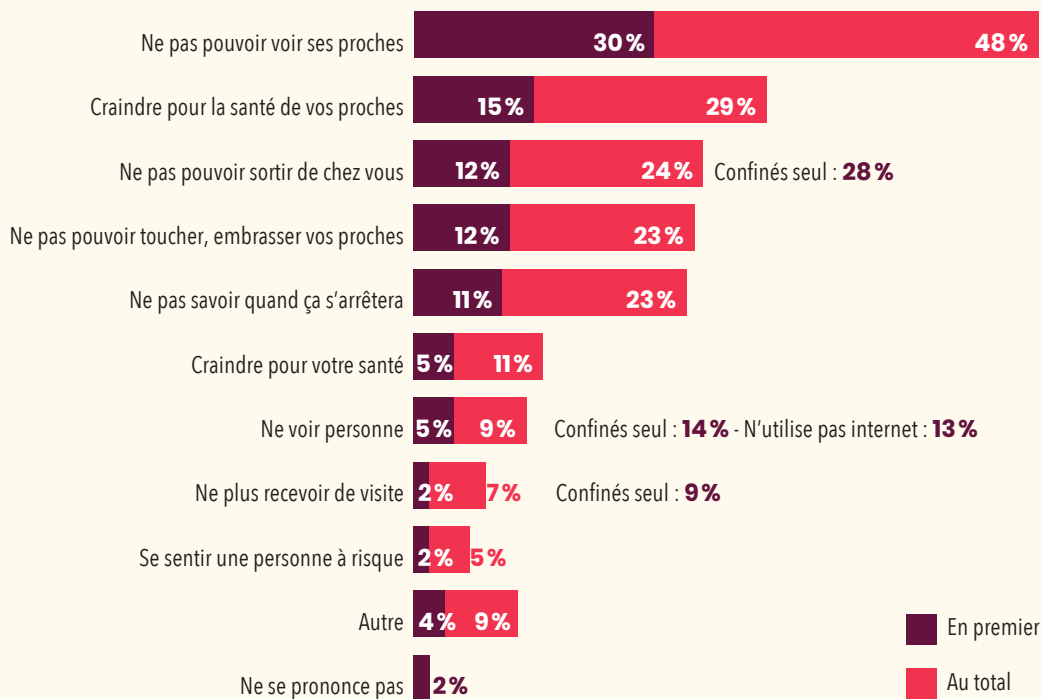
Renée, 90 ans, région Occitanie

« Une dame qui avait notre numéro de téléphone depuis longtemps dans son carnet, au point qu'il était presque effacé. Ce jour-là c'était son anniversaire et personne ne l'avait appelée, c'était trop pour elle, elle ne pouvait aller voir personne. Elle m'a dit : soit je parle à quelqu'un soit je sombre. Et elle s'est souvenue de ce numéro qu'elle avait dans son carnet, elle a appelé. Je suis restée 45 mn avec elle, je lui ai souhaité un joyeux anniversaire et elle était contente quand elle a raccroché. » Bénévole Solitud'écoute



Ne pas pouvoir voir ses proches est un vrai manque. Ne pas sortir est pesant pour les plus âgés...


Le manque de contacts avec ses proches : l'aspect le plus douloureux du confinement



Le manque le plus important, c'est de ne pas pouvoir voir ses proches pour 48% des personnes âgées. À noter que ce manque est moins prononcé pour les 85 ans et plus qui sont seulement 37% à être en manque de leurs proches. L'avancée en âge est aussi, c'est important de le rappeler, une période où les relations avec les proches peuvent se raréfier : perte du conjoint, disparition des amis et où les personnes multiplient le risque de basculer dans l'isolement. Ils sont d'ailleurs moins inquiets pour leurs proches (19%) que l'ensemble des 60 et plus (29%). Pour ces personnes du Grand Âge, le manque se situe plus fortement sur les sorties : 32% ressentent le manque de sortir de chez eux alors que c'est seulement 24% pour l'ensemble des 60 ans et plus. 23% des personnes âgées sont en manque de contacts physiques rapprochés, pouvoir toucher et embrasser ses proches.

L'inconnu de l'avenir est source d'inquiétudes pour 23% des personnes âgées et ce sont les personnes les plus âgées qui sont les plus impactées (30%) par le fait de ne pas savoir quand la situation va s'arrêter.

Ne voir personne, ne pas recevoir de visite est un manque pour, respectivement, 9 et 7% des aînés. Un manque qui impacte plus les personnes du Grand Âge (14 et 12%).



« Le coronavirus, on ne sait pas d'où ça vient, ni quand et comment ça va s'arrêter. Je ne suis pas quelqu'un de très angoissé, mais je me pose des questions. Ça a changé nos vies du tout au tout ; là ça reprend un peu, on recommence à voir des kinés, ils recommencent à ouvrir la maison de retraite, il y a un animateur qui vient nous voir, nous emmener au jardin à tour de rôle, ça fait du bien. On a une très bonne directrice : une main de fer dans un gant de velours. Tous ensemble, on est plus forts. »
Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France

« Ce qui me manque le plus, c'est ma liberté. Faire ce que je veux. Je ne ferais pas grand-chose de plus, mais c'est la sensation de liberté qui me manque. J'aurais préféré finir ma vie de façon beaucoup plus agréable. Je ne crains pas pour ma santé, ni pour la santé de mes proches. Je voudrais revivre normalement avant de terminer ma vie. Je pense que je suis moins solitaire que je ne pensais, parce que les gens me manquent, ils ont plus d'importance que ce que je pensais. J'ai les Petits Frères des Pauvres de temps en temps au téléphone, moi le téléphone ce n'est pas mon truc. Il n'y a pas le contact, j'aime le contact direct avec quelqu'un »

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire

« Je n'ai pas peur, j'aimerais mourir. Tous les jours je prie pour que je parte. Mais ce n'est pas encore l'heure. Je tombe, je suis malade, mais je ne pars pas quand même. »
Simone, 83 ans, région Île-de-France

« Je crains pour mes deux enfants surtout, oui. Quand j'entends parler qu'ils vont remettre l'école à partir du 11 mai, moi je ne suis pas d'accord, j'ai un petit-fils de 6 ans, il est trop jeune. Un enfant ne peut pas comprendre qu'on l'interdise de toucher un autre enfant, c'est compliqué. Je ne veux pas perdre mes petits-enfants, j'ai besoin d'eux. Les proches me manquent, oui, mais il faut se faire une raison. Si je venais à l'attraper, je ne veux pas qu'on me mette sous respirateur, je veux qu'on me laisse partir tranquillement. »

Camille, 86 ans, Région Île-de-France

« Je ne crains pas pour moi. On a vécu tellement de choses graves, j'ai perdu mon fils, mon mari, et je ne suis pas la seule. On a éprouvé beaucoup de choses, à notre âge. Je crains pour tout le monde, j'ai surtout peur pour mes enfants. Si personne n'est malade dans ma famille, ça me va. Je me suis toujours inquiétée pour ma famille, mais pour moi, non. »

Laurette, 94 ans, en hébergement temporaire, région Bourgogne Franche-Comté

« Je ne suis pas inquiète pour ma santé, non ! Je m'en balance ! J'ai des neveux qui sont jeunes, et je suis plus inquiète pour eux. L'avenir n'est pas souriant. Il y a trop de choses. Cette épidémie a bouleversé beaucoup de choses, je me fais du souci pour les nouvelles générations, je ne sais pas comment elles vivront après le confinement. »
Renée, 90 ans, région Occitanie

Enseignement n°4

Pour 94% des Français de 60 ans et plus, la lutte contre l'isolement des personnes âgées est un sujet important.

L'isolement des personnes âgées est devenu, depuis deux mois, un sujet majeur de société avec de nombreuses familles qui ont été confrontées à la séparation d'avec leurs proches et à un isolement brutal provoqué par les mesures de confinement. Fortement impactés par la crise sanitaire, les aînés considèrent à 94%, que la lutte contre l'isolement est un sujet important, 42% considèrent même que cela doit être une priorité nationale.

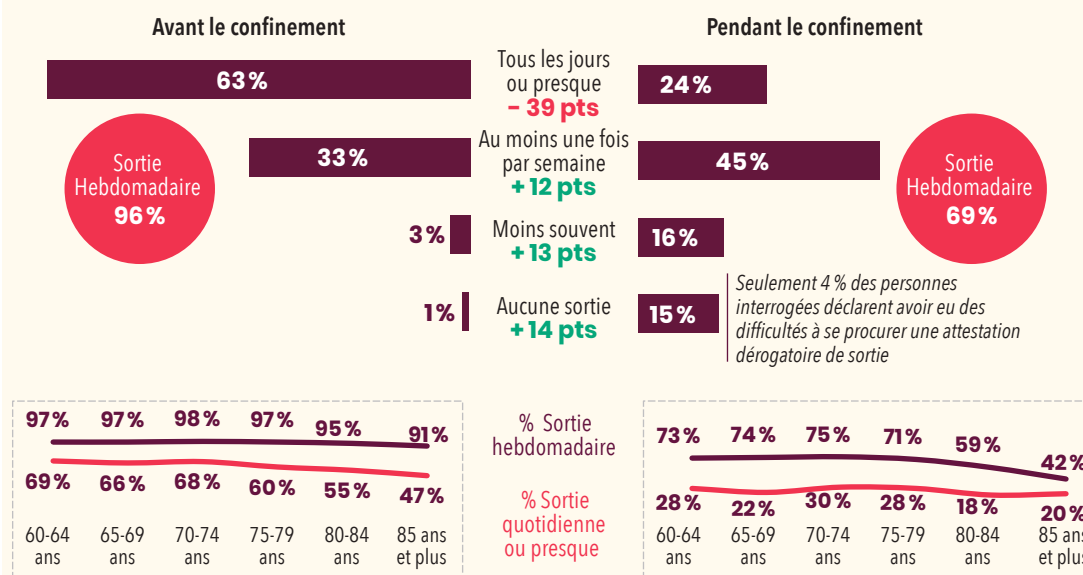


La vie au quotidien

Enseignement n°5

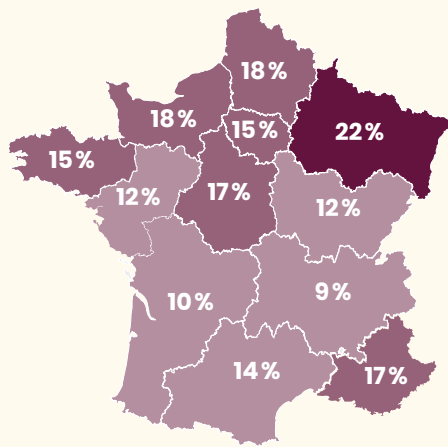
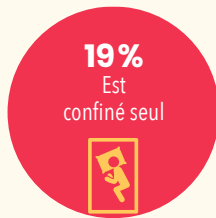
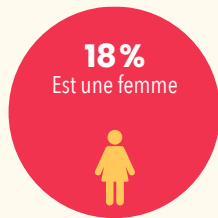
Des aînés responsables qui ont limité leurs sorties pendant leur confinement. **15% des 60 ans et plus, soit 2,5 millions de personnes, ne sont jamais sortis**, et des aînés qui comptent, à 80%, continuer à limiter leurs sorties et leurs contacts pendant le déconfinement. **Plus de 830 000 personnes âgées ne souhaitent pas sortir.**

Fréquence de sortie du domicile avant et pendant le confinement

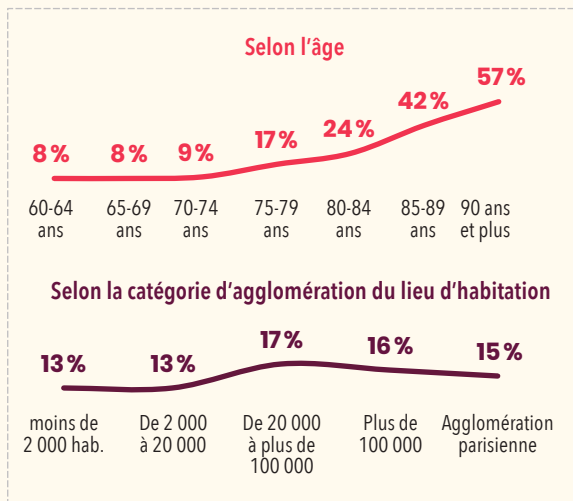


Pendant le confinement, les personnes âgées ont fortement réduit leurs sorties. Si 96% sortaient au moins une fois par semaine avant le 17 mars, elles n'étaient plus que 69% pendant le confinement, avec un quart des personnes (vs 7% avant le confinement) qui ont modifié leur rythme de sortie en privilégiant une sortie hebdomadaire. La diminution des sorties est particulièrement forte pour les plus âgées : avant le confinement, 91% des 85 ans et plus faisaient au moins une sortie hebdomadaire, ils n'ont été que 42% pendant le confinement.

15% des 60 ans et plus ne sont pas sortis de chez eux depuis le début du confinement, soit environ 2,5 millions de personnes



Carte des personnes n'étant pas du tout sorties depuis le début du confinement



15% des Français de 60 ans et plus ne sont pas du tout sortis pendant les 55 jours du confinement, soit environ 2,5 millions de personnes. Cette application stricte du confinement a été particulièrement suivie par de nombreuses personnes du Grand Âge puisque 42% des 85 ans-89 ans, n'ont fait aucune sortie. Elle a aussi plus impacté les habitants de la Normandie, qui ont peut-être envisagé que la vague de Covid qui se déplaçait d'est en ouest ne les touche fortement et ceux de la région Grand Est, région durement touchée par la pandémie. Les personnes qui ne sont pas du tout sorties sont des femmes âgées, vivant seules, ayant peur de sortir, bénéficiant d'une visite régulière d'une aide à domicile ou d'un professionnel de santé.



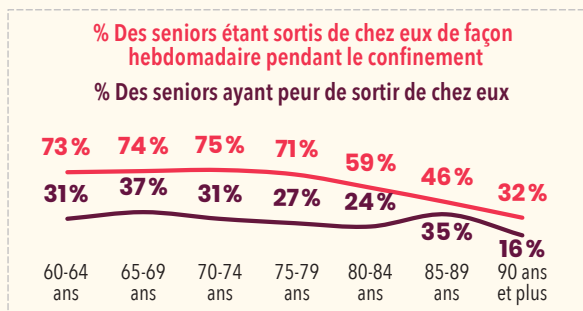
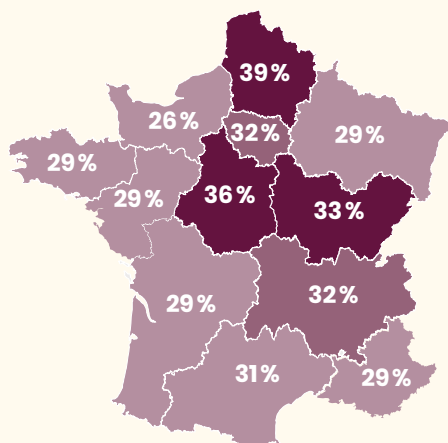
« Des fois j'ai peur, les gens s'approchent, ils n'ont pas de masque, une fois un monsieur m'a demandé ce qui était écrit quelque part, et j'ai peur parce qu'il y a beaucoup de monde qui s'approche de moi. Un monsieur m'a attrapé le bras, j'étais avec mon chariot, je ne sais pas pourquoi. » Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Le confinement, ça se passe très bien parce que nous avons un parc et on peut se balader dans le parc. On a essayé d'être le plus responsable possible, de ne pas sortir, écouter ce qu'on nous dit. » Laurette, 94 ans, en hébergement temporaire, région Bourgogne Franche-Comté

« Avant, j'étais tous les après-midis dehors. Je prenais les transports en commun, je voyais du monde, j'allais faire les magasins, et je rencontrais du monde dans les grandes surfaces. Je sortais, et à 17 heures je rentrais. Je ne suis pas sortie depuis le début du confinement. Interdit aux personnes externes de rentrer, et interdit de sortir pour les résidents. Pour le moment, j'ai demandé la permission de sortir et on m'a dit d'attendre le 11 mai. » Renée, 90 ans, région Occitanie



31% des des 60 ans et plus ont peur de sortir de chez eux



La peur de sortir a concerné 31% des Français de 60 ans et plus, même ceux qui sont sortis, une peur accrue dans certaines régions et qui concerne aussi plus les femmes et les personnes aux revenus modestes. En revanche, les plus âgés ont eu moins peur de sortir.

Pour le déconfinement, nos aînés sont à 57% rassurés par l'annonce de ne pas déconfiner plus tardivement les personnes de plus de 65/70 ans après le 11 mai au profit d'un appel à la responsabilité individuelle. Les 85 ans et plus ne sont cependant que 46% à être rassurés par cette annonce. 25% (28% pour les 85 ans et plus) sont inquiets et pensent que les personnes âgées ne vont pas respecter cet appel à la responsabilité individuelle. Cette annonce a laissé indifférent 10% des aînés (14% pour les 85 ans et plus).



« Si chacun prend ses responsabilités, ça ira bien. Les gens qui ont toute leur tête sont capables de gérer, il faut libérer tout le monde et laisser les gens décider pour eux. »

Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France

« Le Président de la République maintient qu'il faudrait les confiner, mais de manière volontaire et pas imposée. Quand je vais sortir, les gens vont se dire que je n'ai pas ma place, que je suis une vieille, et il y aura des regards. Ça me gêne. Je sors uniquement pour faire mes courses, j'ai besoin de manger tous les jours. Une vieille, qui ne marche pas très bien, avec une canne, les gens vont se dire que je serais mieux chez moi. »

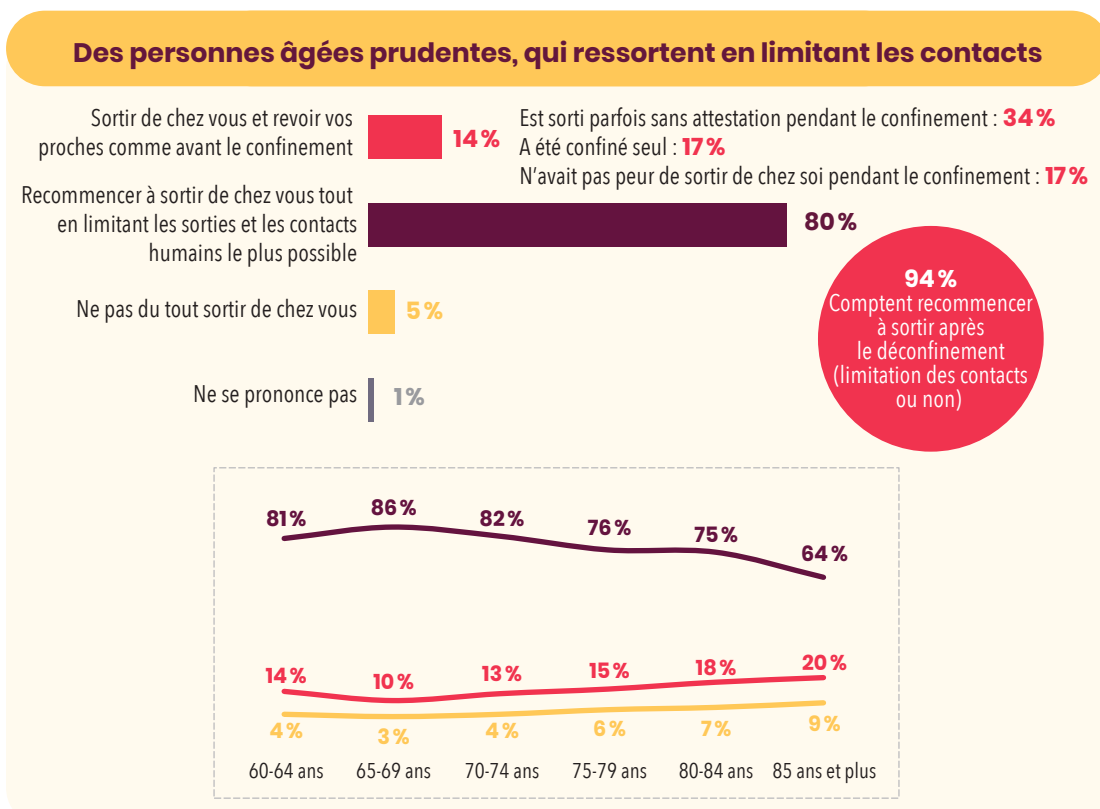
Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire

« J'étais triste quand il a dit que les personnes âgées devaient rester plus longtemps chez elles, mais quand il a dit qu'on pourra sortir en prenant nos précautions, ça m'a fait plaisir. J'étais un peu perplexe de sa décision mais ça m'a fait plaisir qu'il change d'avis. J'ai peur que le confinement soit prolongé parce que je suis dans la partie rouge de la France. Il me tarde de pouvoir sortir sans problème et j'espère que ça ne sera pas prolongé. »

Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté



Et là aussi, les aînés vont faire preuve de responsabilité puisqu'ils sont 80% à recommencer à sortir de chez eux tout en limitant les sorties et les contacts humains le plus possible. 14% vont sortir de chez eux et revoir leurs proches comme avant le confinement. On constate que ce sont les plus âgés qui sont moins enclins à faire preuve de vigilance : 20% des 85 ans et plus comptent reprendre leur vie d'avant. Bien sûr, ce chiffre interroge. Les aînés les plus âgés ont bien compris les consignes, ils ont été prudents pendant le confinement tout en ayant moins peur de sortir. Est-ce la perspective que le temps leur est compté, que l'inconnu sur le reste de leur vie les incite à l'urgence d'en profiter ? Peut-être.



5% des 60 ans et plus envisagent de ne pas sortir, soit 830 000 personnes. Ces personnes qui souhaitent poursuivre le confinement vont bien sûr avoir besoin que l'élan de solidarité dont ils ont bénéficié continue alors que le monde autour d'eux va progressivement retourner à une vie « normale ».

J'ai un peu peur de ressortir. Mais je ne sortirai pas toute seule. Si je fais un tour, déjà, je le fais avec une voisine. Je ne sortirai pas plus. Je sais que c'est dangereux, pas spécialement pour moi mais pour les autres. Qu'on protège les personnes âgées, je trouve ça très bien. Les gens ne doivent pas sortir comme ça du jour au lendemain, il y a trop de risques.
 Camille, 86 ans, région Île-de-France



« Les personnes qui ont attrapé le virus vont encore le propager. Je suis paniquée parce que j'ai peur qu'on me fasse du mal. Mais le coronavirus, si je dois l'avoir, je l'aurai. Peut-être que je l'ai mais je ne sais pas, on n'a pas été testés. Je comprends que les gens doivent travailler. Je pense qu'on aurait pu combattre ce virus si on avait écouté les consignes de rester chez soi. Si tout le monde était resté à la maison, ça aurait permis de protéger la vie des autres. Le déconfinement, ça ne me rassure pas du tout. Je ne sortirai pas. Mes voisins se rassemblent, mais je les mets en garde. »
Angèle, 67 ans, région Grand Est

« Si je peux sortir, je sors, avec le masque évidemment. Ce que je souhaite, c'est être testée. Pour savoir où on en est, même s'il n'y a pas eu le virus dans l'EHPAD. Je pense qu'on ne sera pas déconfinés en même temps que les autres. Moi je n'y comprends rien, si on est vert, orange ou rouge. »
Marie-Jeanne, 71 ans, résidente d'EHPAD, région Hauts-de-France

« Rester enfermé, c'est pas une vie ça. Au bout d'un mois, ça m'a fusillé. Il est temps que ça se termine. Je serai super heureux de pouvoir ressortir. Mais là, c'est pas ma vie là. Après le confinement, j'aimerais aller dans les bois et discuter un peu à droite à gauche avec les gens et puis voilà. J'espère qu'il y aura des petites réunions avec les Petits Frères des Pauvres. »
Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« Ça m'a mis en colère de ne pas pouvoir sortir. Qu'est-ce qu'il nous reste, on va peut-être mourir dans huit jours, si on m'avait obligée à rester enfermée, je serais quand même sortie. J'espère qu'ils ne vont pas changer d'avis. Si les personnes âgées font attention, pourquoi on resterait enfermé ? Je mets un masque, des lunettes et des gants. Je me dis : tant pis si je l'attrape. À l'âge que j'ai, je sais bien que je ne vais pas rester indéfiniment. »

Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« J'ai peur de sortir à l'extérieur, si je ne suis en contact avec personne ça ira, mais je suis très angoissée. C'est imprévisible. Vu les problèmes de santé que j'ai, je pense que je ne m'en sortirai pas. J'ai le moral qui commence à flancher. Je me battrais jusqu'à la fin, jusqu'au bout, surtout pour mon fils. Je ne veux pas l'inquiéter, je ne lui dis rien. La seule chose que je lui dis, c'est que j'ai peur d'attraper le virus. »

Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

« Je sortirai pour quelques minutes, de quoi me changer les idées. Je ne sortirai pas le soir, car je pense qu'il y a plus de risques. »

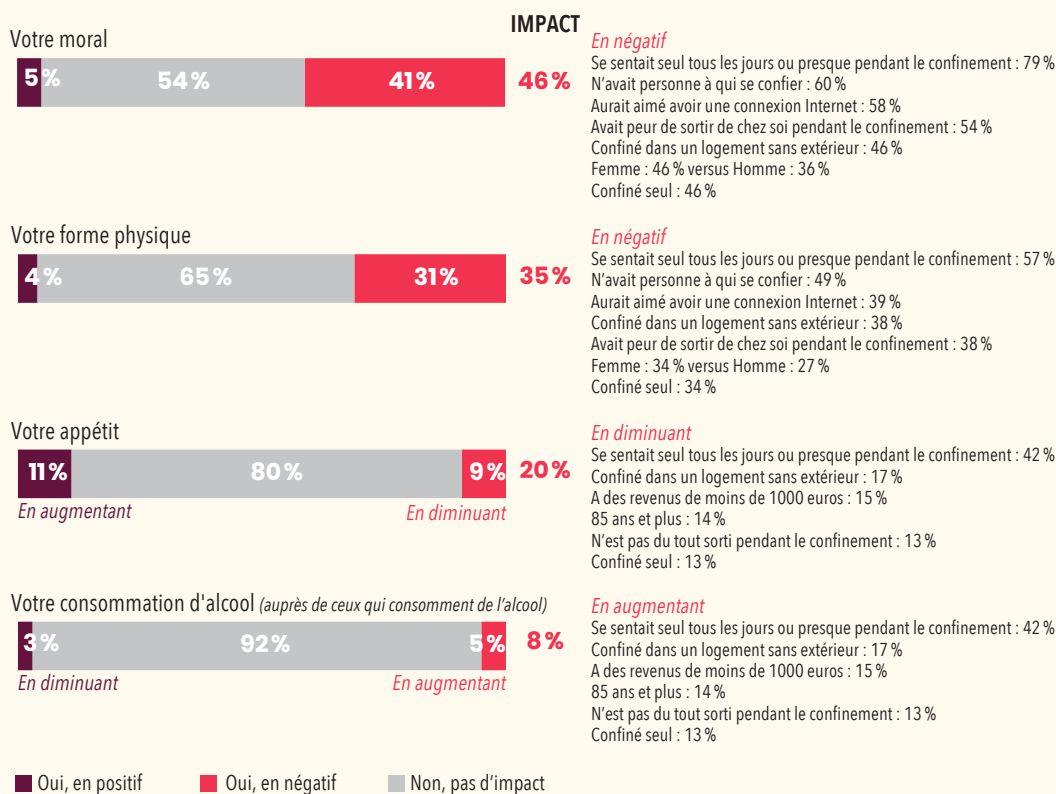
Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté



Enseignement n°6

Le confinement a généré un impact négatif sur la santé morale pour 41% des personnes âgées et 31% sur leur santé physique.

Impact sur le moral des personnes en confinement



Si 65% des personnes âgées n'ont constaté aucun impact du confinement sur leur santé physique, **31%, quelles que soient les tranches d'âge, ont constaté un impact négatif sur leur santé physique.**

Le confinement a eu un impact plus important sur la santé morale des personnes âgées. **41% des Français de 60 ans et plus ont constaté un impact négatif sur leur moral**, un impact plus fort pour les moins de 75 ans, qui sont en général très mobiles et pour les 85 ans et plus qui ont vu leur quotidien bouleversé brutalement.

« Ça ne me gêne pas plus que ça d'être confinée. Je fais des mots croisés, je fais beaucoup de lecture. La télé très peu. Je la mets parce que ça fait un fond, on n'est pas tout seul. Mais personnellement je ne souffre pas du confinement ».

Camille, 86 ans, région Île-de-France



« Mon moral, ce n'est pas uniforme, ce n'est pas bon du matin au soir. Des fois je craque, alors que ce n'est pas ma nature. Je suis de nature très optimiste, et là ce confinement, je suis beaucoup plus sensible. Moi-même, j'ai des réactions inattendues parfois. »

Marie-Jeanne, 71 ans, résidente d'EHPAD, région Hauts-de-France

« Je repense à toute ma vie, je revois toute ma vie depuis que je suis confinée, je revois tout ce que j'ai vécu, et je pleure. Je n'ai jamais trop eu le moral dans ma vie. Des fois ça va un peu mieux, des fois non. La nuit je ne dors pas, je fais de l'apnée du sommeil, je me réveille plusieurs fois la nuit, je m'étouffe, parfois je crois que c'est le virus. »

Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Je marche avec le déambulateur. Mais depuis le confinement, ça m'a affaibli les lombaires, qui sont déjà en souffrance. Le fait de ne pas pouvoir marcher a beaucoup joué. Je craignais de ne plus pouvoir marcher, mais j'ai pu recommencer à marcher avec mon kiné, qui a repris les séances hier. Cela m'a fait du bien. J'ai bien tenu globalement, même si j'ai eu des moments difficiles depuis le confinement. »

Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France

« Le moral, ça dépend des jours. Par exemple quand les Petits Frères me téléphonent, ça me donne un petit coup de fouet, me remonte le moral. Il m'arrive souvent de ne pas avoir le moral en ce moment, plus en ce moment, car je ne peux pas sortir, c'est ennuyant. En ce moment j'ai du mal, je trouve le temps long et rester dans la cour sans sortir dans la rue n'est pas vraiment une sortie. »

Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« Vers la fin, le plus dur, c'était de juste pouvoir se parler à travers le balcon. Si le confinement devait durer encore deux mois, je pourrais péter une durite. »

Angèle, 67 ans, région Grand Est

« Je n'ai pas faim. Je me force à manger, mais je n'ai pas d'appétit. J'ai du mal à accepter de manger. J'étais bonne cuisinière, mais toute seule, je ne peux plus cuisiner. Rien ne m'attire. Je ne m'achète plus de viande, mais le poisson j'en mange encore. Il y a des jours, j'ai du mal à accepter de manger. »

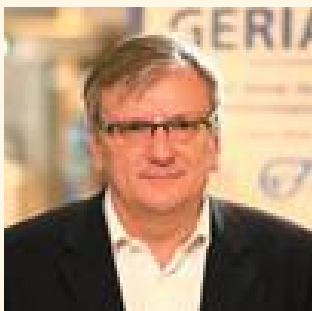
Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

« J'ai eu une personne qui était convaincue que le virus ne disparaîtrait pas et elle avait l'intention de se suicider. »

Bénévole Solitud'écoute

« Une personne qui a appelé était en colère après son maire en raison du port du masque, j'ai ressenti une véritable panique qui l'habitait, je n'étais pas d'accord avec ses propos aussi j'ai temporisé, l'ai calmé, sa colère s'est transformée en larmes à la fin ce qui m'a beaucoup touché. Et le fait d'avoir pu librement exprimer cette colère fut bénéfique car à la fin son ton était plus calme et elle m'a chaleureusement remercié de cette écoute. »

Bénévole Solitud'écoute



L'éclairage de...

François Puisieux, gériatre, CHU de Lille

Quelles sont les conséquences de l'isolement sur la santé des personnes âgées ?

Les questions d'isolement et de solitude ne sont pas que sémantiques, elles sont aussi réelles. L'isolement est un critère objectif du déficit de contacts, la solitude désigne à la fois le fait d'être seul et le sentiment douloureux qui peut en découler. La solitude des personnes âgées est le plus souvent subie et à l'origine de vraies souffrances. À l'inverse, ce n'est pas parce qu'on a des contacts qu'on ne ressent pas de la solitude. C'est le cas pour certains résidents d'EHPAD. Il y a le nombre de contacts et la qualité des contacts. Si les liens sont forts entre solitude ressentie et isolement, il n'y a pas d'automatisme. Souvent, le seul rendez-vous des personnes âgées, ce sont les contacts médicaux ou avec des professionnels de santé et ça ne comble pas le sentiment de solitude. L'isolement a été considérablement renforcé pendant la crise Covid car de nombreux intervenants habituels à domicile ne sont plus intervenus. En établissement, c'est bien sûr d'abord la suppression des visites des proches qui a aggravé la solitude.

Les conséquences de l'isolement, ce sont d'abord des troubles psychiques, et en particulier dépressifs. L'absence de lien social contribue beaucoup à la dépression chez le sujet âgé. La meilleure façon de lutter contre cette dépression, c'est le maintien d'un lien social de qualité. C'est un élément protecteur contre le risque de passage à l'acte suicidaire. La solution est humaine, elle n'est pas seulement médicamenteuse. La bonne pilule antidépressive, c'est le lien social !

Une autre conséquence de l'isolement est la perte d'activité physique qui est un élément essentiel pour la santé des personnes âgées. La première incapacité physique des personnes âgées, ce sont les difficultés

de déplacement. De nombreuses personnes âgées ne sortent qu'accompagnées d'un professionnel comme l'aide-ménagère ou l'auxiliaire de vie, d'un aidant familial, d'un voisin ou d'un bénévole. Quand on est isolé, quand on a peu de contacts, et encore plus avec le confinement, on sort moins. Cela favorise la perte musculaire, le déclin des capacités physiques et la crainte de tomber. La personne âgée ne veut plus sortir. On rentre ainsi dans un cercle vicieux où l'isolement aggrave l'isolement.

Dans les conséquences majeures, il y a la dénutrition. Les personnes âgées isolées ont très souvent peu d'appétence pour préparer les repas. Quand on est isolé, on n'a pas envie de se faire à manger, on mange très peu, on a de moins en moins faim. Il y a aussi la prise d'alcool comme une échappatoire et la consommation excessive d'anxiolytiques. Deux consommations qui ont pu s'accroître pendant le confinement.

Il y a aussi un lien entre isolement et qualité de suivi et de prise en charge médicale. L'accès aux soins est plus difficile pour des personnes âgées isolées qui ont déjà des problèmes de

mobilité, les médecins ne font plus ou peu de visites à domicile et les déplacements jusqu'au cabinet du médecin peuvent être difficiles pour une personne seule. Pendant le confinement, nous avons constaté à l'hôpital une diminution inquiétante des urgences non Covid. C'est la même chose pour certains médecins généralistes et des médecins spécialistes. Les gens commencent à revenir à l'hôpital ou dans les cabinets mais avec des situations plus graves car ils ont attendu.

L'isolement a un impact sur le risque cardio-vasculaire. Les personnes isolées se font moins bien soigner, il y a aussi des causes socio-économiques, l'effet propre de la dépression et le retentissement neuro-endocrinien de l'isolement avec l'augmentation des hormones du

La crise sanitaire Covid, comme la canicule de 2003, démontre de façon tragique que nous ne nous sommes pas collectivement donné tous les moyens pour accompagner au mieux, protéger, prendre soin de nos aînés, ni à domicile, ni en établissement.

stress. Enfin, il y a des conséquences sur le plan cognitif. Une personne âgée qui n'a pas une vie sociale de qualité a plus de risques de développer des troubles cognitifs. Pour toutes ces raisons, l'isolement se traduit par une perte de qualité de vie et une surmortalité.

On a beaucoup entendu parler du syndrome de glissement chez les personnes âgées. De quoi s'agit-il ?

Le syndrome de glissement correspond à une dégradation rapide de l'état de santé d'une personne, dans les suites d'une affection aiguë dont guérit le patient mais qui est suivie d'une sorte d'abandon de l'envie de vivre. La personne ne mange plus, ne boit plus, ne se déplace plus, ne veut plus avoir d'activités. Il y a un lien fort avec la dépression sévère. Le facteur psychique et l'isolement jouent un rôle. Les gériatres préfèrent parler de cascade gériatrique caractérisée par des décompensations successives qui surviennent chez la personne âgée après un événement déclenchant. C'est très caractéristique des sujets âgés, notamment les plus fragiles. L'isolement, l'absence de lien familial, de soutien social participent de ces états d'abandon, de régression où les personnes ne s'accrochent plus à la vie. Certaines personnes âgées ne vivent que pour leurs proches.

Les personnes âgées comptent limiter leurs sorties même en période de déconfinement, certaines vont continuer à ne pas sortir de chez elles. Une vigilance accrue est nécessaire pour qu'elles ne soient pas encore plus confrontées à des impacts physiques et mentaux sur leur santé. Certains professionnels évoquent également le « syndrome de la cabane », qui commence à se manifester chez certaines personnes qui se déconfinent avec de la tristesse, de la méfiance envers les autres et une augmentation du stress et de l'anxiété.

Quels enseignements doit-on tirer de cette crise inédite ?

La crise sanitaire a aggravé considérablement l'isolement et la mise à l'écart de population âgée, fragile et dépendante. On en a vu les conséquences avec la mortalité et je crains qu'on n'ait pas fini d'en voir les conséquences avec des personnes âgées qu'on va retrouver mortes à leur domicile ou considérablement affaiblies. Par deux fois, l'équipe de notre réseau gériatrique a découvert des personnes âgées mortes derrière leur porte, nous ne l'avions jamais vécu avant alors que le réseau existe depuis 2003. Comme avec la canicule, on risque d'être bien au-delà des chiffres annoncés de surmortalité. J'ai été très choqué que certains dispositifs d'aide à domicile n'interviennent plus alors que les personnes âgées avaient encore plus besoin d'être aidées qu'en temps normal. C'est vrai que le matériel pour assurer les mesures barrières manquait. Je crains aussi qu'on ne retire qu'une chose de cette crise : « *oui, mais, ils étaient fragiles, ils sont morts juste un peu plus tôt.* » Qui est-on pour juger de la qualité et de la valeur d'une vie ? La crise sanitaire Covid, comme la canicule de 2003, démontre de façon tragique que nous ne nous sommes pas collectivement donnés tous les moyens pour accompagner au mieux, protéger, prendre soin de nos aînés, ni à domicile, ni en établissement.

« *Même pour la sortie, je vais devoir prendre sur moi, ça va être dur. Je ne sais pas comment je vais réagir. Ça me perturbe. Je pleure souvent, je suis complètement abattue. Je ne me reconnais plus. Je suis transformée à 100%. J'espère que ça va revenir. J'en ai plus que marre d'être enfermée, comment réagir maintenant, je ne sais pas à quoi penser.* »

Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

La solidarité envers les aînés

Enseignement n°7

La solidarité s'est organisée autour des personnes du Grand Âge, mais 500 000 personnes de 60 ans et plus n'ont pas reçu l'aide dont elles avaient besoin.

88% des personnes âgées n'ont pas eu besoin d'aide. Ou n'ont pas souhaité en demander : peur de déranger, envie de rester le plus autonome possible malgré les difficultés.

12% des personnes âgées ont eu besoin d'aide, soit 2 millions de personnes de 60 ans et plus. Ce sont les femmes de plus de 80 ans, seules, aux revenus faibles et fragiles qui ont eu le plus besoin d'aide.

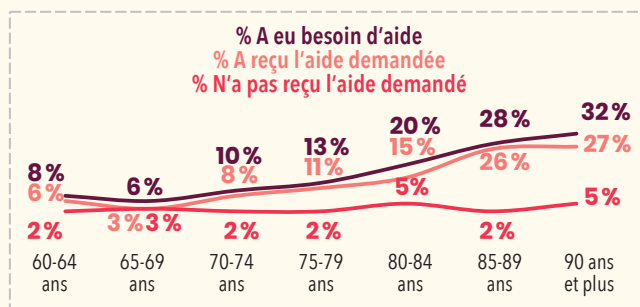
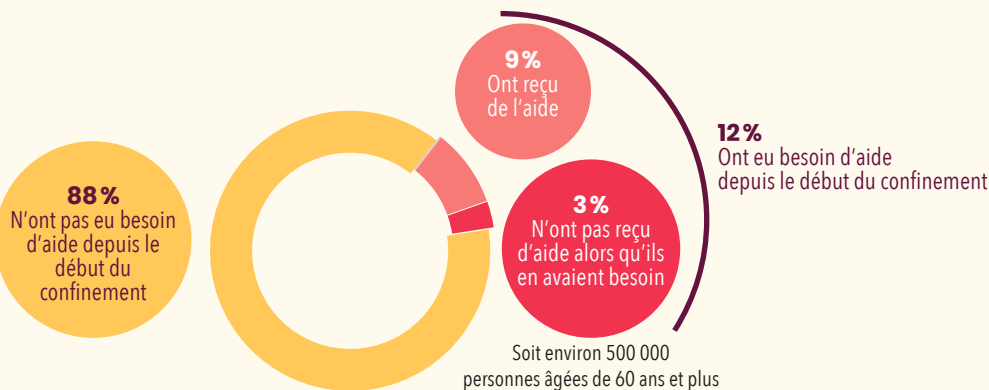
Les personnes âgées ont été aidées, avec une solidarité accrue envers les plus âgées, les personnes seules et les plus modestes, qui ont bien été identifiées comme les plus fragilisées par l'épidémie et le confinement. L'aide a été apportée par la famille, les voisins qu'on connaît, les services sociaux de proximité et les amis.

Mais cet élan de solidarité ne doit pas gommer un chiffre inquiétant, 500 000 personnes âgées n'ont pas reçu l'aide dont elles avaient besoin.

Je préfère me débrouiller toute seule. Ça me fait bouger, c'est le seul moment où je vois du monde autour de moi, donc je fais mes courses. Avec un peu de difficulté mais je préfère faire moi-même. Il ne faut pas s'encroûter, essayer de tenir le coup le plus possible, bouger tant qu'on peut.

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire

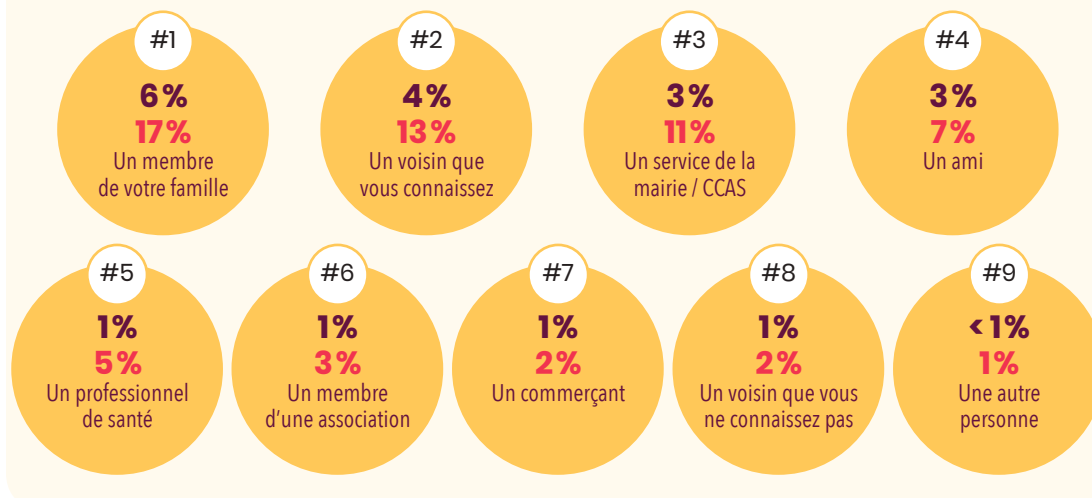
Besoins et propositions d'aide



Les principales sources d'aide depuis le début du confinement

9% Ont reçu de l'aide via...

■ Réponses auprès de l'ensemble ■ Réponses auprès des 85 ans et plus

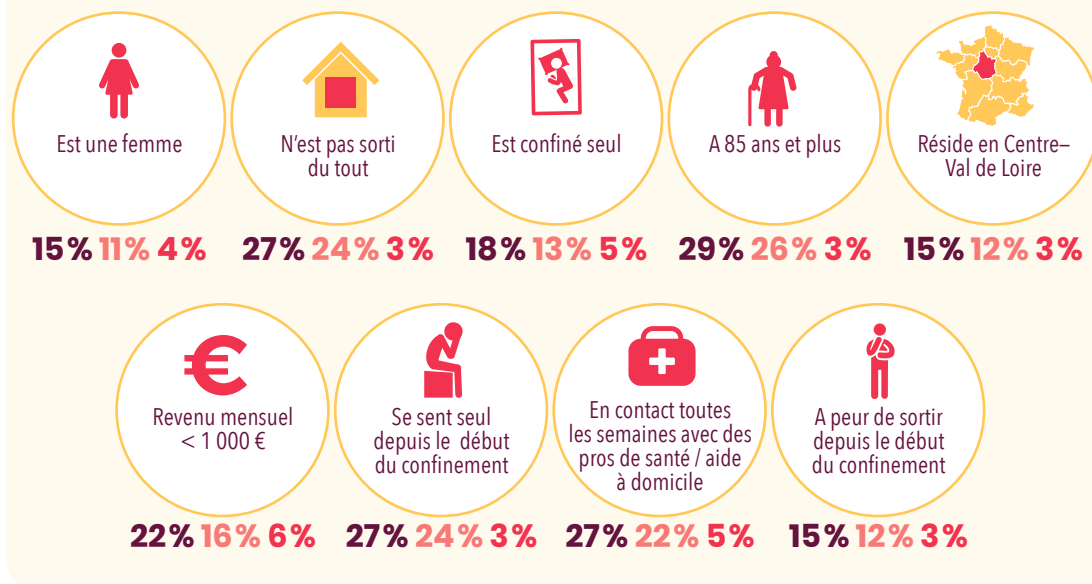


Profil des personnes de 60 ans et plus qui ont davantage eu besoin d'aide

12% des 60 ans et plus ont eu besoin d'aide depuis le début du confinement

9% des 60 ans et plus ont reçu de l'aide alors qu'ils en avaient besoin depuis le début du confinement

3% des 60 ans et plus n'ont pas reçu d'aide alors qu'ils en avaient besoin depuis le début du confinement



« Je n'ai pas de boulangerie ou de commerçant très près, il faut marcher beaucoup pour pouvoir trouver un commerçant, c'est un peu dur. J'ai des voisins qui s'en occupent, mon voisin passe et me demande si j'ai besoin de pain, comme en temps normal. On m'a proposé tout de suite de l'aide. Même des voisins que je ne connaissais pas. Un bénévole des Petits Frères des Pauvres m'a aussi amené du muguet le 1^{er} mai, ce sont des attentions qui font du bien. »

Camille, 86 ans, région Île-de-France



« Un bénévole des Petits Frères des Pauvres m'a proposé de m'apporter les courses, mais j'ai dit que j'irais moi-même. Il m'a apporté quelques boîtes et des pâtes. Il n'est rentré qu'une fois, la première fois il est resté dans le couloir et il est parti, et la deuxième il est entré, il a mis le masque et on a parlé un peu, même s'il n'est pas resté longtemps. Il y a une dame de l'Association qui m'a téléphoné six fois aussi. »

Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Plusieurs personnes des Petits Frères des Pauvres m'ont apporté de la nourriture, une dame avec du cassoulet et de la soupe. Mais je me sens un peu gêné quand même. Arriver à cet âge-là et avoir besoin d'aide, c'est pas évident. Enfin, c'est le confinement qui m'a bloqué. Si j'avais pu travailler ou couper du bois, ça m'aurait fait un peu d'argent et j'aurais eu moins besoin d'aide, de recourir aux Petits Frères des Pauvres. Mais là j'étais bloqué et y'a des jours où le moral était très bas, très très bas. »

Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« Ma fille s'est occupée de ça, parce que je ne demande que rarement de l'aide. Quand ma voisine partait faire les courses, elle me demandait et je lui donnais la liste. Je n'aime pas qu'on s'occupe de moi, j'essaie toujours de me débrouiller. La Croix-Rouge m'a donné un colis d'urgence. »

Angèle, 67 ans, région Grand Est

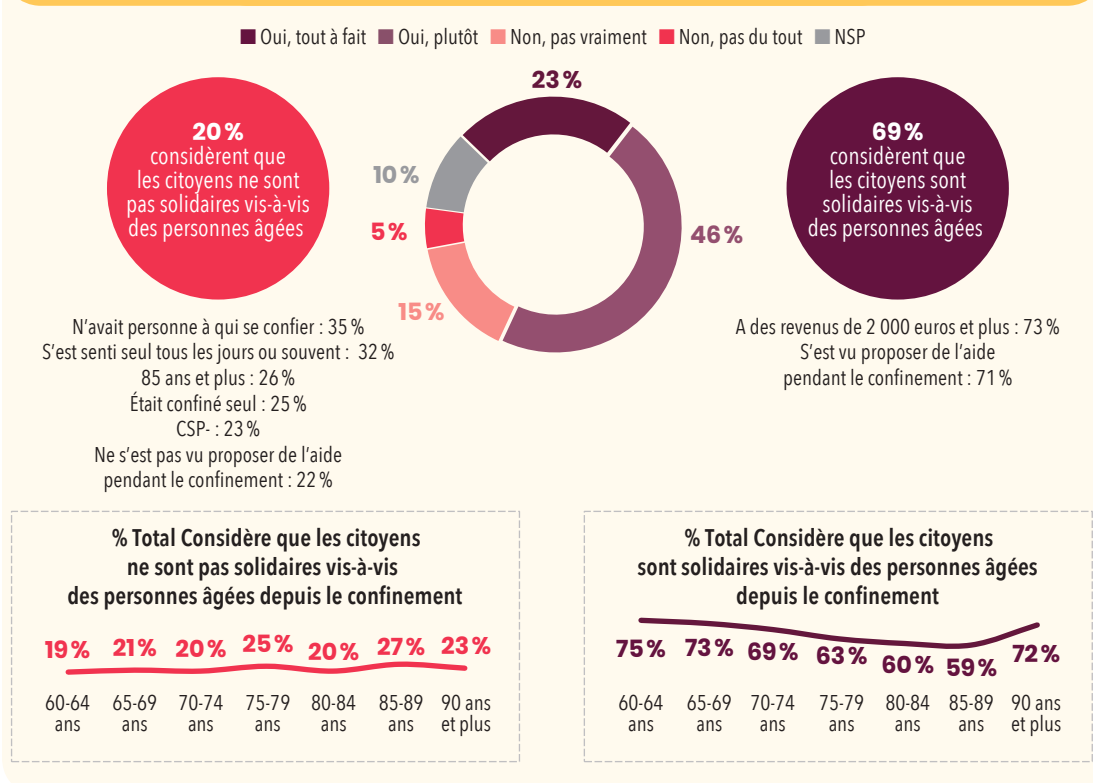


Enseignement n°8

69% des personnes âgées ont constaté l'élan de solidarité envers eux pendant la crise mais seulement 31% pensent que les Français seront plus solidaires après la crise.

69% des 60 ans et plus considèrent que depuis le début du confinement, les citoyens sont solidaires des personnes âgées, même si les plus de 75 ans sont un peu plus dubitatifs et 26% des 85 ans et plus considèrent même que les Français n'ont pas été solidaires avec eux.

Solidarité des citoyens envers les personnes âgées depuis le confinement



« Les gens ont beaucoup changé avec le confinement, ils sont prêts à s'aider les uns les autres. Il y a une bonne solidarité. »

Camille, 86 ans, région Île-de-France

« Quand je vais faire les courses, il y a la queue de 1 km, et quelqu'un m'a dit que j'étais âgée et que je pouvais y aller. Je n'osais pas, et puis finalement j'ai demandé, j'ai fait voir ma carte d'identité, et ils m'ont fait rentrer. Maintenant, je ne fais plus la queue, et on me fait rentrer directement. »

Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Certaines personnes feront plus attention à nous, nous aideront à traverser les trottoirs. Surtout que j'ai du mal à marcher en ce moment en plus, donc ce n'est pas facile par moment. J'espère que les plus jeunes auront conscience qu'il faudra aider ceux qui sont dans le besoin. J'espère aussi qu'il y aura plus de solidarité. »

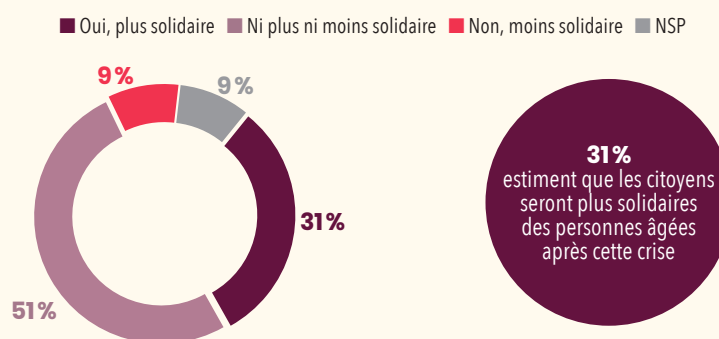
Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté



69% des 60 ans et plus considèrent que depuis le début du confinement, les citoyens sont solidaires des personnes âgées, même si les plus de 75 ans sont un peu plus sceptiques et 26% des 85 ans et plus considèrent même que les Français n'ont pas été solidaires avec eux.

Et ils sont seulement 31% à penser que les citoyens seront plus solidaires après la crise. Les personnes du Grand Âge sont même assez défaitistes puisqu'ils sont 14% à considérer que les Français seront moins solidaires avec les personnes âgées. Les aînés pensent majoritairement que la crise ne changera rien à la solidarité.

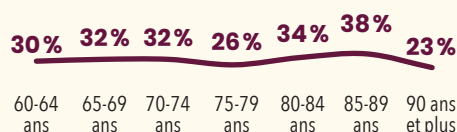
Solidarité des citoyens envers les personnes âgées après cette crise



31%
estiment que les citoyens
seront plus solidaires
des personnes âgées
après cette crise

75 ans et plus : 31% & 85 ans et plus : 34%
Vit en région parisienne : 25% versus Province : 32%
Habite en zone rurale : 31% versus Agglomération parisienne : 27%
Déclare qu'on lui a proposé de l'aide pendant le confinement : 33%
versus Déclare qu'on ne lui a pas proposé de l'aide pendant le confinement : 30%
Confiné seul : 29%

% Total Estiment que les citoyens seront plus solidaires des personnes âgées après cette crise



Ce scepticisme doit nous interroger sur la place que nous souhaitons donner aux personnes âgées qui ne se sentent pas forcément bien considérées dans notre société et ne croient pas à notre capacité à faire le maximum pour que la solidarité des deux derniers mois ne s'essouffle pas, à construire une société fraternelle et inclusive afin que les plus fragiles, les plus isolés ne soient pas à nouveau, invisibles et relégués. L'isolement des personnes âgées, ce n'est pas que pendant une crise, pas que pendant une canicule. L'isolement, c'est toute l'année. Nous devons agir concrètement pour éviter le confinement social des aînés.



« Je trouve que le monde manque de tolérance et d'amitié, par rapport à avant. J'ai de l'amitié ici, on n'a que ça même, on est entre nous, on a beaucoup d'amitié et de tolérance, c'est pour ça que je suis bien ! Il faudrait que les gens fassent ce qu'ils peuvent, c'est le principal. »

Laurette, 94 ans, en hébergement temporaire, région Bourgogne Franche-Comté

« Il faudrait déjà que les personnes âgées aient des enfants qui viennent les voir de temps en temps, pas tout le temps. Il faut que les jeunes, ils fassent leurs vies. Puis qu'elles voient leurs petits-enfants. Quand il y a des fêtes, qu'elles ne soient pas toutes seules. Un petit mot, un petit coup de téléphone. Ils ont tous des portables, qu'ils correspondent un peu. On serait moins isolé. Moi si j'avais un portable, ça ne me servirait à rien parce que je ne connais personne. »

Simone, 84 ans, région Île-de-France



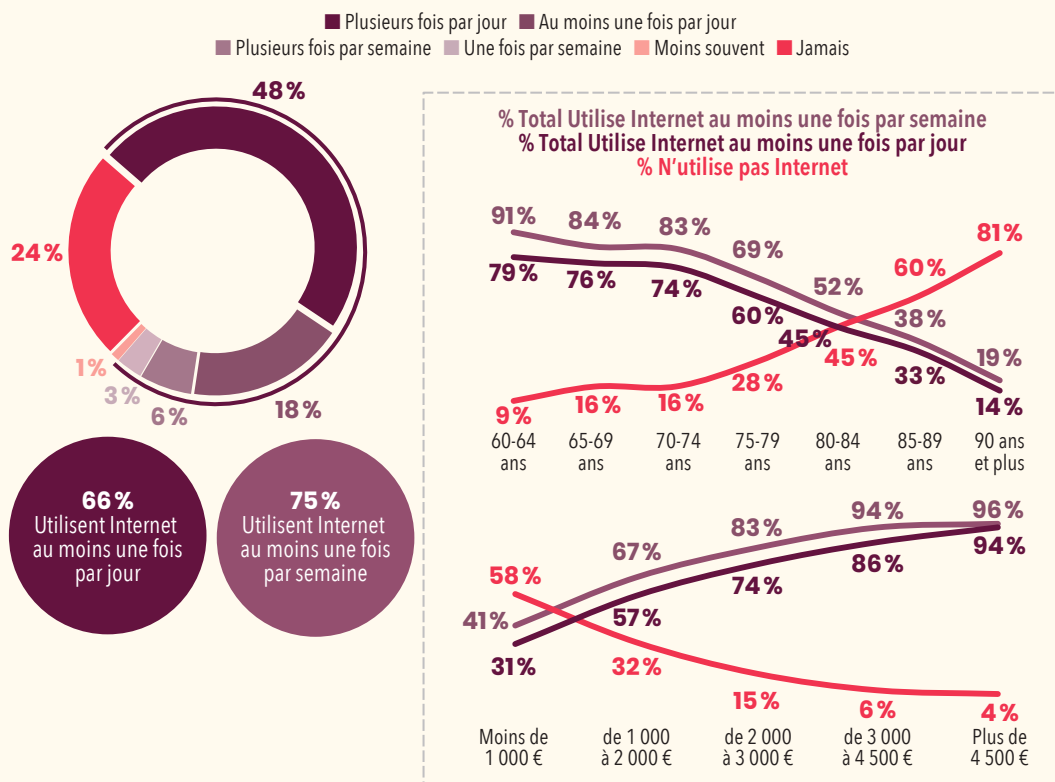
Le numérique

Enseignement n°9

Des aînés connectés, qui ont découvert les appels visio pendant le confinement, mais il y a toujours une forte exclusion numérique des personnes âgées : **4,1 millions de Français de 60 et plus n'utilisent jamais Internet, surtout les plus âgés et les plus modestes.**

Internet s'est largement démocratisé auprès des personnes âgées puisque 75% des 60 ans et plus l'utilisent dont 48% qui se connectent plusieurs fois par jour. Ce sont, sans surprise, les tranches d'âge les plus jeunes qui sont très majoritairement connectées, 87% pour les 60-69 ans, 82% pour les 70-74 ans. Et plus on avance dans les tranches d'âge, plus le niveau d'utilisation baisse : il n'y a que 44% de personnes de 80 ans et plus qui utilisent Internet, 33% pour les 85 ans et plus. Et dans notre monde ultra-connecté, il y a **24% de la population des 60 ans et plus qui sont en exclusion numérique, soit 4,1 millions de personnes, dont 66% des plus de 85 ans.** Comme nous l'avions pointé dans notre rapport 2018 consacré à l'exclusion numérique, l'exclusion numérique est devenue un facteur aggravant d'isolement.

Fréquence d'utilisation d'Internet (mails, réseaux sociaux, visios)





De nombreux aînés internautes ont adopté les appels visio, même les plus âgés

Comme pour le reste de la population, le confinement a modifié les utilisations d'Internet avec 52% des internautes âgés qui ont participé à des groupes de conversation de type WhatsApp ou Messenger (dont 25% des 85 ans et plus) et 59% en passant des appels visio. Et là aussi, c'est une excellente nouvelle, les plus âgés des internautes ont bien utilisé la technologie visio. 43% des 85 ans et plus s'en sont servis. Dans notre rapport 2018, nous avons constaté que l'usage restait majoritairement 1.0 plutôt que 4.0, avec seulement 32,6% des internautes âgés qui utilisaient des outils de communication comme Skype. Ce qui prouve bien, et nous l'avons constaté dans notre rapport de 2018, que **quand les personnes âgées, même celles du Grand Âge, trouvent un intérêt à Internet, elles l'utilisent et n'hésitent pas à adopter très rapidement de nouvelles fonctionnalités qui leur sont utiles.**

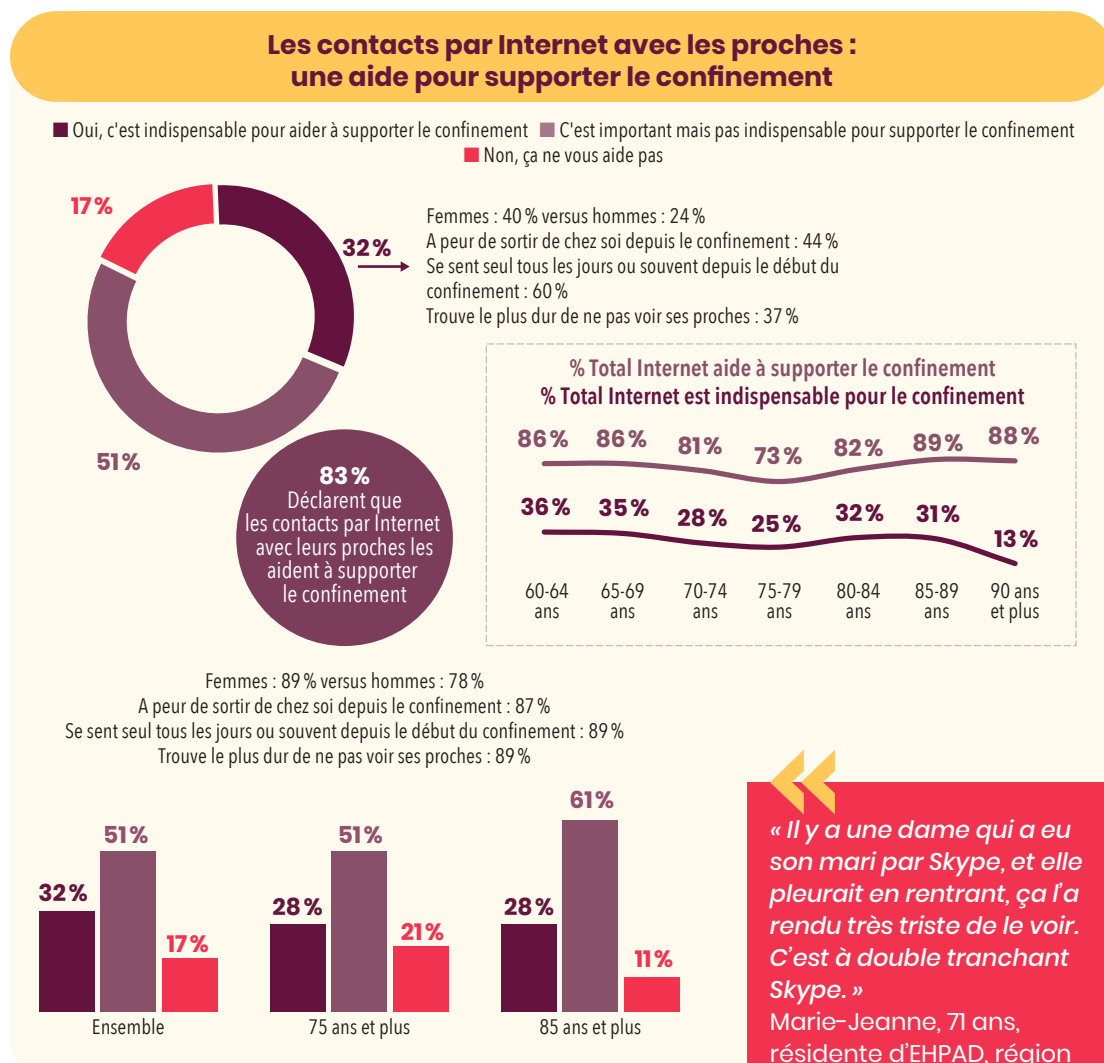
« En ce moment, avec mon fils, on se voit par caméra parce que j'arrive à avoir la caméra sur mon téléphone, il voit mon visage. Ça nous fait du bien, mutuellement. C'est bien cette caméra. Je ne savais pas que ça existait, c'est mon fils qui m'a expliqué. Malgré mon âge, je fais beaucoup de choses et j'entreprends des choses difficiles, je mémorise vite. Il m'a expliqué ce qu'il fallait que je fasse et maintenant j'y arrive. J'en suis très contente, parce que j'arrive à aller sur mes comptes, trouver des recettes, aller sur Google, et je trouve des réponses. »

Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

Enseignement n°10

Les contacts par Internet avec ses proches, une aide utile pour supporter le confinement mais pour 87% des non-internautes, le numérique n'a pas été un manque.

Le numérique : un outil important mais pas indispensable pour supporter le confinement



Si le numérique a été important pour pouvoir contacter ses proches, les personnes âgées internautes considèrent à 51% qu'il n'a pas été indispensable pour supporter le confinement et ce sentiment est plus fort chez les plus âgés avec 61% des 85 ans et plus. Ils sont même 17% à penser que cela ne les a pas aidés.

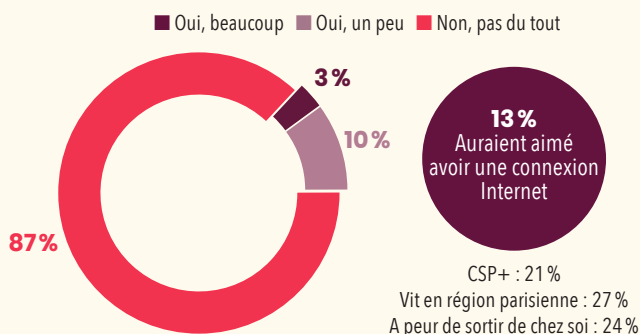
Même s'il est utile, le numérique reste un outil et pas la solution. Tout comme l'ensemble de la population, les personnes âgées ont envie de voir leurs proches en vrai. De nombreux établissements ont mis en place en urgence des solutions numériques pour permettre aux résidents d'être en contact avec leurs proches pendant la suspension des visites mais tous rappellent que les personnes âgées, qui ont apprécié ces initiatives, ont également signifié qu'elles souhaitent le retour de leurs proches auprès d'eux, « en chair et en os ».

Quel que soit leur âge, 87% des non-internautes de 60 ans et plus n'ont pas ressenti de manque en n'étant pas connectés

Pour les non-internautes, ne pas être connectés n'a pas été un manque et cela concerne toutes les tranches d'âge. Le confinement n'a donc pas fait évoluer ce que nous avons déjà souligné dans notre rapport 2018 sur un numérique dont les personnes âgées ne voient pas l'intérêt et le trouvent inutile : « La principale raison avancée par nos aînés pour expliquer leur non utilisation d'Internet est le sentiment de son inutilité exprimé par 68% des non internautes de 60 ans et plus contre 6% pour l'ensemble de la population (Baromètre du numérique 2017). Un manque d'intérêt profondément ancré qui génèrerait le peu d'appétence pour bénéficier d'une aide ou d'une formation. Seulement 11% des non internautes souhaitent bénéficier d'un accompagnement à l'apprentissage. ».

La fracture semble donc de plus en plus marquée entre les internautes de 60 ans et plus qui ont, à l'utilisation, bien compris l'utilité du numérique et ceux qui n'en voient toujours pas l'intérêt. Contrairement à l'idée qu'il suffirait simplement de former les non-internautes à Internet et aux pratiques numériques pour résoudre tous les problèmes, il faut d'abord intéresser les personnes âgées les plus éloignées du numérique. Sinon, l'exclusion va se renforcer, si on continue à se contenter de leur proposer des ateliers plus ou moins scolaires où ils ne se rendront pas et si aucune approche personnalisée ne leur est proposée.

Regret ou pas d'avoir une connexion Internet



« Ils ont commencé à organiser des cours d'Internet, mais ça n'a pas beaucoup de succès. »

Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France



« Je ne sais pas me servir d'Internet ! Jusqu'à maintenant ça ne m'a pas intéressé. Mais je m'y intéresserai davantage avec le confinement. Parce qu'on peut avoir plus de contacts avec Internet. »

Camille, 86 ans, région Île-de-France

« J'étais contente de voir mes petites-filles sur tablette. Mais je ne pense pas que je pourrais l'utiliser en dehors du confinement. La tablette, je ne me sens pas capable. »

Laurette, 94 ans, en hébergement temporaire, région Bourgogne Franche-Comté

« Je suis contre tous les moyens de communication modernes, je n'ai ni Internet ni téléphone portable. Je trouve que cela isole les personnes. Ça empêche les contacts directs, ça isole les gens. Je suis pour les contacts directs. »

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire

« J'ai juste le téléphone. J'ai pas Internet. Parce que ça ne m'intéresse pas du tout. Je suis pour rester comme avant, pas besoin d'évoluer. Je n'ai jamais essayé Internet. J'ai toujours vécu comme ça. »

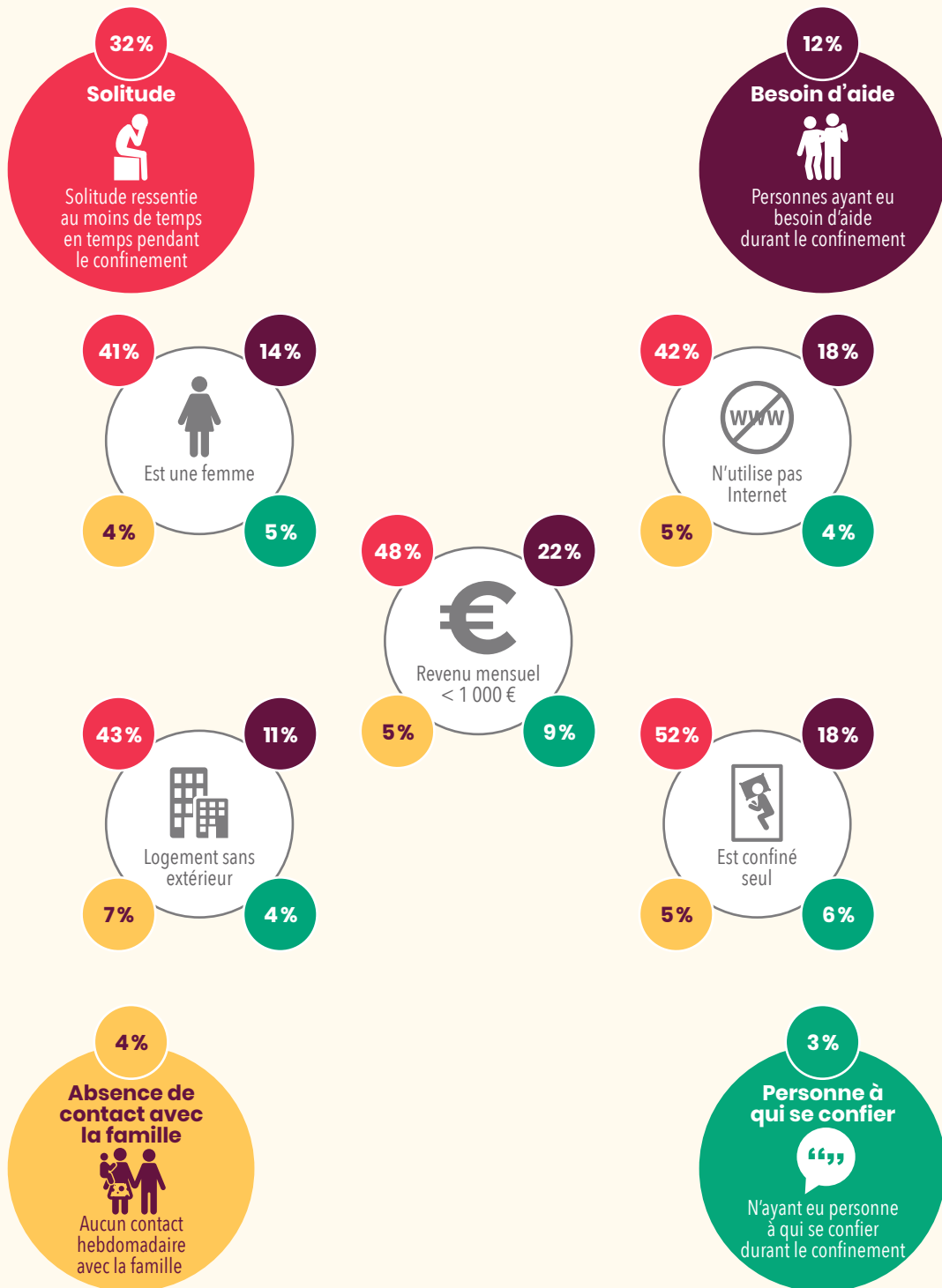
Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« Maintenant, je regrette de ne pas avoir Internet. Mais je ne l'aurai jamais, que voulez-vous que j'en fasse à mon âge ! »

Renée, 90 ans, région Occitanie



Profil des personnes âgées qui ont vécu le plus difficilement le confinement





L'éclairage de...

Thierry Calvat, co-fondateur du Cercle Vulnérabilités & Société

Que reprenez-vous des résultats de notre étude ?

Premier point qui m'a marqué, c'est la question de l'âge qui est déterminant pour les comportements : en fonction qu'on soit plus ou moins âgé, on agit différemment. Et cela peut être paradoxal, plus on prend de l'âge, plus on est une personne vulnérable, plus on fait partie de la population à qui les pouvoirs publics ont recommandé la prudence, moins on a peur du risque. Plus on prend de l'âge, plus on s'affranchit d'une certaine forme de peur de sortir. Pour moi, les personnes âgées sont un peu plus habituées à l'incertitude et savent mieux la gérer.

Au Cercle, on dit toujours que les aînés sont les ambassadeurs de nos vulnérabilités. On retrouve clairement dans les résultats de l'étude, l'amplification des inégalités sociales dans le vécu du confinement : l'endroit où on vit, son genre, ses revenus, l'absence de contacts avec ses proches. On voit aussi, que plus on avance en âge, plus le confinement a amplifié l'isolement. Quelque chose de très intéressant sur les comportements, c'est l'appropriation par les personnes âgées de l'outil digital. 2/3 des personnes âgées ont Internet et elles l'utilisent tous les jours. Comme le reste de la population, les internautes âgés ont utilisé les outils Zoom ou WhatsApp pour maintenir le lien social. C'est vraiment l'entrée du digital dans la vie des personnes âgées. Par contre, ce qui est frappant, c'est l'infime minorité de ceux qui n'utilisent pas Internet et qui aimeraient devenir connectés.

Un autre point marquant, c'est l'influence des représentations dans la façon dont la solidarité s'est exercée. 48% des personnes âgées se sont vues proposer de l'aide ciblée et accrue en fonction de certains profils. Les hommes, les couples ont eu moins de propension

à être aidés alors qu'ils en avaient peut-être besoin. Il y a aussi un haut niveau d'aide et un faible niveau de besoin puisque seulement 12% des personnes âgées ont déclaré avoir besoin d'aide. La solidarité s'est spontanément mise en place, fondée sur le fait qu'être plus âgé signifie avoir besoin d'aide. On est sur la représentation de la personne âgée du point de vue du bien-être.

En revanche, ce qui est rassurant, c'est de constater que la grande majorité des personnes âgées avaient, avant le confinement, un niveau de contacts assez élevé avec leur famille, les amis, les voisins, les commerçants mais celles qui étaient fragilisées l'ont été encore plus. D'où l'intérêt d'actions de lutte contre l'isolement vraiment concentrées sur ces personnes dans les situations les plus graves.

Les résultats concernant

l'après confinement seront très intéressants à continuer d'analyser dans la deuxième phase qualitative des impacts du confinement que nous souhaitons réaliser prochainement.

Les personnes âgées sont sceptiques sur le maintien de l'élan de solidarité. Qu'en pensez-vous ?

Je pense qu'elles n'ont pas tort. Un des moteurs les plus puissants de la solidarité, c'est la réaction à un événement traumatique. Nous devons passer d'une logique réactive à une logique allostasique, où les individus eux-mêmes sont en capacité à utiliser les événements qui se présentent pour construire d'autres formes de relations. D'où là aussi, l'intérêt d'une deuxième phase d'étude pour voir comment cette solidarité qui a émergé, produit du gain, pour la personne productrice de solidarité et pour la personne destinataire et voir comment pouvoir amplifier ce qui a marché et

Plus on va mettre en visibilité des actions d'engagement, plus on va montrer qu'elles ont une vraie portée politique, une vraie portée sociale, plus elles vont pouvoir s'inscrire culturellement dans l'imaginaire collectif. La crise ne peut pas être qu'un terrain d'expérimentation mais doit être un terrain de transformation.



éventuellement, apporté des correctifs à ce qui n'a pas marché. C'est important de s'intéresser aux gains individuels et collectifs générés par la solidarité pour les mettre en visibilité et pour pouvoir les renforcer. Actuellement, le renforcement de la solidarité est absent des débats. Plus on va mettre en visibilité des actions d'engagement, plus on va montrer qu'elles ont une vraie portée politique, une vraie portée sociale, plus elles vont pouvoir s'inscrire culturellement dans l'imaginaire collectif. La crise ne peut pas être qu'un terrain d'expérimentation mais doit être un terrain de transformation.

Comment mieux faire entendre la voix des personnes âgées ?

Les personnes âgées ont très peu de représentants dans l'espace public. Par exemple, les personnes atteintes de pathologies chroniques sont beaucoup plus visibles avec un corps social organisé, un corps intermédiaire. Ce qui manque aux personnes âgées, ce sont des porte-voix, des corps intermédiaires qui peuvent peser dans le débat public avec des revendications, une action, un engagement portés par des acteurs. C'est peut-être une des pistes à travailler, comment produire du corps constitué autour des personnes âgées. Il est nécessaire que tout le monde se coordonne et s'organise pour avoir un pouvoir d'influence. La représentation normée des personnes âgées est très monolithique alors que les situations sont très hétérogènes, en termes d'âges, de catégories de revenus. Une des clés pour demain, c'est de sortir de ce monolithe de personnes âgées qui englobe des gens

très différents, de 60 à plus de 90 ans, et qui n'ont pas les mêmes centres d'intérêt, les mêmes revendications, les mêmes attentes, les mêmes préoccupations. Et de constituer des groupes organisés sur des focales bien plus ténues que celles qui considèrent qu'on est vieux. La diversification de l'offre de corps constitués chez les personnes âgées est sans doute une façon d'avoir une meilleure influence de la représentation de la personne âgée en général.

LES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE

Quelques acteurs ont essayé de mener des études qualitatives concentrées sur les aînés avec un panel de personnes âgées contactées en appel visio ou en sélectionnant quelques personnes âgées déjà très investies dans la vie locale, syndicale ou associative. Des consultations citoyennes ont été également lancées pour recueillir avis et propositions des Français. Là aussi, le recueil se faisant en ligne, les personnes âgées en difficulté avec les outils numériques et les non-internautes n'ont pas pu s'exprimer.

Si la parole des aînés qui ont la possibilité d'utiliser facilement les outils technologiques est importante, la méthodologie choisie n'est pas représentative de l'ensemble des aînés, surtout ceux du Grand Âge, ceux qui vivent en établissements, et ceux qui sont des « cumulards » de l'exclusion : isolés, précaires, exclus numériquement. C'est pour cela que nous avons décidé de compléter notre étude quantitative avec 12 entretiens qualitatifs auprès de personnes accompagnées par les Petits Frères des Pauvres, âgées de 66 à 96 ans. Deux des personnes interrogées résident en EHPAD et une personne en hébergement temporaire au moment de l'entretien.

Cette première approche qualitative sera complétée d'ici quelques mois par une étude qualitative plus approfondie sur les impacts du confinement, menée avec le Cercle des Vulnérabilités, dont les Petits Frères des Pauvres sont membres, afin d'apporter des analyses complémentaires sur la situation des personnes âgées après le déconfinement. Cette étude sera également enrichie par des regards croisés d'autres acteurs comme des soignants ou des personnes impliquées dans les solidarités de proximité.

Une personne accompagnée résidant en EHPAD qui souhaitait prendre la parole n'a pas pu le faire. La structure d'hébergement a souhaité soumettre l'entretien à l'autorisation de la direction et à la présence d'un membre du personnel pendant l'entretien téléphonique. Ces conditions ne garantissant ni la confidentialité de l'entretien, ni la liberté de parole, nous n'avons pu le réaliser.

Méthodologie : réalisation de 12 entretiens individuels auprès de personnes âgées de 60 ans et plus et suivies par les Petits Frères des Pauvres. Les entretiens se sont déroulés par téléphone – confinement oblige – entre le 29 avril et le 7 mai 2020. Tous les entretiens ont donc eu lieu avant la fin du confinement mais après l'annonce de la date de fin du confinement pour le 11 mai.

Information concernant la qualification des verbatim : pour apporter plus de fluidité dans la lecture des résultats, tout en garantissant l'anonymat des interviewés, nous avons décidé d'utiliser un prénom d'emprunt pour chacun des participants interrogés. Vous trouverez ci-dessous le tableau récapitulatif des personnes interrogées, indiquant le prénom d'emprunt utilisé.

Détail de l'échantillon

- Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts-de-France, vit en EHPAD
- Delphine, 96 ans, région Île-de-France, vit en EHPAD
- Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM
- Camille, 86 ans, région Île-de-France
- Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale
- Sarah, 87 ans, région Île-de-France
- Laurette, 94 ans, région Bourgogne Franche-Comté, a vécu le confinement dans un établissement PFP
- Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur
- Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France
- Renée, 90 ans, région Occitanie, vit en résidence autonomie
- Emmanuelle, 66 ans, Région Bourgogne Franche-Comté
- Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire

— Moment exceptionnel, enquête particulière !

Depuis 2017, l'institut CSA a mis en place avec les Petits Frères des Pauvres un vaste dispositif d'enquête pour investiguer l'isolement des personnes âgées de 60 ans et plus et faire émerger cette problématique dans le débat public. Centré sur un sondage réalisé par téléphone – seule méthodologie avec les enquêtes en face à face permettant de toucher un échantillon représentatif de cette population – le dispositif est complété chaque année d'enseignements qualitatifs construits à partir de 12 interviews réalisés en face à face (cette année les entretiens ont dû être conduits par téléphone – confinement oblige) avec des individus suivis par l'association des Petits Frères des Pauvres. Les trois premières vagues (en 2017 sur la thématique de la solitude et de l'isolement, en 2018 sur l'isolement et la fracture numérique, en 2019 sur l'isolement dans les différents territoires) nous ont permis de nous familiariser avec la problématique de l'isolement ainsi qu'avec ce public plus fréquemment en prise avec le sentiment de solitude.

Pourtant, l'enquête n'a pas été sans nouveautés cette année. Confinées, les personnes âgées interrogées ont été plus loquaces que lors des précédentes éditions. Dans le cadre du sondage téléphonique, les enquêteurs ont témoigné d'interlocuteurs plus prolixes en général – mais également plus isolés pour certains au point qu'un signalement d'une interviewée en détresse a été fait – l'enquêteur a pu alors lui transmettre le numéro de téléphone de Solitud'écoute, la ligne d'écoute des Petits Frères des Pauvres. Dans le cadre de l'enquête qualitative – que nous avons dû exceptionnellement conduire par téléphone – les interviewés nous ont plus souvent qu'à l'accoutumée fait part de la satisfaction ou du soulagement qu'ils avaient à pouvoir parler à quelqu'un.

« En ce moment j'ai du mal, je trouve le temps long et rester dans la cour sans sortir dans la rue n'est pas vraiment une sortie. Hier soir j'ai passé une bonne soirée car je pensais à vous, je me demandais ce que j'allais vous dire. »

Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone urbaine

À moment exceptionnel, enquête particulière donc. Alors que la thématique de l'isolement des personnes âgées s'est retrouvée sur le devant de la scène médiatique à l'occasion de ce confinement, les Petits Frères des Pauvres et CSA ont souhaité une nouvelle fois donner directement la parole aux premiers concernés. Ces personnes âgées de 60 ans et plus, premières victimes du virus, ont été les principaux destinataires des messages de prévention, avec notamment des injonctions à rester chez eux plus longtemps que les autres ou bien demandant à leurs proches d'éviter le plus possible de les rencontrer. Grâce à ces 12 entretiens que nous avons réalisés entre le 27 avril et le 7 mai – soit durant le dernier mois du confinement, lorsque la date de déconfinement du 11 mai était connue – nous avons tâché de comprendre de quelles manières ils vivaient leur confinement, que ce soit au niveau pratique avec leurs courses ou soins, au niveau des restrictions de déplacement, des contacts sociaux, mais également de leur appréhension de l'épidémie et du sort des personnes âgées ainsi que du futur post-confinement.

LA SYNTHÈSE DES ENSEIGNEMENTS DE L'ÉTUDE QUALITATIVE

ENSEIGNEMENT N°1

**Le confinement pour les personnes âgées isolées :
une restriction quasi absolue des déplacements**

ENSEIGNEMENT N°2

**Les relations sociales en période de confinement :
la famille ou la solitude**

ENSEIGNEMENT N°3

**Ennui, solitude, moral en berne, difficultés économiques :
le coût caché du confinement**

ENSEIGNEMENT N°4

Post confinement : l'inconnu du monde d'après

Le confinement pour les personnes âgées isolées : une restriction quasi absolue des déplacements.

Rester chez soi autant que possible, limiter les déplacements et les interactions sociales au strict nécessaire. À première vue, pour le regard extérieur, le confinement n'apparaît pas comme un phénomène de nature à bouleverser le quotidien des aînés isolés, dont on imagine qu'ils sortent moins souvent et qu'ils ont des relations sociales plus rares. N'a-t-on d'ailleurs pas entendu dire que le confinement généralisé était une manière pour l'ensemble de la population de voir à quoi ressemble le quotidien des populations isolées ?

Ce constat contient une part de vérité ; quelques personnes interviewées ont fait part de ce constat, finalement le confinement ne changeait pas grand-chose pour elles ou ne les dérangeait pas :

« *Oui pour le confinement il n'y a pas de problèmes. Je ne vois personne bien sûr, les gens sont confinés et même en temps normal, je n'ai pas d'amis, je ne connais personne. Et puis, voilà, pour moi ça continue. Ce ne me gêne pas le confinement, c'est comme s'il n'y en avait pas.* » Sarah, 87 ans, région Île-de-France

« *Ça ne me gêne pas plus que ça d'être confinée. Je fais des mots croisés, je fais beaucoup de lecture. La télé très peu. Je la mets parce que ça fait un fond, on n'est pas tout seul. Mais personnellement je ne souffre pas du confinement. Une femme a tellement de choses à faire, du tricot, de la couture, on fait un tas de trucs qu'on ne fait pas normalement. Je ne comprends pas les gens qui s'ennuient chez eux. Je trouve toujours quelque chose à faire. En ce moment c'est la saison des fraises, j'ai fait une tarte pour mes voisins.* » Camille, 86 ans, région Île-de-France

Mais ce constat se révèle rapidement trompeur pour plusieurs raisons. Tout d'abord, même si pour certains le confinement ne change objectivement rien à leur quotidien en matière de déplacements et d'interactions, l'interdit – particulièrement fort auprès des plus âgés – pèse sur les esprits. L'absence de liberté, l'annulation des opportunités de déplacements, même auprès de ceux dont les possibilités d'évasion sont les plus minces, ont des répercussions sur le moral :

« *Ce qui me manque le plus, c'est ma liberté. Faire ce que je veux. Je ne ferais pas grand-chose de plus, mais c'est la sensation de liberté qui me manque...* » Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire, vit en zone urbaine

« *Ma liberté ! J'ai vraiment le sentiment d'être en prison, il me manque ma liberté. (...) J'ai toujours été quelqu'un de très autonome, et la liberté me manque énormément.* » Renée, 90 ans, région Occitanie

Ensuite, parce que même si les déplacements de certains sont peu nombreux en temps normal, la réduction voire la suppression de ces moments d'aération casse leurs habitudes, entrave leur plaisir et supprime un moment qui rythmait leurs journées – qui paraissent alors bien longues.

« *J'ai hâte de pouvoir sortir. Pour pouvoir voyager plus au sein de l'EHPAD, pas qu'une demi-heure par jour. Sortir l'après-midi, ça m'occupe dans la journée.* » Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts-de-France, vit en EHPAD

A contrario, pour d'autres habitués à être toujours dehors, le confinement est une vraie douleur. C'est le cas pour Jules, habitant dans un petit village en Côte d'Or, pour qui il est impossible de rester confiné toute la journée :

« Je suis content de pouvoir prendre mon tracteur parce que rester enfermé, c'est pas une vie ça. Dès qu'on ne sera plus confiné, je vais partir dans les bois tout de suite. Après le confinement, j'aimerais aller dans les bois et discuter un peu à droite à gauche avec les gens et puis voilà. J'espère qu'il y aura des petites réunions avec les Petits Frères des Pauvres. » Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale

« Ah ben moi en ville, je me serais jeté d'un étage... Je me serai détruit [rires]. Je me demande comment ils arrivent à vivre en ville parce qu'ils n'ont pas d'espace comme nous. C'est pas pareil du tout. Heureusement qu'il y a le téléphone sinon ça serait catastrophique. » Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale

Sans aller jusqu'à cet extrême, d'autres interviewés nous ont fait part de leur sensation d'enfermement, d'étouffement :

« Moi le matin je vois le patio, mais je ne peux pas y aller. (...) Ce qui me manque le plus c'est l'extérieur. On m'a autorisé une demi-heure le matin, mais je respecte le reste, je ne sors pas. J'ai demandé un masque et je fais très attention de me laver les mains en rentrant. » Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts-de-France, vit en EHPAD.

Pour autant, si ce confinement obligatoire perturbe la très grande majorité des personnes interviewées, tous y consentent et aucun n'a fait mention de sortie interdite. Certains pensaient même qu'il n'était pas possible de sortir pour se promener et que l'heure de sortie autorisée ne l'était que pour faire du sport.

ENSEIGNEMENT N°2

Les relations sociales en période de confinement : la famille ou la solitude

Les interviews ont confirmé l'enseignement du sondage, à savoir que les relations familiales, à distance cependant, se sont intensifiées pendant le confinement. D'autres relations amicales ont également permis de remédier au sentiment de solitude et d'absence de contacts humains.

« (Ma sœur) Elle m'appelle tous les jours, le soir. Et j'ai un ami aussi sur Dijon des Petits Frères des Pauvres qui vit seul aussi et il m'appelle aussi parfois deux fois par jour, il s'ennuie. Ce matin il m'a appelé à 9h et ce soir ça sera à 18h et puis voilà. C'est très gentil mais c'est vrai qu'on se dit toujours un peu la même chose... puisqu'on ne peut pas discuter du boulot par exemple. » Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale

« J'ai beaucoup d'appels. Je me suis fait des amis. J'ai aussi mon fils au téléphone, j'ai un téléphone fixe et une soignante qui appelle mon fils avec son smartphone, et je peux voir mes petits-enfants. Ils font des skypes avec les familles au niveau de l'animation. » Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts-de-France, vit en EHPAD

Tous ne peuvent pas s'appuyer sur leur famille cependant. En l'absence de contacts familiaux, pour certains des plus isolés, le maintien des services de soin et d'aide à domicile ont permis de conserver des relations régulières – à défaut parfois d'être même l'unique contact qu'ils avaient pendant tout le confinement.

« J'ai des aides à domicile qui viennent tous les jours et une infirmière qui vient également deux fois par jour. (...) Je suis nourrie par des services de la mairie qui m'apportent les repas. Ils m'en apportent pour tous les jours. C'était déjà comme ça avant, ça n'a pas changé. » Emmanuelle, 66 ans, Région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone urbaine



« Oui il y a une dame qui vient pour faire le ménage. Il y en a une qui vient pour faire les courses. Il n'y en a pas beaucoup de courses, comme on me livre les repas du midi, ça fait qu'il n'y a plus beaucoup de courses à faire » Sarah, 87 ans, région Île-de-France

Si certains professionnels de santé ou aide à domicile ont constitué les derniers liens sociaux de certains, nous avons également entendu les témoignages de personnes âgées avec des soins réguliers qui n'ont pas pu voir leur kiné pendant une large part du confinement, ce qui n'a pas été sans conséquence sur leur état.

« Oui, j'ai 96 ans, j'ai un fauteuil et je marche avec le déambulateur. Mais depuis le confinement, ça m'a affaibli les lombaires, qui sont déjà en souffrance. Le fait de ne pas pouvoir marcher a beaucoup joué. Je craignais de ne plus pouvoir marcher, mais j'ai pu recommencer à marcher avec mon kiné, qui a recommencé les séances hier. Cela m'a fait du bien. J'ai bien tenu globalement, même si j'ai eu des moments difficiles depuis le confinement. » Delphine, 96 ans, région Île-de-France, vit en EHPAD

« Je suis tombée une fois, je me suis cassé l'épaule, le bras droit aussi était cassé alors maintenant il ne veut plus marcher ce bras-là. Il me fait mal tout le temps, jours et nuits. On ne peut rien y faire. Il y a le kiné qui venait mais il ne vient plus. Même quand il vient ça ne change rien. On ne peut pas avec du vieux faire du neuf. » Sarah, 87 ans, région Île-de-France

Les associations qui luttent contre l'isolement des personnes âgées ont joué un rôle important pendant ce confinement en permettant d'apporter une aide ou d'être simplement le confident de personnes isolées dans des moments de difficulté :

« Je garde le moral, il y a des périodes où ça ne va pas, on a le cafard, si ça ne va pas j'appelle quelqu'un des Petits Frères des Pauvres, et le fait d'entendre sa voix, ça me reconforte complètement. J'ai quelqu'un à qui me confier. » Camille, 86 ans, région Île-de-France

« Tous les jours je suis au téléphone. Je ne me sens pas du tout seule, et puis ici on n'est jamais seul. On a des gens formidables, on est comme en famille. » Laurette, 94 ans, région Bourgogne Franche-Comté

Le voisinage constitue un autre réseau de solidarité dont on a parfois entendu parler et qui peut parfois être à même de suppléer l'absence de liens familiaux forts. Nous avons ainsi rencontré des personnes âgées dont les voisins faisaient les courses. Mais avec le confinement et les gestes barrières, ces relations sont devenues également plus rares, laissant certaines personnes isolées dans des situations d'exclusion sociale.

« J'ai trois filles que je ne vois pas depuis des années. J'ai des petits-enfants, trois petits-enfants que je ne connais pas non plus. Je les ai aperçus une fois ou deux (...) Il y a une dame là sur la gauche qui me parle un petit peu mais c'est tout parce qu'elle a deux garçons, 18 ans puis 4 ans alors il faut qu'elle les emmène à l'école, qu'elle les emmène chez ses parents pour les faire garder et ainsi de suite. Alors elle n'a pas le temps de s'occuper de moi. Et puis l'autre, de l'autre côté, elle ne parle pas du tout. » Sarah, 87 ans, région Île-de-France

« C'est pas évident en ce moment. (...) Je vis seul, je ne suis pas marié. Je n'ai pas d'enfant. Je suis tout seul, vraiment tout seul. Je discute un peu avec les voisins d'ordinaire, mais pas en ce moment puisqu'on n'a plus le droit de se parler. Et avec l'Association, ben ma foi on ne se réunit pas alors ça me rend encore plus triste. » Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale

Les gestes barrières et toutes les précautions prises en matière de distanciation sociale, en particulier vis-à-vis des « publics fragiles », peuvent également dissuader certains de voir leurs proches, comme dans le cas de Renée qui habite en résidence autonomie.

« Pour se voir, personne ne peut rentrer, ils ont mis en place un parloir, la personne qui vient doit avoir un masque et rester dehors. La conversation dure 20 minutes. Ça n'a pas intéressé ma famille, parce qu'il y a trop de kilomètres qui nous séparent, et venir pour 20 minutes, ce n'est pas possible. » Renée, 90 ans, région Occitanie

Ces mesures barrières ont été particulièrement strictes dans les logements collectifs, comme par exemple les EHPAD. Pour limiter le plus possible les éventuelles transmissions, des limitations de déplacements drastiques ont été mises en place : confinement précoce, repas dans les chambres...

« On ne mange plus dans la salle à manger, on doit manger dans notre chambre, et il n'y a pas eu de cas. On a été confiné une semaine avant les décisions gouvernementales. Avec le recul on se dit qu'ils ont bien fait. Sur le coup, on n'est pas contents mais ils ont bien fait. » Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts-de-France, vit en EHPAD

« À la campagne, vous avez un jardin, vous pouvez sortir. Mais je crois qu'autrement, ça doit être pareil, à la campagne ou ici. » Camille, 86 ans, région Île-de-France

« Avec le confinement, je n'étais pas à l'aise. Le moral, c'était catastrophique. Je ne pouvais pas faire mes petits travaux qui me permettent de gagner un peu d'argent en plus de ma retraite, je vous dis pas. » Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale

Internet, visiophonie, des béquilles pour supporter le confinement

Avec le confinement, les restrictions contre les rassemblements et la place qu'ont pris les échanges virtuels dans la vie sociale, les moyens de communication les plus pointus technologiquement ont été adoptés par un large part des personnes âgées. Ainsi Estelle, 84 ans, a pu apprendre à faire des appels en visiophonie à l'occasion de ce confinement, en plus des autres activités sur Internet :

« En ce moment, on se voit par caméra parce que j'arrive à avoir la caméra sur mon téléphone, il voit mon visage. Ça nous fait du bien, mutuellement. C'est bien cette caméra. Je ne savais pas que ça existait, c'est mon fils qui m'a expliqué. Malgré mon âge, je fais beaucoup de choses et j'entreprends des choses difficiles, je mémorise vite. Il m'a expliqué ce qu'il fallait que je fasse. J'appuie sur son nom, je vois la caméra qui s'ouvre à droite, j'appuie sur la caméra et automatiquement ça fonctionne. Il m'a payé un ordinateur, je pensais que je n'arriverais jamais à m'en servir. Il m'a expliqué, et maintenant j'y arrive. J'en suis très contente, parce que j'arrive à aller sur mes comptes, trouver des recettes, aller sur google, et je trouve des réponses. » Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

« (petits-enfants) Une d'entre eux m'appelle souvent, elle vient me voir, elle me dit qu'elle m'aime, ça me fait beaucoup de bien. Ils me manquent, je pense beaucoup à eux, je leur envoie des messages, mais ce n'est pas pareil que d'avoir un contact avec la personne. Avec ma petite-fille, j'ai réussi à faire des visio, mais les autres je n'ai jamais demandé. Je pourrais leur demander en leur écrivant un message, mais ils ont leur vie, donc je ne veux pas les déranger. » Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

Les conséquences de ces contacts en visio ne sont pas toujours heureuses cependant. Le contrecoup d'un contact visuel sans contact physique est parfois violent pour certaines :

« Je vois qu'il y a d'autres résidents, qui ne sont pas équilibrés, qui souffrent. Des gens qui avaient des visites quasiment tous les jours, n'ont plus rien. Les gens changent, ils ont des réactions inhabituelles, surtout ceux qui avaient des visites régulières. Pour moi ça ne change pas grand-chose parce que mon fils ne vient pas trop me voir. Il y a une dame qui a eu son mari par Skype, et elle pleurait en rentrant, ça l'a rendue très triste de le voir. C'est à double tranchant Skype. » Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts-de-France, vit en EHPAD

Face au confinement et à sa longue durée, certains regrettent de ne pas s'être mis à Internet plus tôt. Tout se passe comme si la démonstration des avantages d'Internet en confinement avait servi à persuader certains non-internautes (la majorité ne regrette cependant pas de ne pas avoir eu de connexion Internet comme nous le montre l'enquête quantitative).

« Maintenant, je regrette de ne pas avoir Internet. Mais je ne l'aurai jamais, que voulez-vous que j'en fasse à mon âge ! » Renée, 90 ans, région Occitanie

« Je n'ai pas Internet, parce que je n'en voyais pas l'utilité. Mais maintenant j'entends de plus en plus parler d'Internet et j'aimerais bien l'avoir aussi. » Emmanuelle, 66 ans, Région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone urbaine

La majorité des non-internautes ne souhaite pas se connecter à Internet, que ce soit par rejet idéologique, absence d'intérêt, problématique budgétaire ou bien encore parce qu'ils imaginent qu'ils ne pourraient pas se débrouiller :

« Ah non j'ai rien du tout. J'ai juste le téléphone. J'ai rien du tout. Parce que ça ne m'intéresse pas du tout. Je suis pour rester comme avant, pas besoin d'évoluer. Je n'ai jamais essayé Internet. J'ai toujours vécu comme ça. » Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale

« Moi le téléphone ce n'est pas mon truc. Il n'y a pas le contact, j'aime le contact direct avec quelqu'un. » Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire, vit en zone urbaine

Ennui, solitude, moral en berne, difficultés économiques : le coût caché du confinement

« J'ai l'impression que pour le Gouvernement, (les personnes âgées) c'est une charge. On a parlé énormément des écoliers, mais on ne parle pas beaucoup des personnes âgées, on ne compte plus maintenant. »

Renée, 90 ans, région Occitanie

« Le gouvernement n'en a rien à faire. Le virus a fait le ménage. Ces gens-là ne savent pas ce qu'on dit. Qu'ils prennent la place d'un ouvrier, d'une personne âgée. Il faut écouter les aînés, ils ne sont plus respectés. Les personnes âgées sont invisibilisées. C'est malheureux, qu'en 2020, on parle aux personnes âgées comme à des séniles. J'essaie d'être humaine, de comprendre les personnes, jeunes ou âgées. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

Cette décision de lever le confinement en même temps pour les aînés que pour le reste de la population, s'est faite notamment sur l'argument que « le remède était pire que le mal ».

Sans venir valider ce principe – difficile de dire si le bilan eut été plus important – les 12 personnes interviewées ont toutes témoigné des effets négatifs du confinement sur leur moral. Des effets qui n'ont rien d'anodin. Qu'il s'agisse d'ennui, de solitude voire d'angoisse.

« C'est difficile de rester seul confiné. Quand on est seul, c'est difficile, une fois que le ménage est fait, on le refait ! Quand on est à plusieurs dans une maison, c'est plus simple, on peut parler. » Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Oui, surtout en fin d'après-midi. Je trouve les soirées longues, ne pas sortir et regarder la télé sans arrêt est un peu barbant. En ce moment je passe mes journées à regarder la télé ou faire de la pâtisserie ou du crochet. J'ai de la laine et tout ce qu'il faut. » Emmanuelle, 66 ans, Région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone urbaine

« Le manque de contact humain est devenu très lourd. J'avais l'impression de vivre seule sur cette terre. Je n'aurais pas pensé en souffrir autant. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

« C'est la solitude qui me pèse, le fait de ne plus pouvoir voir personne, de ne plus pouvoir contacter mes amis. » Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

« Je mange dans mon appartement, parce que je n'ai pas le droit de descendre. On nous monte les repas dans nos appartements, c'est copieux et bon. Mais le problème c'est plutôt la solitude. J'arrive encore à me débrouiller, c'est pour cela qu'il me tarde de sortir pour pouvoir me débrouiller. » Renée, 90 ans, région Occitanie

« Il y a un jour, j'ai vraiment été bas. (...) Ah ben des fois, j'en parle aux voisins qui sont sympas. Je lui ai dit une fois je serais mieux mort que de vivre comme ça. » Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone rurale

La solitude, l'ennui, la crainte d'une possible infection, l'interdit également, de nombreux facteurs créent une ambiance pesante pour le moral des interviewés.

« D'habitude, ce n'est pas tellement différent, mais l'ambiance n'est pas la même. J'ai l'impression que c'est plus difficile. L'atmosphère est plus lourde que d'habitude. Les informations y sont pour beaucoup, mais rien n'est normal, on ne sait pas trop comment faire. » Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire, vit en zone urbaine

« Vers la fin, le plus dur, c'était de juste pouvoir se parler à travers le balcon. Si le confinement devait durer encore deux mois, je pourrais péter une durite. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

Alors que l'épidémie de Coronavirus a fait le plus de victimes parmi les personnes âgées et en particulier ceux en EHPAD, une vérité martelée chaque jour par le gouvernement et relayé par les médias, la majorité des répondants expriment, dans leur discours, avoir moins peur pour eux que pour leurs proches, plus jeunes.

« Ma santé, non ! Je m'en balance ! J'ai des neveux qui sont jeunes, et je suis plus inquiète pour eux. L'avenir n'est pas souriant. Il y a trop de choses. Cette épidémie a bouleversé beaucoup de choses, je me fais du souci pour les nouvelles générations, je ne sais pas comment elles vivront après le confinement. » Renée, 90 ans, région Hauts-de-France

« Je ne suis pas du tout d'accord que les enfants reprennent l'école, il y a trop de risques de rechute. Il peut l'attraper, le donner à ses sœurs, on ne peut pas savoir. Je ne veux pas perdre mes petits-enfants, j'ai besoin d'eux. Je trouve que c'est trop tôt, il aurait fallu attendre au moins le mois de juin. » Camille, 86 ans, région Île-de-France

« J'ai surtout peur pour mes enfants. Si personne n'est malade dans ma famille, ça me va. Je me suis toujours inquiétée pour ma famille, mais pour moi, non. » Laurette, 94 ans, région Bourgogne Franche-Comté

Pour autant, certains expriment une véritable crainte par rapport à la maladie...

« (Je ne suis pas sortie depuis le 16 mars) Non, parce que comme je prends des médicaments j'ai des problèmes de santé, donc je ne peux pas sortir, de peur d'attraper la maladie. » Emmanuelle, 66 ans, Région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone urbaine

« J'ai une insuffisance cardiaque et rénale, et des fois j'ai du mal à respirer. Depuis qu'on est enfermés, je ne suis certainement pas la seule, j'ai une amie qui m'appelle et on a toutes les deux l'impression d'être des automates. J'appréhende de sortir, mais vu nos âges, ce ne sera sûrement pas pour le 11 mai. J'ai peur de sortir, si je ne suis en contact avec personne ça ira, mais je suis très angoissée. C'est imprévisible. Vu les problèmes de santé que j'ai, je pense que je ne m'en sortirai pas. J'ai le moral qui commence à flancher, j'ai fait une dépression dans le passé et mon médecin a été très présent, il m'en a sorti. » Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

...et n'envisagent pas du tout de sortir après la fin du confinement

« Je ne sortirai pas plus. Il peut y avoir des réunions, je n'irai pas. Je sais que c'est dangereux, pas spécialement pour moi mais pour les autres. Qu'on protège les personnes âgées, je trouve ça très bien. Les gens ne doivent pas sortir comme ça du jour au lendemain, il y a trop de risques. » Camille, 86 ans, région Île-de-France

Certains font part d'une véritable angoisse face à ce risque sanitaire et cette épée de Damoclès qui serait au-dessus de leur tête à chaque sortie.

« Non, j'ai voulu aller chez le boulanger pour acheter du pain, j'ai préparé l'attestation, mais je ne suis pas sortie finalement. Si on me dit de sortir maintenant, je vais stresser. J'aime les gens, je ne fais pas exprès, mais je suis très bien chez moi. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

« Parfois je craque, alors que ce n'est pas ma nature. Je suis de nature très optimiste, et là ce confinement, je suis beaucoup plus sensible. Moi-même, j'ai des réactions inattendues parfois. » Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts-de-France, vit en EHPAD



« Même pour la sortie, je vais devoir prendre sur moi, ça va être dur. Je ne sais pas comment je vais réagir. Ça me perturbe. Je pleure souvent, je suis complètement abattue. Je ne me reconnais plus. Je suis transformée à 100%. J'espère que ça va revenir. J'en ai plus que marre d'être enfermée, comment réagir maintenant, je ne sais pas à quoi penser. »
Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

Cet état émotionnel les conduit à des introspections sur leur propre vie qui sont éprouvantes pour certains...

« Je repense à toute ma vie, je revois toute ma vie depuis que je suis confinée, je revois tout ce que j'ai vécu, et je pleure. Je ne dors plus, déjà que je ne dormais pas beaucoup. »
Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Oui, je me rends compte que j'ai toujours été seule, et finalement je réalise que les gens comptent davantage que je ne le pensais. Je pense que je suis moins solitaire que je ne pensais, parce que les gens me manquent, ils ont plus d'importance que ce que je pensais. »
Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire, vit en zone urbaine

...mais réjouissantes dans des cas plus rares.

« Je me suis rendu compte que j'étais très riche. J'ai une petite retraite, mais je suis riche. Vivons au jour le jour. Il ne faut pas fermer les yeux, à qui que ce soit. Notre vie est très précieuse, il faut en profiter, tant qu'on peut, même avec rien. »
Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

Chose plus étonnante, parmi les interviewés, plusieurs ont fait un parallèle entre la situation actuelle et les affres de la guerre (Seconde guerre mondiale, guerre d'Algérie). Elles expliquaient que la situation actuelle était pire car le virus n'était pas visible, qu'il pouvait frapper n'importe qui, n'importe quand. Si cette comparaison paraît surprenante, elle correspond cependant à une tonalité des discours gouvernementaux en début d'épidémie : « *Nous sommes en guerre (contre le Coronavirus)* », les soignants sont « *en première ligne* ». Surtout, cette comparaison illustre le stress ressenti en confinement par ces aînés isolés.

« Quand j'ai fait la guerre, j'avais 17 ans, on était occupés, il y avait les Allemands, mais je n'ai jamais eu de problème particulier, j'allais travailler, je ne me révoltais pas. Je n'avais pas cette peur de l'occupant, on vivait avec, ce n'était pas de l'angoisse. Là, le coronavirus, on ne sait pas d'où ça vient, ni quand et comment ça va s'arrêter. Je ne suis pas quelqu'un de très angoissé, mais je me pose des questions. Ça a changé nos vies du tout au tout » Delphine, 96 ans, région Île-de-France, vit en EHPAD

« Ceux qui ont vraiment souffert, on ne veut pas revivre des choses pareilles, l'Algérie, il n'y avait rien de plus pénible que d'apprendre que des gens avaient été étranglés dans la nuit. J'ai été confrontée à tellement de malheurs, étant très jeune, ça marque. On ne peut pas se considérer comme en guerre, je trouve que là c'est beaucoup plus grave. Quand on est en guerre on a un ennemi en face, là il est partout. » Camille, 86 ans, Seine-Saint-Denis

ENSEIGNEMENT N°4

Post confinement : l'inconnu du monde d'après

Face à la perspective du déconfinement (les entretiens ont eu lieu fin avril-début mai) et des mois qui allaient suivre, les personnes que nous avons interrogées exprimaient surtout leur engagement à respecter les gestes barrières et leur grande prudence à l'occasion des sorties ou des rencontres.

« On nous demande de mettre des masques, alors qu'on les mette, il faut respecter pour continuer à vivre. Si on reste confinés, les choses vont empirer, parce que l'on n'est pas faits pour rester enfermés. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

« Oh que oui, mais pour quelques minutes, de quoi me changer les idées. Je ne sortirai pas le soir, car je pense qu'il y a plus de risque. » Emmanuelle, 66 ans, Région Bourgogne Franche-Comté, vit en zone urbaine

« Si je veux sortir, c'est à mes risques et périls, j'aurai été prévenue. C'est très angoissant ce qu'ils disent. Ils rajoutent toujours quelque chose, ça change tout le temps, quand on voit que la carte est pleine de rouge et qu'on est dedans... tous les jours il y a de nouveaux décès. » Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France

Une prudence qui s'explique aussi par une croyance que cette épidémie perdurera, ou du moins qu'elle ne s'arrêtera pas tout de suite :

« Le déconfinement, ça ne me rassure pas du tout. Je ne sortirai pas. Mes voisins se rassemblent, mais je les mets en garde. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

« Je ne sais pas comment ça va se terminer, comment ça va être après. Je crains pour les gens maintenant, parce que j'ai l'impression que ça ne va pas s'arrêter comme ça. Ce n'est pas possible qu'une épidémie comme celle-ci s'arrête du jour au lendemain. » Renée, 90 ans, région Occitanie

...mais aussi qu'on ne connaît pas encore tout de ce virus

« Il y a des choses qu'on nous dit, des choses qu'on nous cache. C'est toujours à retardement qu'on est informés, pour des choses graves. (...) On nous cache souvent la vérité, et je me souviens de l'accident d'une centrale nucléaire, (...) on nous avait dit qu'on ne risquait rien, que le nuage ne passerait pas en France, mais le nuage est passé sur Narbonne. Et des personnes sont décédées. » Renée, 90 ans, région Occitanie

...et que la situation sera différente pour les EHPAD, ce que les semaines après le 11 mai ont confirmé.

« Je pense qu'on ne sera pas déconfinés en même temps que les autres. Moi je n'y comprends rien, si on est vert, orange ou rouge. Si on est en vert, on peut bouger plus facilement, avec moins de contraintes. » Marie-Jeanne, région Hauts-de-France, Lille, vit en EHPAD

Les gestes barrières (masque, distanciation sociale) ont également certaines conséquences pour certaines conditions médicales. Pour les personnes malentendantes, le respect de la distance d'un mètre posera des problèmes pour comprendre ce que dit l'interlocuteur. Pour les personnes ayant des difficultés respiratoires, conserver un masque pourra rendre la respiration moins facile.

« Ce n'est pas facile de vivre à un mètre de chaque personne, je n'entends déjà pas très bien, à partir d'un mètre, je n'entends plus ce qu'on me dit. Depuis le confinement, je vis à un mètre minimum de chaque personne, et c'est dur à vivre. Maintenant qu'il va falloir parler aux gens avec des masques, c'est très compliqué. Quand on a une personne à proximité ça va, mais à partir d'un mètre, je n'entends pas les gens ! » Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire, vit en zone urbaine

Le confinement et l'épidémie auront servi de révélateur d'une situation décrite depuis longtemps. Les personnes âgées en situation de dépendance ne sont pas suffisamment considérées à l'heure actuelle. La situation dans les EHPAD, où l'on a enregistré plus du tiers des décès liés au Coronavirus, a attiré l'attention médiatique et certains estiment qu'il s'agit d'une occasion pour changer la façon dont les personnes âgées sont considérées.

« Je parle beaucoup avec les gens. Avant tout cela, je pensais que si on n'allait pas voir les gens, c'était parce qu'ils étaient de mauvais parents. Je préfère sauter de mon balcon, que de finir en EHPAD, même si je ne suis pas du tout suicidaire. Les gens sont trop malheureux. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM





« Je trouve qu'elles (les personnes âgées) sont laissées pour compte en général, mais là on commence à beaucoup en parler. Pour certains EHPAD, ce n'est pas si évident. Je pense que depuis le confinement les gens sont beaucoup plus considérés. Il y a eu beaucoup de morts dans les EHPAD. Dans mon bâtiment, on a eu deux cas de coronavirus, qui l'ont eu et sont décédés. Certaines chambres avaient été évacuées pour faire des chambres d'accueil pour les personnes malades. Mais dans un autre bâtiment, il y a eu beaucoup plus de morts. Ce sont des personnes qui circulent beaucoup plus librement. Nous, on ne peut pas sortir en même temps. » Delphine, 96 ans, région Île-de-France, vit en EHPAD

Yolande par exemple aimerait que les personnes âgées soient considérées comme des êtres humains normaux, avec les mêmes droits que tous les autres, sans condescendance mais avec bienveillance.

« Je suis en colère après tout ce que j'entends à l'extérieur. À la télé, à la radio, tout ce qu'on dit sur les personnes âgées. Je suis en colère parce que j'ai l'impression que les personnes âgées, on les considère comme des personnes vulnérables. À partir de 70 ans, on dit que les personnes sont vulnérables. Moi j'ai 93 ans, je ne suis pas vulnérable, je ne suis pas peureuse d'attraper le virus. Je n'aime pas ça, ce serait mieux qu'on continue le confinement volontaire, pas forcé. Ce n'est pas parce qu'on est âgé qu'on est bon à rester chez soi. Je considère les personnes âgées comme des personnes à part entière. Je trouve que les personnes âgées sont infantilisées. Je n'aime pas qu'on me mette dans des catégories. Sur le plan politique, et personnel, ça m'énerve. (...) J'aimerais qu'on me considère comme quelqu'un qui vit encore, qui est autonome, et c'est le cas de beaucoup de personnes. » Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire, vit en zone urbaine

In fine, parmi les souhaits qu'ils formulent pour l'avenir figure en tout premier le fait que l'ensemble de la population mais plus particulièrement les proches ne délaissent pas leurs aînés, qu'ils ne les abandonnent pas à leur vieillesse. Qu'ils continuent à les fréquenter, à les considérer, à ne pas les exclure finalement :

« Revenir aussi souvent qu'ils le faisaient avant, qu'ils puissent revenir tout en conservant les gestes barrière. Moi je n'ai pas de gants, j'ai juste le masque parce que je sors mais on n'a rien, on n'a que le confinement à l'intérieur de la chambre. » Marie-Jeanne, 71 ans, région Hauts de France, vit en EHPAD

« Il faudrait déjà qu'ils aient une famille et des enfants qui viennent les voir de temps en temps, pas tout le temps. Il faut que les jeunes ils fassent leurs vies. Puis qu'ils voient leurs petits-enfants. Quand il y a des fêtes, qu'ils ne soient pas tout seuls. Un petit mot, un petit coup de téléphone. Ils ont tous des portables, qu'ils correspondent un peu. On serait moins isolés. » Sarah, 87 ans, région Île-de-France

Cette période si particulière que nous venons tous de traverser a permis au grand public d'avoir un aperçu de ce qu'une personne isolée en perte de mobilité vit. Ce moment aura également projeté les lumières sur le sort des résidents d'EHPAD. Si face à ces situations certains font montre d'un certain fatalisme...

« J'ai travaillé et le jour où ça ne va plus, on apprend à faire avec ce qu'on a. Nous avons un petit parc proche d'ici, à cinq minutes à pied, mais je ne peux pas y aller. C'est mon lot, et je dois l'accepter. » Angèle, 65 ans, région Grand-Est, vit en HLM

...une colère a également trouvé un écho dans le grand public à l'occasion de ce confinement. Pour des personnes particulièrement âgées, comme Yolande par exemple qui a plus de 90 ans, l'absence d'un calendrier pour un retour à la « normale » est particulièrement inquiétant. Ils expriment un refus, une colère face à l'idée de finir leur vie de la sorte.

« Je trouve qu'il y a beaucoup d'aberrations. J'aurais préféré finir ma vie de façon beaucoup plus agréable. Je ne crains pas pour ma santé, ni pour la santé de mes proches. Je pense que ça va durer longtemps, cette période j'aurais préféré ne pas la connaître, et je voudrais revivre normalement avant de terminer ma vie. J'ai peur que ça dure encore longtemps » Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire, vit en zone urbaine

« Ça m'a mis en colère de ne pas pouvoir sortir. Qu'est-ce qui nous reste, on va peut-être mourir dans huit jours, si on m'avait obligée à rester enfermée, je serais quand même sortie. (...) Si les personnes âgées font attention, pourquoi on resterait enfermé ? je mets un masque, des lunettes et des gants. » Pascale, 84 ans, vit à Marseille

Cette colère permettra peut-être la mise en place de dispositifs législatifs favorables aux personnes âgées. Mais le plus important serait que le confinement ait permis à l'ensemble de la population de prendre conscience de la situation de ses aînés isolés, pour leur donner toute leur place et toute l'attention qu'ils méritent et que leur confinement qui dure 365 jours par an prenne fin.

« Je ne veux pas rester enfermée, je peux mourir dans huit jours sans rien. Je continuerai à sortir mais en faisant attention » Pascale, 84 ans, vit à Marseille



LES PRÉCONISATIONS DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES

LA SYNTHÈSE DES PRÉCONISATIONS

PRÉCONISATION N°1

Changer de regard sur la vieillesse : une société qui ne respecte pas ses aînés, c'est une société qui perd son humanité

- Lutter contre l'« âgisme » et l'invisibilité des personnes âgées dans la société
- Ne pas considérer les aînés comme des personnes en incapacité décisionnelle
- Permettre à tous les aînés de pouvoir exercer leur citoyenneté

PRÉCONISATION N°2

Promouvoir et mettre en œuvre une politique nationale ambitieuse de compensation de la perte d'autonomie et de lutte contre l'isolement des aînés

- Loi Grand Âge et Autonomie : pour un 5^e risque qui permette aux personnes âgées d'avoir des conditions de vie dignes
- Soutenir les personnes âgées les plus modestes
- Prévenir l'isolement des personnes âgées à domicile
- Prévenir l'isolement dans les établissements pour personnes âgées

PRÉCONISATION N°3

Prévenir l'isolement des aînés dans les territoires

- Construire de vraies politiques territoriales de proximité pour mieux repérer et soutenir les personnes âgées isolées
- Faciliter le quotidien des personnes âgées

PRÉCONISATION N°4

Soutenir le bénévolat d'accompagnement et l'engagement citoyen

- Pérenniser le site de la Réserve civique
- Mieux valoriser le bénévolat et l'engagement citoyen
- Investir dans la formation des bénévoles d'accompagnement et des citoyens qui souhaitent s'engager auprès de personnes âgées
- Développer l'accompagnement téléphonique social

PRÉCONISATION N°5

Prioriser, dans la stratégie pour un numérique inclusif, les personnes âgées exclues du numérique, sans oublier celles du grand âge et celles aux revenus modestes

- Équiper toutes les structures d'hébergement en connexion et matériel
- Proposer des ateliers gratuits de découverte du numérique
- Proposer des outils simples et adaptés pour accéder au numérique
- Mettre en place un tarif social pour les aînés aux revenus modestes
- Toujours proposer des solutions alternatives au numérique pour l'accès aux droits
- Faciliter l'accès à la télémedecine comme un moyen complémentaire de consultation

PRÉCONISATION N°6

Concilier l'éthique et la lutte contre l'isolement des aînés

- Refuser la marchandisation du lien social
- Poursuivre les réflexions sur l'éthique et la liberté des personnes âgées
- Favoriser l'engagement des entreprises

PRÉCONISATION N°7

Lancer des études sur les impacts de l'isolement des personnes âgées



L'éclairage de...

**Armelle de Guibert, Déléguée générale
des Petits Frères des Pauvres**

Beaucoup de Français ont vécu ce que vivent de nombreuses personnes âgées toute l'année. Les familles confrontées à l'isolement de leurs proches âgés se sont mobilisées pour prendre des nouvelles de manière encore plus régulière et maintenir le lien. Cela montre que la famille reste une valeur sûre et que, quand elle existe et qu'elle est présente, elle est un bon rempart à l'isolement et au sentiment de solitude de nos aînés. Dans beaucoup d'immeubles, des manifestations de solidarité à l'égard des personnes âgées ont été constatées comme la pose de petites affichettes avec des numéros de téléphones, proposant de faire les courses ou d'aller chercher des médicaments. On a vu aussi des musiciens jouer de la musique à leurs fenêtres, pour créer de l'animation pour ceux dont la crainte pour leur santé les a dissuadés de sortir. Cette période a permis aussi de constater que, face à l'isolement, la possibilité d'utiliser les outils numériques pour garder les liens était très utile, et que lutter contre l'exclusion numérique de nos aînés est essentiel.

Ce bel élan de fraternité et de solidarité est un bon signe, mais des personnes âgées complètement isolées sont demeurées invisibles et inaudibles, et certaines d'entre elles ont connu des situations dramatiques !

Alors que chacun d'entre nous tente de reprendre une vie la plus normale possible en vivant avec le virus, de nombreuses personnes âgées subissent encore un véritable confinement social aussi bien en EHPAD qu'à domicile. Leur sentiment de ne plus exister, compter, pour la société, a des conséquences sur leur santé et les amènent parfois à se laisser mourir.

L'annonce de la création d'un 5^e risque, est une bonne nouvelle mais sans financements à la hauteur, nos aînés les plus pauvres matériellement n'auront pas les moyens de vivre dignement jusqu'au bout de leur vie. L'isolement social est un facteur de perte d'autonomie, et de dégradation précoce de la santé. Il est donc essentiel que les pouvoirs publics intègrent la lutte contre l'isolement dans l'agenda des politiques publiques. Cela implique une politique de prévention et le soutien à toutes les formes d'engagement citoyen car le lien social ne se monnaie pas : cette crise est l'occasion de refonder une société dans laquelle la fraternité a autant de valeur que l'égalité et la liberté.



***Cette crise est
l'occasion de refonder
une société dans
laquelle la fraternité a
autant de valeur que
l'égalité et la liberté.***



Toutes les préconisations que nous présentons aujourd'hui ont été travaillées à partir des résultats de l'étude, de la parole des équipes bénévoles et salariées des Petits Frères des Pauvres, de la parole des personnes que nous accompagnons et de l'éclairage des experts qui ont apporté leur contribution à ce rapport.

PRÉCONISATION N°1

Changer de regard sur la vieillesse : une société qui ne respecte pas ses aînés, c'est une société qui perd son humanité

● LUTTER CONTRE L'« ÂGISME » ET L'INVISIBILITÉ DES PERSONNES ÂGÉES DANS LA SOCIÉTÉ

Nous avons dénoncé certains messages choquants sur les réseaux sociaux comme « *Laissez rentrer ce virus dans les maisons de retraite ! Comme ça, pas besoin de réforme ! Ça tue que les vieux.* », « *On sentira même pas la différence, des personnes âgées meurent tous les jours... Un de plus, un de moins.* ». Même certains journalistes ou éditorialistes qui ont privilégié une approche purement économique, y sont allés aussi de leurs commentaires non bienveillants : « *Plonger le monde dans la plus grande récession depuis la seconde guerre mondiale pour une pandémie qui a tué pour l'instant moins de 100 000 personnes (sans parler de leur âge avancé).* », « *Pour sauver quelques vies de personnes très âgées, on va mettre au chômage des milliers de gens ?* » Ces commentaires de simples citoyens ou de professionnels des médias ne sont pas tolérables.

L'invisibilité des personnes âgées s'est également traduite par des annonces tardives des décès en établissements d'hébergement dans les communications officielles journalières du nombre de victimes du Covid. Nous déplorons aussi l'invisibilité du nombre de décès au domicile (des chiffres ont été annoncés pour début juin). La vulnérabilité de nombreux aînés, souvent relégués de leur vivant, ne peut justifier cette terrible invisibilité, jusque dans la dernière étape de leur vie.

L'invisibilité, c'est aussi la communication quasi inexistante sur le 3977, le numéro national d'écoute dédié aux personnes âgées victimes de maltraitance alors que les numéros concernant les enfants et les femmes victimes de violences ont été bien mis en avant par les pouvoirs publics et les médias.

Tous ces constats doivent nous inviter à mener une vraie réflexion collective sur la place des personnes âgées dans notre société, leur rôle et l'impérative nécessité de favoriser leur inclusion, quels que soient leur âge et leurs fragilités. **Une société qui ne respecte pas ses aînés, c'est une société qui perd son humanité**



Je ne pense pas que les personnes âgées soient bien considérées. J'ai l'impression que pour le gouvernement, c'est une charge. On a parlé énormément des écoliers, mais on ne parle pas beaucoup des personnes âgées, on ne compte plus maintenant.
Renée, 90 ans, région Occitanie



● NE PAS CONSIDÉRER LES ÂÎNÉS COMME DES PERSONNES EN INCAPACITÉ DÉCISIONNELLE

C'est un constat majeur de la crise. De leur fragilité face au virus, les personnes âgées ont été trop souvent considérées comme des personnes en incapacité décisionnelle jusqu'à envisager, pendant quelques jours, de les contraindre à un confinement prolongé après le 11 mai. Ce manque de lucidité sur la capacité des aînés à prendre les bonnes décisions nous interroge, alors que les chiffres de notre étude le montre, les aînés ont été rapidement conscients de la dangerosité du virus et ont fait preuve d'une extrême prudence. Les plus âgés font même preuve de beaucoup de pragmatisme en se rappelant les épisodes douloureux qu'ils ont vécu avant.

Mais cette tendance à les considérer comme des personnes en incapacité décisionnelle ne date pas de la crise. Le rapport Libault en a fait le constat en 2019 en pointant que « la politique n'est pas suffisamment basée sur l'approche capacitaire de l'individu » et que des « initiatives se sont développées sans cohérence d'ensemble et sans nécessairement se focaliser sur les personnes âgées. Le résultat de ce foisonnement est qu'une personne âgée peut se retrouver à la croisée de multiples sollicitations d'actions de prévention sans qu'elle puisse réellement en évaluer la pertinence au regard de sa situation. »

Quant aux personnes résidentes d'EHPAD, elles sont toujours soumises à un confinement au sein des établissements et personne ne connaît la date d'une reprise d'une vie la plus normale possible. Et si les recommandations sanitaires ont été largement diffusées, se pose la question de la transmission des informations aux personnes âgées atteintes de troubles cognitifs, que ce soit à domicile ou en établissement, dans une période où les échanges physiques, qui permettent une meilleure compréhension sont limités.

« **Physiquement on vieillit, mais à l'intérieur on est toujours pareil. Je ne veux pas rester enfermée, je peux mourir dans huit jours sans rien. Je continuerai à sortir mais en faisant attention. Ça fait peur quand même, quand on voit la télé.** »

Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« Je suis en colère parce que j'ai l'impression que les personnes âgées, on les considère comme des personnes vulnérables. À partir de 70 ans, on dit que les personnes sont vulnérables. Moi j'ai 93 ans, je ne suis pas vulnérable, je ne suis pas peureuse d'attraper le virus. Je n'aime pas ça, ce serait mieux qu'on continue le confinement volontaire, pas forcé. Ce n'est pas parce qu'on est âgé qu'on est bon à rester chez soi. Je considère les personnes âgées comme des personnes à part entière. Je trouve que les personnes âgées sont infantilisées. Je n'aime pas qu'on me mette dans des catégories. Les personnes âgées sont considérées comme des nantis, ce n'est pas le cas. J'aimerais qu'on me considère comme quelqu'un qui vit encore, qui est autonome, et c'est le cas de beaucoup de personnes. »

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire



« On est plus vulnérables en prenant de l'âge. Les personnes à risque, les diabétiques, on est encore plus en danger. Il faut être sérieux, ne pas sortir dans les rues. Les irresponsables qui sont déjà dans les rues alors qu'on n'est pas déconfinés, je ne comprends pas. »
Marie-Jeanne, 71 ans, résidente d'EHPAD, région Hauts-de-France

« Je trouve que les personnes âgées sont laissées pour compte en général, mais là on commence à beaucoup en parler. Pour certains EHPAD, ce n'est pas si évident. Je pense que depuis le confinement les gens sont beaucoup plus considérés. Il y a eu beaucoup de morts dans les EHPAD. »

Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France

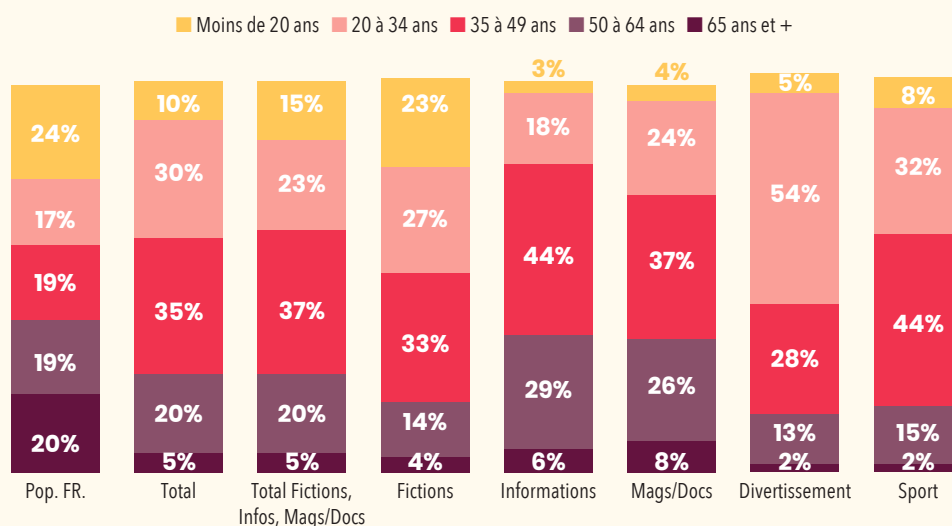


● PERMETTRE À TOUS LES ÂÎNÉS DE POUVOIR EXERCER LEUR CITOYENNETÉ

Nous l'avons rappelé à plusieurs reprises dans ce rapport, et dans nos travaux précédents, l'exercice de la citoyenneté de nos aînés, tout particulièrement celle des plus âgées, n'est pas optimale. Depuis trois ans, les nombreuses consultations citoyennes sur des sujets qui concernent directement ou intéressent les personnes âgées sont réalisées essentiellement en ligne. Certaines ont proposé des ateliers de réflexion en présentiel mais le nombre de ces ateliers étaient tellement faibles que la grande majorité des aînés qui n'ont pas l'accès au numérique ne peuvent participer.

La citoyenneté, c'est aussi pouvoir prendre la parole dans les médias. On a très peu entendu les personnes les plus âgées dans les médias alors que l'isolement est devenu, pendant quelques semaines, un sujet majeur de société, avec, par exemple, Laurent Delahousse qui a terminé plusieurs des journaux télévisés par une pensée pour les personnes isolées. Les aînés des campagnes ont été oubliés alors que leur isolement est aussi dur à vivre. Ceux en grande précarité également. Cette mauvaise représentativité de millions de Français âgés dans les médias n'est pas nouvelle. Le baromètre des JT de l'INA, paru en décembre 2019 a constaté que « *représentant plus de 20% de la population française et figurant pourtant parmi les plus fidèles téléspectateurs, les personnes âgées ne font pas l'objet d'une grande attention de la part du JT du soir des six grandes chaînes France 2, France 3, Arte, TFI, M6 et Canal+ : ces dix dernières années, seul 1,2 sujet par jour en moyenne a traité du vieillissement, du troisième âge ou de la retraite (4 446 sujets). Cela ne représente que 1,4% de l'offre totale d'information des JT de 20 heures.* ». L'INA constate également que la thématique des personnes âgées est peu porteuse sauf sur le sujet des retraites. Les sujets santé se concentrent sur la maladie d'Alzheimer, les canicules et la grippe saisonnière. Le Baromètre de la diversité du CSA (Conseil supérieur de l'Audiovisuel) paru en 2018, fait des constats similaires : « *on peut souligner que les retraités ne représentent que 2% des personnes indexées alors qu'ils sont recensés à hauteur de 25% dans la société française.* » Le CSA constate aussi une très faible représentativité des personnes en situation de précarité.

Vague 2018 : représentation des vagues selon les genres



Source : Baromètre de la diversité 2018 CSA

Si cette crise a mis en lumière l'isolement de nos aînés, il est indispensable que les médias donnent plus la parole aux personnes âgées, surtout à celles du Grand Âge et ne se contentent pas, après quelques semaines de déconfinement, de n'aborder les conditions de vie de millions de Français que par le prisme de la retraite ou avec des reportages anecdotiques comme ceux sur les mannequins seniors, des sujets certes sympathiques mais qui ne sont absolument pas représentatifs des conditions de vie des âgés français. Et nous avons constaté que, dès le 11 mai, les sujets sur les conditions de vie des personnes âgées, se sont raréfiés alors que des aînés sont toujours fragilisés, enfermés chez eux, avec besoin d'aide et de soutien. La vie reprend progressivement et on a l'impression que les aînés ne font pas partie de cette reprise attendue de tous.

La citoyenneté des personnes âgées dans les instances consultatives territoriales est aussi limitée. Si de nombreuses communes ont mis en place des « conseils des seniors », on y retrouve très majoritairement de « jeunes seniors » très actifs, déjà très investis dans la vie locale et associative. Les plus âgés, les plus précaires, les plus isolés n'y sont pas représentés. Les municipalités doivent absolument ouvrir leurs instances participatives à toutes les populations de personnes âgées, quels que soient leur âge, leurs ressources et leurs conditions de vie.

PRÉCONISATION N°2

Promouvoir et mettre en œuvre une politique nationale ambitieuse de compensation de la perte d'autonomie et de lutte contre l'isolement des aînés

- **LOI GRAND ÂGE ET AUTONOMIE : POUR UN 5^E RISQUE QUI PERMETTE AUX PERSONNES ÂGÉES D'AVOIR DES CONDITIONS DE VIE DIGNES**

Les dispositifs existants dédiés tant au soutien à domicile qu'aux formules d'hébergement ont aujourd'hui atteint leurs limites. Les politiques publiques qui les sous-tendent ne sont plus en phase avec l'évolution des besoins et des attentes. Les quelques mesures législatives contenues dans la loi dite d'« Adaptation de la Société au Vieillessement » n'ont pas satisfait les ambitions affichées. La prise en compte du vieillissement ne peut se résumer à une timide réforme de la tarification des EHPAD et à une réforme du panier de services de l'Allocation Personnalisée d'Autonomie, même assortie d'une revalorisation des montants maximum. Tous les constats ont déjà été faits par l'ensemble des acteurs du secteur des personnes âgées qui ont nourri les rapports Libault et El Khomri. La Crise du Covid n'a fait que confirmer les failles existantes, comme par exemple, le manque de coordination entre le médico-social et le sanitaire, les lourdeurs des autorités administratives. **Tout l'écosystème de prise en charge des personnes âgées est à revoir en profondeur, tout comme le système de financement. L'annonce de la création d'un nouveau risque de protection sociale (aux côtés des quatre autres gérés par la Sécurité sociale) est extrêmement positive, nous appelons sa concrétisation de nos vœux. Ce renouveau de la prise en charge des personnes âgées doit se faire avec une indispensable approche interministérielle, l'amélioration des conditions de vie des aînés ne se résume pas à leur santé et en intégrant les actions de lutte contre l'isolement des aînés comme un axe majeur de prévention de la perte d'autonomie.**



Le gouvernement n'en a rien à faire des personnes âgées. Le virus a fait le ménage. Ces gens-là ne savent pas ce qu'on dit. Qu'ils prennent la place d'un ouvrier, d'une personne âgée. Il faut écouter les aînés, ils ne sont plus respectés. Les personnes âgées sont invisibilisées. Je parle beaucoup avec les gens. Avant tout cela, je pensais que si on n'allait pas voir les gens, c'était parce qu'ils étaient de mauvais parents. Je préfère sauter de mon balcon, que de finir en EHPAD, même si je ne suis pas du tout suicidaire. Les gens sont trop malheureux. C'est malheureux, qu'en 2020, on parle aux personnes âgées comme à des séniles.

Angèle, 67 ans, région Grand Est



Les futures politiques publiques doivent promouvoir impérativement des réponses préventives et curatives pour lutter contre l'isolement relationnel sur les territoires urbains comme ruraux mais aussi comprendre des mesures sur les sujets transversaux comme les nouvelles formes d'habitat, la précarité, l'accès aux transports, à la culture, l'exclusion numérique, la solidarité entre les générations, l'engagement bénévole et citoyen. La lutte contre l'isolement des personnes âgées doit également figurer dans toutes les stratégies mises en place pour améliorer les conditions de vie des citoyens âgés comme les stratégies dédiées au bien-vieillir mais aussi dans les plans stratégiques comme le numérique, les politiques du tourisme...



● SOUTENIR LES PERSONNES ÂGÉES LES PLUS MODESTES

La crise sanitaire a exacerbé les inégalités sociales. Les personnes âgées les plus isolées sont majoritairement celles qui ont des revenus mensuels inférieurs à 1 000 €. Le gouvernement a prévu des aides exceptionnelles liées à la crise pour les familles, les bénéficiaires du RSA, mais rien n'a été retenu pour les personnes âgées titulaires de l'ASPA (minimum vieillesse). La crise les impacte pourtant fortement, avec la hausse des produits alimentaires, des masques dont le prix d'achat, même encadré, est élevé pour les petits budgets. Quant au minimum vieillesse, même si il a été revalorisé de 100 € ces trois dernières années, il reste toujours en-dessous du seuil de pauvreté.



« Je me suis rendu compte que j'étais très riche. J'ai une petite retraite, mais je suis riche. Vivons au jour le jour. Il ne faut pas fermer les yeux, à qui que ce soit. Notre vie est très précieuse, il faut en profiter, tant qu'on peut, même avec rien. »

Angèle, 67 ans, région Grand Est



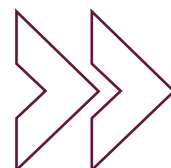
C'est pas évident en ce moment. On vit plus là ! Parce que ça ne va pas du tout là. J'ai 800 euros de retraite alors vous voyez ce que c'est... Je vends un peu de bois au voisin d'à côté donc ça m'occupe. Ça me fait aussi un peu d'argent en plus de ma retraite parce que c'est la catastrophe.

Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté



« J'ai deux masques que mon fils m'a apportés, mais ils ne sont pas pratiques à mettre. C'est des masques qu'il faut attacher et j'ai du mal à les mettre. Je ne peux plus lever les bras. J'ai essayé de voir un ostéopathe mais je n'ai pas les moyens de payer, je ne suis pas prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle. »

Estelle, 84 ans, région Hauts-de-France



● PRÉVENIR L'ISOLEMENT DES PERSONNES ÂGÉES À DOMICILE

Fin 2015, 585 500 personnes âgées résidaient dans 7 400 EHPAD, et 97% d'entre elles étaient accueillies en hébergement permanent (source Drees 2015). La très grande majorité des aînés vivent à domicile. Sur les 1,3 millions de bénéficiaires de l'APA (Allocation personnalisée d'autonomie), 60% vivent à domicile (source CNSA 2019). Le souhait de vieillir à domicile est plébiscité par les Français. Dans notre Baromètre 2017, 84% des personnes de 60 ans et plus avaient exprimé le souhait de vivre à domicile, dont 45% avec des aides.

Et pourtant, pendant cette crise, les personnes qui vivent à domicile ont été des grandes oubliées. Il n'y a aucune donnée officielle, à l'heure où nous clôturons ce rapport, sur le nombre de décès à domicile liés au Covid. Oubliées aussi dans le traitement médiatique également, focalisé sur la situation très difficile en établissements. Les professionnels, surtout des professionnelles, qui leur viennent en aide ont été aussi oubliées, puisque, dans un premier temps, la prime annoncée le 7 mai 2020 par Olivier Véran ne concernait que le personnel des établissements. Même si le versement de cette prime a été élargi au personnel qui intervient à domicile, il a été délégué aux départements.

Soutenir les structures d'aide à domicile

Les structures d'aide à domicile sont un pilier essentiel pour assurer le quotidien de millions de personnes âgées qui expriment leur volonté de rester à domicile. Elles ont énormément souffert pendant la crise, alors qu'elles étaient déjà fragilisées avant. Pour certaines personnes âgées, les aides à domicile sont le seul contact avec l'extérieur. Les aides à domicile ont également un rôle important de veille pour repérer les situations d'isolement, les Petits Frères des Pauvres collaborent avec de nombreuses structures.



Il faut déjà que le gouvernement débloque de l'argent pour mieux payer les soignants, les assistantes qui s'occupent d'eux. Mais il n'y a pas beaucoup de volontaires pour faire ces métiers. Ils sont mal payés donc ils n'y vont pas. Il faut que le gouvernement voit ce qu'il peut faire comme aide. Et puis les personnes qui vont en maison de retraite, ça coûte très cher, 3 000 à 4 000 euros par mois, alors comment ils vont payer ? Les personnes à la retraite qui ont 1 200 euros par mois ou moins, c'est pas possible.

Jules, 71 ans, région Bourgogne Franche-Comté





L'éclairage de...

**Stéphane Landreau, Secrétaire général
de la FNAAFP/CSF**

Que reprenez-vous des résultats de notre étude ?

Notre fédération regroupe 50 structures d'aide à domicile qui accompagnent 1 500 personnes âgées qui ont besoin de soutien pour se maintenir à domicile. Les résultats de l'étude correspondent aux constats de nos interventions à domicile, sur la peur de sortir, sur le lien social. Ce qui est marquant, c'est que les personnes âgées ont plus peur pour leurs proches que pour elles, alors qu'elles savent qu'elles font partie des populations à risque. Leur scepticisme sur le regain de solidarité après la crise est frappant. Je ne pense pas que ce soit du pessimisme mais peut-être une lucidité, les personnes âgées vivent la solitude au quotidien, cette solitude a été renforcée pendant le confinement mais demain, ça sera comme avant. Concernant la raréfaction des contacts avec les professionnels de santé et des aides à domicile, notre réseau a réussi à avoir un taux de maintien des interventions de plus de 70%. L'accompagnement prioritaire, et il concerne beaucoup de nos interventions, a toujours été maintenu, seules certaines tâches ont été laissées de côté pendant un temps. L'étude montre également que les professionnels de santé et du soin sont des confidentiels. Nous le constatons au quotidien, les aides à domicile créent une relation privilégiée avec les personnes âgées qu'elles accompagnent. Pour certaines personnes, la seule visite, c'est l'aide à domicile. La famille est loin, il n'y a pas forcément d'amis ou de voisins. C'est bien pour cela que nous avons tout fait pour maintenir au maximum nos interventions et mis en place, en urgence, des suivis par téléphone pour ne pas briser ce lien qui, parfois, peut être le seul. La crise a mis en lumière de façon criante ce que nous connaissons au quotidien : l'isolement et les dégâts causés par l'absence de lien social.

Nous l'avons vu sur des personnes âgées qui ont perdu des liens pendant la crise, avec des décompensations, de nouveaux problèmes de santé qui apparaissent. On voit bien que l'aide que nous apportons à domicile est vitale.

Est que les structures d'aide à domicile ont été soutenues pendant la crise ?

Non on ne peut pas le dire comme ça, et je suis très en colère sur la gestion de la crise. Nous avons, hélas, l'habitude de l'absence de visibilité de l'aide à domicile mais nous avons été les derniers du médico-social à bénéficier des dispositifs mis en place pendant cette crise. Par exemple, sur les équipements comme les masques, nous avons été les derniers servis, et même aujourd'hui, c'est compliqué d'avoir des protections en nombre suffisant alors que nous sommes en reprise d'activité sur les interventions moins essentielles, et que nous avons toujours refusé d'intervenir sans protection, par respect pour les salariés et pour les personnes âgées. Nous avons été contraints d'acheter des surblouses, des charlottes, des gants. Ce sont des coûts supplémentaires que personne ne prend en compte. Nous avons aussi bénéficié de la solidarité d'entreprises. Nous avons dû nous battre pour qu'on reconnaisse que notre rôle est essentiel, pour que les aides à domicile soient aussi considérées comme personnel prioritaire pour les gardes d'enfants par exemple. Il y a eu une ordonnance prise rapidement sur le maintien des dotations mais le décret d'application n'est toujours pas sorti et certaines associations n'ont pas reçu de fonds depuis le 12 mars ! Je suis scandalisé, il y a beaucoup d'effets d'annonces, des bravos, des mercis mais le soutien ne suit pas.

Je suis très en colère sur la gestion de la crise. Nous avons, hélas, l'habitude de l'absence de visibilité de l'aide à domicile mais nous avons été les derniers du médico-social à bénéficier des dispositifs mis en place pendant cette crise. Nous avons dû nous battre pour qu'on reconnaisse que notre rôle est essentiel.



L'État a fini par proposer une prime pour les aides à domicile mais ce n'est pas lui qui va payer et il renvoie la balle aux départements. Pour nos salariés qui ont assuré leurs missions malgré les difficultés, c'est la goutte d'eau qui fait déborder le vase ! Le problème, ce n'est pas la prime mais la revalorisation des métiers, mais symboliquement, c'est dur. Nous sommes les laissés pour compte des politiques médico-sociales.

Qu'attendez-vous de « l'après » ?

Nous attendons la loi Grand Âge et Autonomie, on l'attend depuis 15 ans ! Plus besoin d'études, de nouveaux enseignements, de missions, de rapports. Il est grand temps de faire rapidement les choix politiques pour l'accompagnement du vieillissement. C'est un vrai choix de société et tout est là pour faire le bon choix. Pour nous, le respect du choix des personnes âgées et de leur citoyenneté pleine et entière est la base, il doit être inscrit dans la loi. Bien sûr, la reconnaissance d'un droit à compensation de la perte d'autonomie est indispensable. Nous militons depuis longtemps pour une 5^e branche de la Sécurité sociale.

Si on met en place une vraie politique de maintien à domicile, elle doit être doublée d'une vraie stratégie métier : de l'accompagnement à la formation, continue ou initiale et une revalorisation salariale bien sûr. Car, sans cette revalorisation pour avoir des salaires corrects, notre secteur ne sera pas attractif. Nous avons aussi besoin d'une réforme de la tarification. La tarification horaire est une aberration, en terme de qualité d'accompagnement. 30 minutes pour l'aide au repas, ça ne prend pas du tout en compte

la spécificité, le rythme de vie des personnes et leur état psychologique. Cette tarification est maltraitante pour nos salariés comme pour les personnes âgées. Nous avons besoin de souplesse en fonction des besoins réels de la personne qui peuvent varier d'un jour à l'autre. Il est également nécessaire aussi d'amener de nouvelles compétences vers le domicile et de financer l'intervention d'autres professionnels comme par exemple des ergothérapeutes. La pertinence du financement par les départements est un vrai chantier car nous sommes face à des inégalités territoriales et politiques qui impactent les prestations.

On voit bien aussi que le modèle actuel d'accompagnement et de solutions d'hébergement pour les personnes âgées n'est pas le bon et ne correspond pas à ce que les gens veulent. 80% des personnes veulent vivre à domicile, c'est possible, c'est une question de choix de société et d'orientation des moyens pour construire une vraie politique de maintien à domicile. Le choix du lieu de vie de la personne âgée ne doit pas être le choix des familles mais bien celui de la personne concernée. Les aînés veulent aussi continuer à sortir, nous ne pouvons pas continuer à proposer des lieux de vie collectifs qui ne permettent pas les sorties. Une meilleure coordination entre le sanitaire et le médico-social est bien sûr nécessaire, à condition de mettre les besoins de la personne âgée au centre. Mais si on imagine des dispositifs entre professionnels qui ne sont pas basés sur une logique sociale, je n'en vois pas l'intérêt. On voit aussi par exemple des expérimentations comme « l'EHPAD hors les murs » mais a-t-on demandé aux personnes âgées si ces nouveaux dispositifs correspondent bien à leurs attentes et à leurs besoins ?

Développer et promouvoir les formes d'habitat alternatif pour personnes âgées afin d'offrir plus de choix entre le domicile et l'EHPAD

Petites unités de vie, pensions de famille pour les personnes en grande précarité, habitats partagés, colocations Alzheimer... Depuis de nombreuses années, les Français ont fait part de leur souhait de vieillir à domicile. La loi Elan a été une première avancée en offrant un cadre législatif à ces formes d'habitat alternatif qui permettent de sortir du système binaire domicile/établissement et de donner aux personnes âgées une autonomie de choix sur leur habitat. Il est primordial de faciliter encore plus leur réalisation, la sécurisation de leurs modèles économiques et de favoriser le développement de petites structures implantées au cœur des communes, accessibles pour les personnes âgées aux revenus modestes. L'hébergement temporaire, qui permet aux personnes âgées, de passer quelques mois dans une structure sécurisante avant de retourner vivre à domicile, est aussi à soutenir.

Les Petits Frères des Pauvres ont 29 établissements : maisons de vacances, hébergements transitoires, hébergements temporaires, Petites unités de vie, résidence autonomie, résidence sociale, pensions de famille, café social et logements regroupés.



Tout le monde dans ma famille m'appelle. Tous les jours je suis au téléphone. Je ne me sens pas du tout seule, et puis ici (en hébergement temporaire), on n'est jamais seul. On a des gens formidables, on est comme en famille. Dès qu'on a été confinés, personne n'a pu rentrer ni sortir. Tout le monde a bien écouté. Mais on continue à manger ensemble, jouer ensemble, sortir dans le parc ensemble.

Laurette, 94 ans, région Bourgogne Franche-Comté

« Dans ma résidence (autonomie), en temps normal, nous avons dans la semaine au moins trois séances d'animation collective. Depuis le confinement, elles ont été annulées. Elles reprendront en fin de semaine. On n'est pas complètement isolés, mais la solitude est difficile à vivre. J'ai été habituée, dans mon ancien appartement, à voir du monde tout le temps. »

Renée, 90 ans, région Occitanie



L'éclairage de...

Fabrice Lafon, Directeur des établissements des Petits Frères des Pauvres

Comment les établissements des Petits Frères des Pauvres se sont adaptés à la crise sanitaire ?

Au début, avec l'arrivée du virus, nous avons simplement relayé les consignes gouvernementales et veillé à leur application. Il y a eu des contradictions permanentes, c'est une grippe, ce n'est pas une grippe, qui nous ont placés dans une espèce de sidération. Dix jours plus tard, la crise étant bien identifiée, nous avons mis en place de nouveaux moyens importants pour sécuriser les salariés, les résidents et garantir leur bien-être au sein des établissements. Par exemple, dans le secteur de l'inclusion sociale, mettre en place du gardiennage de nuit pour protéger des résidents désocialisés qui ne comprenaient pas les mesures et

pouvaient créer des conflits dans le collectif, augmenter les heures de nettoyage, organiser un transport en taxi pour les salariés et faire face à l'achat de matériel de protection que l'État n'arrivait pas à nous fournir en quantité suffisante et dans les délais. Nous avons dû assumer dans l'urgence des dépenses qui sont du ressort des financeurs départementaux et qui ont pu être en partie prises en charge par des mécènes. À court terme, nous espérons que ces dépenses seront prises en compte dans le cadre de mesures nouvelles par les financeurs publics.

Pour les pensions de famille qui accueillent des personnes en situation de précarité, il n'y a eu aucune consigne particulière, et une très faible dotation en matériel conjuguée à la fermeture des lieux de distribution

de repas et des centres de prise en charge des soins psychiques. Nous avons donc cherché des subventions pour mettre en place des portages de repas, des achats de produits de première nécessité pour les résidents et garantir la sécurité de tout le monde en fournissant des masques. De manière générale, le secteur de la précarité a vraiment été le parent pauvre pendant la crise, au même titre que les personnes isolées à leur domicile dont personne ne parle.

Chacun de nos établissements a proposé un confinement adapté à l'organisation de travail, à l'architecture des locaux et aux publics que nous accueillons. Nous avons dû aller jusqu'au confinement individuel en chambre dans certains établissements. La situation a toujours été plus simple en milieu rural avec des structures avec plus d'espaces et des extérieurs. Nous avons aussi dû faire face au désengagement des structures d'aide à domicile mais des solutions ont été trouvées pour nos résidents. Nous sommes depuis le début attentifs aux besoins des résidents, nous avons livré des télévisions pour ceux qui n'en n'avaient pas, nous avons multiplié les petites attentions comme des chocolats à Pâques. Les outils numériques ont été également utilisés pour maintenir le lien social et pour des activités ludiques. Les bénévoles ont été très présents, en maintenant des liens téléphoniques avec les résidents. Nous sommes en train de mettre en place des prestations artistiques avec des animations de couloir et les visites des bénévoles ont pu reprendre dans le respect des consignes.

Est-ce que les établissements ont été touchés par le Covid ?

Nous ne déplorons qu'un seul décès de résident lié au Covid. Je pense qu'avoir des petites structures, à taille humaine, avec un lien de proximité privilégié avec chacun des résidents, nous permet plus facilement de détecter s'ils ne vont pas bien et de savoir ce dont ils ont besoin. Cela favorise plus de bien-être et de prise en compte de la personne. Avoir eu tout de

suite du matériel de protection, contrairement à beaucoup d'établissements, a joué aussi. Nos équipes salariées ont également fait un travail formidable, avec une vigilance et un professionnalisme hors-pair pendant la crise. Ils ont été très mobilisés, avec une très grande attention envers les résidents, ce qui a permis aussi d'atténuer les difficultés liées au confinement

et à l'isolement. Par ailleurs, sept personnes sont décédées. Les causes peuvent être associées à des décompensations psychiques et physiques (effet de glissement) conjuguées à des pathologies chroniques. Les résidents les plus affectés par le confinement sont les personnes en grande précarité qui, du fait de leur parcours de vie antérieur, ont eu du mal à respecter des règles et du cadre. Qui dit pension de famille, dit petit lieu de vie, un microcosme et des personnes qui ont l'habitude de sortir, d'aller acheter des cigarettes, retrouver des compagnons dehors. Le début du confinement a donc été difficile et au fur et à mesure des semaines, nous avons constaté des phénomènes de sur-alcoolisation et des phases de dépression im-

portantes. Nous nous sommes appuyés sur des ressources en psychiatrie de secteur mais ce n'était pas forcément suffisant.

L'annonce du déconfinement angoisse un peu tout le monde, les règles ne sont pas forcément très claires et nous savons que la vie « d'après » ne sera pas comme avant. Or, certains résidents pourraient recommencer à vivre comme si rien ne s'était passé et nous allons donc devoir redoubler de vigilance. Le maître mot, c'est déconfinement progressif ! Nous pensons maintenir le port du masque dans les lieux collectifs, remettre au fur et à mesure des actions collectives en petits groupes en fonction des consignes gouvernementales.

Comment envisagez-vous l'après crise ?

Nous devons porter une attention particulière aux personnes accompagnées par les Petits Frères des Pauvres qui, après huit semaines de confinement,



Nous plaçons pour que des nouveaux lieux d'habitat inclusif, un habitat qui a prouvé son utilité pendant la crise, puissent voir le jour. Il faut être attentif à la parole des personnes âgées qui veulent vieillir au maximum chez elles et pouvoir leur offrir plus de solutions d'hébergement et de logement, avec des petites structures à taille humaine, qui conjuguent approche domiciliaire et sécurité. Il est essentiel de ne plus se concentrer sur l'aspect économique mais plutôt sur l'aspect qualitatif des conditions de vie des aînés.





pourraient avoir des conséquences physiques et somatiques. À court terme, nous souhaitons proposer des séjours de vacances ou des accueils à la journée dans nos maisons de vacances pour qu'elles puissent changer d'environnement, s'aérer, prendre du bon temps, avoir la sensation de passer à autre chose. Nous prévoyons une réouverture des maisons de vacances autour du 15 juin, sous réserve, bien sûr, des annonces gouvernementales prévues fin mai pour le secteur du tourisme et de l'hôtellerie. Nous privilégierons des vacances en proximité avec des petits groupes de 10-12 vacanciers (personnes accompagnées et bénévoles) pour garantir la sécurité et la santé de tout le monde. À partir du 31 juillet, nous souhaitons aussi tester une autre manière de vivre des vacances en proposant un accueil individuel, avec un bénévole et une personne accompagnée, qui viennent dans une maison de vacances quelques jours, en complétant un groupe. C'est aussi une occasion de créer de nouveaux liens.

Sur le long terme, nous plaçons pour que des nouveaux lieux d'habitat inclusif, un habitat qui a prouvé son utilité pendant la crise, puissent voir le jour. Il faut être attentif à la parole des personnes âgées qui veulent vieillir au maximum chez elles et pouvoir leur offrir plus de solutions d'hébergement et de logement, avec de petites structures à taille humaine, qui conjuguent approche domiciliaire et sécurité. Il est

essentiel de ne plus se concentrer sur l'aspect économique mais sur l'aspect qualitatif des conditions de vie des aînés. Il faut soutenir le développement de ces nouveaux lieux.

L'hébergement temporaire a aussi fait ses preuves en permettant à des personnes âgées d'être prises en charge et accompagnées dans des lieux sécurisés tout en soulageant les familles confinées qui ne pouvaient plus s'occuper de leurs parents proches.

La crise sanitaire doit vraiment servir de retour d'expérience pour alimenter la future loi Grand Âge et Autonomie et que les pouvoirs publics prennent enfin en compte la revalorisation des métiers, des petites structures d'habitat alternatif, sans oublier d'améliorer la coordination territoriale du médico-social. Nous avons, bien sûr, tous constaté la dissonance entre les annonces gouvernementales et la réalité du terrain. Cette crise a au moins permis de mettre en lumière l'isolement des aînés dont nous devons prendre soin. Elle nous oblige aussi à repenser la façon dont on peut accompagner les résidents et être encore plus sensibles à leurs demandes, d'être encore plus à leur écoute et d'être force de propositions.

Aider à l'adaptation du logement mais pas que

Avoir un logement adapté favorise le maintien à domicile mais ce n'est pas uniquement d'un logement adapté dont les aînés ont besoin. Ils ne sont d'ailleurs que 23% à considérer que leur logement n'est pas adapté à leur âge, un chiffre qui évolue peu avec l'avancée en âge. Et les personnes qui considèrent que leur logement n'est pas adapté sont celles aux revenus les plus faibles, qui n'ont pas les moyens de faire les travaux d'adaptation de leur habitat (Source : rapport *Isolement et territoires, les Petits Frères des Pauvres, 2019*). L'habitat doit s'inscrire dans un écosystème permettant de rester membre de la communauté. Il s'agit de privilégier une vision multiscalaire (immeuble, quartier, commune) facilitant une mixité tant sociale que fonctionnelle. Accès aux services, aux commerces, à tous les modes de mobilité au-delà de quatre murs, adaptables techniquement, « habiter » c'est aussi assurer le maintien des liens sociaux.



J'ai une maison de plein pied, c'est très pratique pour ma situation. J'habite un ensemble de petites maisons, on a un espace pour se déplacer, c'est très bien. L'entretien devient difficile pour le jardin ! je fais ce que je peux.

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire



« Je suis au troisième étage, c'est dur de monter avec les commissions, dans des grands immeubles. »

Pascale, 84 ans, région Provence-Alpes-Côte d'Azur

« J'ai un étage, donc c'est embêtant. Et puis l'escalier il tourne deux/trois fois, les marches elles sont hautes et ça ne devient pas pratique du tout. Mais enfin, je fais avec, je suis habituée. Je ne veux pas partir, je ne veux pas aller en maison de retraite. De tout façon ils ne me prendraient pas je suis trop malade. Je ne veux pas aller dans un Ehpad, si c'est pour mourir plus vite. »

Simone, 83 ans, région Île-de-France




Oser l'innovation sociale

En développant des initiatives souples comme « Paris en compagnie » (un dispositif gratuit lancé en janvier 2019 par la Mairie de Paris pour permettre aux parisiens âgés de sortir ou ressortir de chez eux et dont les Petits Frères des Pauvres sont parties prenantes). En expérimentant aussi par exemple, comme en Allemagne des quartiers « dementia friendly ». Il s'agit d'une offre d'habitat de logements regroupés (des logements adaptés, des logements réservés à de l'habitat temporaire, une colocation Alzheimer à proximité et un espace de rencontre) organisée autour d'un bailleur social et d'une structure d'aide à domicile qui fonctionne 24 heures sur 24. L'objectif est que la personne reste dans son cercle d'appartenance, dans une zone géographique où elle peut garder ses repères. Cette offre est complétée par une politique de formation des personnes qui fréquentent le quartier pour les sensibiliser aux troubles cognitifs et favoriser la bienveillance : les commerçants, la police, les écoles, les entreprises.

● PRÉVENIR L'ISOLEMENT DANS LES ÉTABLISSEMENTS POUR PERSONNES ÂGÉES


Mieux adapter les établissements à une crise sanitaire d'ampleur

La canicule de 2003 avait permis le réaménagement des EHPAD (salle climatisée). La crise sanitaire que nous vivons a généré un protocole pour favoriser les visites des proches. À l'avenir, les établissements devront garantir la mise en place de processus pour permettre aux résidents de ne pas vivre un isolement physique qui se rajoute à l'isolement relationnel tout en garantissant la sécurité sanitaire de tous. Ces processus pourraient être utiles chaque année lors des épisodes annuels de grippe. Mais ce réaménagement ne peut suffire.



24h/24 dans la chambre c'est long. On ne mange plus dans la salle à manger, on doit manger dans notre chambre, et il n'y a pas eu de cas. On a été confiné une semaine avant les décisions gouvernementales. Avec le recul on se dit qu'ils ont bien fait. Sur le coup, on n'est pas content mais ils ont bien fait.

Marie-Jeanne, 71 ans, résidente en EHPAD, région Hauts-de-France



Donner au personnel des EHPAD le temps et les moyens de mener leurs missions auprès des aînés les plus fragiles

Avec la promotion d'une politique valorisante des métiers d'accompagnement (formation continue, valorisation professionnelle...) et en appliquant le principe d'un ETP par résident en établissement.

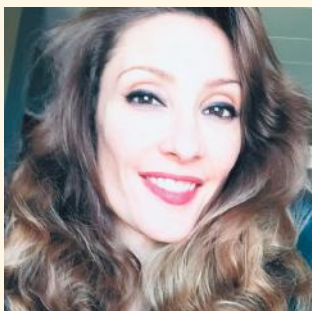
Mettre en place les moyens de communication indispensables pour les résidents

Systématiser les lignes téléphoniques dans les chambres et équiper tous les établissements en outils numériques à l'usage des résidents, en s'appuyant sur les recommandations du protocole paru pendant la crise : « *Afin de maintenir autant que possible le lien social, l'ensemble des modalités de communication à distance sera proposé aux personnes (téléphone, vidéoconférence, mail, applications dédiées, mise à disposition de papier et stylos...) et une information en direction des familles de l'ensemble de ces modalités sera effectuée. Une attention particulière doit par ailleurs être observée par rapport aux personnes âgées ou handicapées ne pouvant téléphoner seules ou être autonomes sur les moyens de communication précédemment évoqués, afin de leur offrir un accompagnement spécifique. Un animateur pourra, si possible, être dédié à l'accompagnement individualisé pour permettre des activités journalières occupationnelles pour les personnes concernées.* ».

Faciliter l'intervention de bénévoles d'accompagnement dans les établissements et leur donner un statut clair qui leur permet d'être considérés comme des proches pour les résidents les plus isolés.

Même si dans son rapport, Jérôme Guedj considère les bénévoles d'accompagnement comme des proches, rien n'est clairement établi. Les Petits Frères des Pauvres s'étaient élevés contre une circulaire de 2002 qui demandait aux bénévoles d'accompagnement de produire un extrait judiciaire pour venir en établissements. Nous nous étions élevés contre cette circulaire car cette demande aligne les exigences sur celles de professionnels et non de proches et tend à considérer les bénévoles comme des « professionnels non payés ».

La venue de bénévoles d'accompagnement au sein d'un établissement est un vrai maillon de la lutte contre l'isolement. Ce ne sont ni des soignants, ni des animateurs, ni des auxiliaires présents pour compenser le manque d'effectifs. Ils permettent aux résidents les plus isolés de recevoir des visites, d'entretenir des échanges de qualité qui leur permettent de pouvoir se confier. Les bénévoles apportent une complémentarité indispensable aux soins du personnel, à condition que les relations entre les équipes bénévoles et les équipes soignantes soient clairement encadrées par des conventions, des contacts réguliers et de la confiance. Les bénéfices des visites régulières de bénévoles sur la santé physique et morale des résidents sont souvent signalés par les équipes soignantes.



L'éclairage de...

Séverine Laboue, directrice du groupe hospitalier
Loos Haubourdin

Quel est l'intérêt de la présence de bénévoles au sein d'une structure d'accueil pour personnes âgées ?

Le groupe hospitalier Loos Haubourdin est un établissement public à profil gériatrique avec 195 places en EHPAD, 10 places en accueil de jour et 90 places d'hôpital orientées pour les personnes âgées. Nous accueillons majoritairement des personnes de 80-90 ans. S'agissant des liens sociaux entre nos résidents et leurs proches, comme partout, nous avons l'éventail complet avec ses extrêmes : ceux dont la famille vient très souvent – si ce n'est pas tous les jours –, ceux qui ont plus ou moins régulièrement de la visite (principalement le week-end), et enfin, ceux complètement isolés car sans famille ou tout simplement « abandonnés » par elle pour des raisons diverses qu'il ne nous appartient pas de jauger ou de juger. C'est triste, mais c'est ainsi. Heureusement, pour les résidents les plus isolés, les bénévoles comme ceux des Petits Frères des Pauvres viennent les visiter très régulièrement. Il ne faut pas oublier non plus que l'isolement des résidents n'est pas une notion absolue au sens où elle peut aussi s'incarner par une fréquence des visites des familles trop rare. D'autres bénévoles interviennent aussi comme Les Blouses roses, l'association T'as un ami, l'association de soins palliatifs Omega sans oublier les représentants des usagers. Les bénévoles peuvent aussi combler « l'absence » ou alors compléter les insuffisances de visites. L'intérêt également de la présence de bénévoles d'accompagnement pour les résidents, c'est d'avoir des personnes extérieures à l'établissement, de voir des gens qui ne portent pas forcément une blouse blanche, qui n'ont pas un rapport centré sur la technique aux soins, même si le personnel fait tout pour gommer cet aspect technique et même s'il est aussi au quotidien un acteur du lien social. Le rapport résidents/bénévoles est complètement différent, uniquement basé sur la discussion et sur la dimension de proximité sociale. Ça change tout. Parfois, c'est plus facile de parler avec une tierce personne, notamment pour faire passer des messages. Et pour nous, la présence des bénévoles apporte un autre regard sur les résidents, sur notre fonctionnement. Nous faisons deux fois par an une réunion avec l'ensemble des bénévoles pour échanger sur ce qui se passe dans notre

structure, voir avec eux ce que nous pouvons améliorer et savoir ce qu'ils ont envie de nous communiquer. C'est souvent un retour expert car ils interviennent dans plusieurs structures et les associations forment les bénévoles à la connaissance de l'intervention en établissements. Les remarques, les suggestions sont toujours très fines, très ajustées. Nous avons aussi mis en place une organisation pour structurer les échanges entre les professionnels et les bénévoles qui interviennent dans l'établissement, avec une boîte mail, un local pour entreposer leurs affaires, leur boîte aux lettres personnelle, sans oublier les échanges informels au quotidien.

Comment s'est passée l'organisation pendant le confinement ?

L'arrêt des visites a été dur pour les familles, pour les bénévoles et les résidents. Pour les résidents qui n'ont pas de famille, les bénévoles sont comme des membres de leur famille. Dès le début du confinement, nous avons mis en place des rencontres Skype avec les familles et les bénévoles pour maintenir le lien. Avant la crise du Covid, le numérique était accessible mais pas du tout utilisé. C'est un des grands changements générés par cette crise. Les familles et les bénévoles se sont tout de suite appropriés ce nouveau mode de communication pour pouvoir pallier cette absence de visites physiques. Seules, quelques familles qui venaient voir leurs proches tous les jours ont eu plus de mal à se servir de l'outil numérique qu'ils ne considèrent pas comme un médium de communication adéquat. Les résidents se sont bien adaptés, même si pour certains, il faut être là pour les accompagner dans l'usage de la tablette ou dans les échanges. Nous avons vu des regards émerveillés face à l'outil. On ne se voit plus faire sans maintenant ! Mais ça prend du temps. Et il ne faut pas oublier que certains proches de résidents ne sont pas non plus à l'aise avec le numérique ou ont des difficultés économiques ou sociales qui ne leur permettent pas l'accès à ce type d'outils.

Si le numérique devient un outil utilisé régulièrement en établissement pour le maintien du lien social avec les résidents, il faut du temps professionnel. Il faut aussi une réflexion pour ne pas arriver à une dérive autre, à savoir que le contact avec le numérique devienne

prioritaire par rapport aux visites et des familles qui ne verraient plus leurs proches âgées que par écran interposé. Le numérique est un outil qui doit prendre sa place mais ne doit pas être utilisé à la place des visites physiques, ni à la place d'une animation thérapeutique. Les robots, dont on entend beaucoup parler, pourraient être utiles pour aider le personnel sur la réponse à certains besoins mais il ne faut pas laisser les résidents seuls face à un robot. Il faut bien penser le temps dans lequel va s'insérer la modalité numérique par rapport au rythme et au planning de vie des résidents, et avoir une réflexion éthique pour les introduire intelligemment dans les structures.

Mais même avec le numérique, les résidents nous ont rappelé l'importance de voir leurs proches en vrai. Quand on a parlé de reprendre les visites avec le protocole mis en place, si on ne parle pas des bénévoles au même titre que les proches et les membres de la



Si on ne sort pas rapidement cette loi Grand Âge et Autonomie, qu'on attend depuis plus de deux ans et demi, alors que le grand public est mature pour comprendre la nécessité d'une loi et des moyens alloués, on risque de passer à côté de quelque chose d'assez ambitieux.



famille, on commet une erreur. C'est très important de prendre en considération l'importance des bénévoles. Notre vigilance est aussi pour les bénévoles qui peuvent être aussi des personnes à risque, mais ce sont des personnes adultes, en capacité de décider en connaissance de cause et qui sont soutenues par leur association. Je pense qu'on pourrait améliorer le statut des bénévoles d'accompagnement qui interviennent en établissements. Le rapport des bénévoles des Petits Frères des Pauvres avec les résidents est très fort, très intense, ils remplacent une famille absente ou qui n'existe pas. Leur mission n'est pas de faire de l'animation mais est vraiment liée à la dimension relationnelle.

Quels ont les enseignements de cette crise ?

Depuis le début du confinement, les résidents ont paradoxalement plus de contacts avec leurs familles. Comme s'il y a eu une prise de conscience de la vulnérabilité de nos aînés, notamment en EHPAD. On a même eu des familles qu'on ne connaissait pas qui ont repris contact avec des résidents. Ça sera intéressant de voir si le lien perdure après le déconfinement. Il est évident que le numérique va devenir un outil complémentaire de communication avec ses proches, même les plus âgés, à condition qu'on nous donne les moyens de pouvoir le faire. Le confinement nous a aussi permis de stimuler notre imagination sur nos pratiques pendant la semaine de confinement dans les chambres comme des animations de couloir ou dans le jardin et de privilégier des relations plus individuelles avec les résidents. Là aussi, ce n'est possible qu'avec un personnel suffisant. Et pour améliorer la situation, il est temps que la loi Grand Âge et Autonomie voit le jour. Les différents rapports (Iborra/Fiat ; Libault, El Khomri) ont relevé les constats qu'on connaît par cœur sur le secteur médico-social, la crise n'a fait que les confirmer et les mettre largement en exergue. On connaît le diagnostic, le Covid-19 est en fait une démonstration supplémentaire de celui-ci mais sa gravité et sa dimension planétaire lui confèrent un effet loupe pour le grand public qui ne peut désormais plus détourner le regard. Il y a plusieurs solutions, elles aussi connues et identifiées de longue date et éprouvées pendant la crise du Covid, qui ne peuvent plus être reléguées « à la revoyure » comme par exemple sur le rapprochement des EHPAD avec le secteur sanitaire, éviter le décroissement pour améliorer les mutualisations et donc l'accompagnement prodigué aux usagers. Est-ce que si on fait une loi tout de suite, on ne va pas passer à côté de certains enseignements de la crise, et alors ? Ce n'est pas parce qu'on fait une loi rapidement qu'on ne pourra pas l'améliorer d'ici un an, si on est passé à côté de certaines choses. Si on ne sort pas rapidement



cette loi Grand Âge et Autonomie, qu'on attend depuis plus de deux ans et demi, alors que le grand public est mature pour comprendre la nécessité d'une loi et des moyens alloués, on risque de passer à côté de quelque chose d'assez ambitieux. On doit aussi mettre fin à la concurrence entre le sanitaire et le médico-social, au risque qu'une loi sur les hôpitaux embolise des moyens ou ferait tout simplement perdre des moyens pour le médico-social. Nous nous devons d'être exigeants et ambitieux sur le manque en effectifs en établissements, l'éventail des intervenants en EHPAD comme des professionnels en dermatologie, stomatologie, gynécologie, le regroupement entre petits EHPAD isolés, des services sociaux et des services de santé pour devenir des lieux ressources dans les territoires, particulièrement en milieu rural. Et bien sûr, nous devons être exigeants sur le financement en donnant les moyens nécessaires à ces mutualisations sans amputer sur le budget des hôpitaux également en crise. Osons être ambitieux ! Avant la crise du Covid, nos fédérations avaient envoyé un courrier au Président et au Premier ministre pour utiliser les 24 milliards annuels de la CRDS (Contribution à la réduction de la dette sociale) qui doit s'éteindre en 2024 pour les personnes âgées. Il y a aussi le Fonds des retraites qui pouvait être utilisé avant 2024. Nous avons eu une fin de non-recevoir. Et désormais, les réserves de la CRDS ne seront pas

forcément, avec la crise, affectées pour nos aînés. Si on ne peut pas bénéficier de ces sommes, je suis favorable à ce que les EHPAD et les cliniques privés à but lucratif payent une redevance à l'État pour les autorisations d'activités qu'ils exploitent, qui pourrait être utilement reversée au secteur public et associatif.

Développer une vraie culture domiciliaire au sein de toutes les structures d'hébergement pour personnes âgées

Les structures d'hébergement pour personnes âgées sont un domicile. Le rapport Libault, paru en mars 2019, le souligne : « Cette notion d'« être chez soi » recoupe trois dimensions fondamentales dont aucune n'est accessoire : le logement, qui sécurise des activités fondamentales que sont par exemple manger, dormir, se sentir en sécurité ; l'intimité, entendue comme la faculté d'arranger son temps comme on veut, de décider de l'agencement de ses temps de vie, de disposer de moments pour soi ; le fait d'être dans un lieu dont on se sent habitant, au cœur d'un voisinage et d'un environnement de vie (commerçants, services, relations avec le monde social, etc.). Ces trois éléments indissociables de la qualité de l'aide, de l'accompagnement et du soin aux personnes âgées sont aujourd'hui trop peu souvent rassemblés sur les lieux de vie. » Il faut donner les moyens pour rendre possible cette approche domiciliaire. Il est également essentiel de mettre en œuvre les recommandations de bonnes pratiques de l'HAS (Haute autorité de santé) sur la qualité de vie en EHPAD (respect des habitudes de vie personnelles, respect de l'intimité des résidents, mise en place d'une organisation personnalisée du lever, du petit déjeuner et de la toilette...). Et bien sûr, ne plus construire de nouveaux établissements de grande taille, éloignés des lieux de vie du reste de la population.

Quand j'ai dû quitter mon appartement, j'ai pris conscience que c'était définitif ici. Je n'en ai parlé à personne, mais quand on m'a apporté les meubles et installé dans ma chambre, je me suis sentie chez moi. L'environnement est agréable, on m'a accroché des cadres, des bibelots pour recréer le cadre que j'avais. Ça aide beaucoup.

Delphine, 96 ans, résidente d'EHPAD, région Île-de-France

Mieux encadrer le secteur des structures d'hébergement des personnes âgées à but lucratif

En subordonnant la création et le développement des établissements commerciaux à l'existence d'une clientèle solvable dans le territoire concerné. En privilégiant les indicateurs de qualité aux indicateurs financiers dans les dialogues de gestion entre gestionnaires et autorités de contrôle. Et en objectivant le coût des prestations incluses dans le tarif hébergement afin que les familles et les résidents puissent avoir l'information nécessaire pour faire leurs choix.

PRÉCONISATION N°3

Prévenir l'isolement des aînés dans les territoires

● CONSTRUIRE DE VRAIES POLITIQUES TERRITORIALES DE PROXIMITÉ POUR MIEUX REPÉRER ET SOUTENIR LES PERSONNES ÂGÉES ISOLÉES

Le gouvernement s'est énormément appuyé sur les élus territoriaux pour mener à bien la stratégie de déconfinement. Le rôle des élus de proximité est essentiel pour mener une lutte contre l'isolement des personnes âgées le plus en adéquation avec les réalités de chaque territoire. Miser seulement sur l'attribution de labels, la mise en place d'instances consultatives comme les « conseils de seniors » ou des solutions d'habitat qui ne correspondent pas forcément aux attentes, comme la colocation intergénérationnelle, ne peuvent suffire. Les actions doivent être concrètes, mesurables, correspondre vraiment aux attentes et besoins des personnes âgées, y compris celles du grand âge.

Malgré un formidable élan de solidarité familiale et de solidarité citoyenne, malgré le soutien permanent de nombreux acteurs qui interviennent auprès des personnes âgées, le confinement a accentué des situations d'isolement existantes et en a vraisemblablement créé d'autres.



Il existe en France un noyau dur de personnes âgées qui vivent dans des situations d'isolement durables, qui cumulent souvent isolement et précarité, et qui sont « sous les radars », non identifiées, non aidées, totalement invisibles des structures d'aide et des citoyens. Tous les efforts vont devoir être portés pour d'une part, identifier ces personnes, et d'autre part leur apporter les meilleures solutions d'aide possibles, en assurant leur pérennisation pour faciliter leur quotidien, prévenir et lutter contre leur isolement.

S'appuyer sur tous les acteurs du territoire de proximité

Pour identifier les 650 000 aînés qui n'ont eu aucun contact avec leurs familles, tous ceux qui n'ont pas reçu l'aide dont ils avaient besoin pendant le confinement, l'échelon territorial de lutte contre l'isolement de nos aînés est à l'évidence, celui de la proximité, en priorité la commune, dans laquelle les gens ont confiance. L'intérêt de **construire une politique territoriale de proximité pour lutter contre l'isolement des aînés est de pouvoir associer plus facilement tous les acteurs présents sur le territoire (CCAS, CLICS, établissements d'accueil pour personnes**

âgées, structures d'aide à domicile, réseau de professionnels de santé, associations, services publics), de s'appuyer sur leurs connaissances et leurs compétences territoriales, y compris celles des acteurs auxquels on ne pense pas forcément alors qu'ils ont un rôle essentiel de veille et de repérage des personnes âgées les plus isolées : le commerçant, le bailleur social, le conseiller bancaire, le livreur de fioul, l'artisan qui vient réparer une chaudière, etc. La lutte contre l'isolement des aînés doit impérativement se construire en proximité avec les citoyens qui ont une parfaite connaissance de leur territoire et une volonté de s'engager au plus près. La commune, échelle de proximité, doit être au cœur de ces réseaux locaux. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle les Petits Frères des Pauvres avaient publié une plateforme de 10 mesures de lutte contre l'isolement de nos aînés, à destination des candidats aux municipales 2020 en rappelant que chaque municipalité a un rôle essentiel à jouer pour favoriser, dans de nombreux domaines, une ville la plus inclusive possible pour nos aînés et pour lutter contre cet isolement qui touche de nombreuses personnes âgées, surtout les plus démunies et les plus fragiles : solidarité, habitat, aménagement de l'espace public, mobilité, maintien des commerces et services de proximité, exclusion numérique, engagement citoyen. Jérôme Guedj, dans son rapport d'étape n°1 prône d'ailleurs « *la constitution d'une cellule de coopération territoriale ou municipale "personnes isolées fragiles" coordonnée par le maire ou le CCAS* ». Attention, néanmoins à ne pas multiplier les dispositifs de coordination au risque de renforcer l'effet millefeuille de la coordination, aux côtés des CLIC, MAIA, réseaux de santé, plateforme territorial d'appui, PAERPA.

Faire de Monalisa un centre de coopération et de coordination rattaché à la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'Autonomie)

Monalisa (Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés) doit pouvoir mener ses missions dans les meilleures conditions possibles. Depuis sa création, son aptitude à faciliter les coordinations territoriales est saluée par l'ensemble des acteurs. Appuyons-nous sur l'existant qui fonctionne et qui a un ancrage de proximité reconnu. Nous soutenons le projet de rattachement à la CNSA, puisque l'isolement relationnel est aussi territorial, en prise directe avec les politiques d'aide à l'autonomie conduites par la CNSA. Il est indispensable de favoriser la sécurité des financements de Monalisa et de pérenniser les initiatives portées localement.

● FACILITER LE QUOTIDIEN DES PERSONNES ÂGÉES

Favoriser la mobilité de nos aînés :

En **améliorant l'aménagement urbain** pour permettre aux personnes âgées de sortir dans leur périmètre de déplacement et de mieux se réappropriier leur territoire de proximité. **En rendant les transports le plus accessible possible**, que ce soit en terme d'offre de transport ou d'accessibilité pour les personnes à mobilité plus réduite et en veillant à ce que les nouveaux modes de circulation ne soient pas pénalisants pour les personnes âgées et fragilisent davantage leurs déplacements. **Le développement du transport à la demande est aussi à soutenir.** Des initiatives de transport à la demande qui s'appuient, d'une part, sur les communes (pour les moyens de transport et le système de réservation) et d'autre part sur des citoyens qui pourraient s'engager comme bénévoles chauffeurs sont à encourager.

Favoriser le maintien des services et commerces de proximité

Dans nos précédents rapports, les personnes âgées ont fait part de leur souhait de commerces de proximité, de transports en commun et de professionnels de santé comme réponses essentielles à l'isolement. La dernière note de l'Insee d'avril 2020 a pointé que « *les personnes âgées sont d'autant plus fragilisées par la situation actuelle lorsque les achats de première nécessité, telles les courses alimentaires, impliquent de se rendre dans une autre commune : 13,3% des personnes de 75 ans ou plus vivant seules résident en France dans une commune sans aucun commerce alimentaire généraliste. Ce taux s'élève à 45% dans la Meuse ou la Haute-Saône.* » En zone rurale, les personnes âgées sont d'autant plus pénalisées que leur utilisation moindre de la voiture avec l'avancée en âge, ne leur permet plus de se rendre dans les zones où se trouvent encore les commerces et les services indispensables à leur maintien à domicile. Le confinement a montré l'importance d'avoir en proximité des commerçants qui ont pu assurer l'approvisionnement en courses. En milieu urbain, il est également essentiel de maintenir des vies de quartiers. **Il est indispensable de permettre aux plus âgés ou au moins mobiles de continuer à aller faire leurs courses, d'avoir accès à leurs droits et de conserver du lien social en rencontrant de façon informelle les autres habitants. Mener des actions de redynamisation des territoires, en s'appuyant sur les acteurs locaux impactera favorablement le quotidien des aînés les plus fragiles et les plus isolés. Le développement de commerces et de lieux de convivialité est également une alternative à développer dans de nombreux territoires.**



J'ai conduit jusqu'à 90 ans mais plus maintenant. Quand on vit à la campagne, on a toujours besoin des autres. On n'a plus rien dans les petits villages.

Laurette, 94 ans, région Bourgogne Franche-Comté



Je peux faire mes courses assez près de chez moi, donc ça va. J'y vais une fois par semaine, dans une petite supérette. Depuis qu'il y a de nouveau un marché, j'y vais quelques fois, mais c'est tout ce que j'ai à proximité. Je ne pourrais pas faire beaucoup plus loin.

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire



PRÉCONISATION N°4

Soutenir le bénévolat d'accompagnement et l'engagement citoyen

● PÉRENNISER LE SITE DE LA RÉSERVE CIVIQUE

Mise en place par les pouvoirs publics le 23 mars 2020, la plateforme nationale jeveuxaider.gouv.fr a eu pour objectif de permettre aux citoyens de « *donner de leur temps pour que les plus vulnérables ne soient pas les premières victimes de cette crise* ». Elle a suscité l'intérêt des citoyens puisque le Secrétaire d'État Gabriel Attal a annoncé, en avril, l'inscription de 300 000 personnes. Cette plateforme présente l'intérêt d'être un site porté par l'État, qui offre un large panel de choix pour s'engager. Bien sûr, pendant la crise, il a présenté des actions de lien avec les personnes fragiles isolées (téléphone, visio, mail) et il pourra donc être, à l'avenir, étoffé en inscrivant les actions pérennes de lutte contre l'isolement des aînés et du maintien du lien social comme un axe essentiel d'engagement d'après crise.

● MIEUX VALORISER LE BÉNÉVOLAT ET L'ENGAGEMENT CITOYEN

La crise du Covid-19 a mis en avant le formidable élan de solidarité des Français envers les plus fragiles. De nombreux citoyens ont pris conscience de l'isolement auquel étaient confrontées de nombreuses personnes âgées et ont apporté leur soutien. Il est indispensable de continuer à soutenir cet engagement citoyen car l'isolement va perdurer pour de nombreux aînés après le déconfinement et dans les années à venir. Les solidarités de proximité peuvent être soutenues par des dispositifs agiles qui impliquent des tiers de confiance, comme les collectivités locales, les partenaires associatifs, les caisses de retraite. La promotion de l'engagement citoyen peut également être faite auprès des jeunes générations avec l'investissement de l'Éducation Nationale : sensibilisation au Grand Âge, aux conditions de vie des aînés et rencontres entre personnes âgées et jeunes des écoles, collèges, lycées, à condition que ces rencontres soient construites dans des projets de classe dans la durée et qu'elles permettent aux aînés de pouvoir être partie prenante. Une campagne annuelle de sensibilisation, avec des témoignages de personnes âgées, de bénévoles, de citoyens engagés pourrait être lancée par les pouvoirs publics pour inciter le grand public à la solidarité de proximité auprès des personnes âgées.



« Au lieu d'avoir les personnes des Petits Frères au téléphone, je les aurai chez moi, ce qui est beaucoup mieux. Le fait de voir quelqu'un entrer chez moi, c'est énorme. Cette impression de vide que l'on peut ressentir, c'est difficile. En réalité, ça ne change pas grand-chose, mais c'est plutôt une question de ressenti. »

Yolande, 93 ans, région Pays de la Loire



● INVESTIR DANS LA FORMATION DES BÉNÉVOLES D'ACCOMPAGNEMENT ET DES CITOYENS QUI SOUHAITENT S'ENGAGER AUPRÈS DE PERSONNES ÂGÉES

Inciter les citoyens à s'engager ne peut suffire. Un citoyen qui souhaite être solidaire avec une personne âgée isolée ne doit pas être mis en difficulté ou se retrouver sans réponse quand une personne à qui il apporte son aide ne va pas bien ou a un comportement déroutant. Le décès d'une personne âgée qu'on aide est aussi une épreuve qui peut nécessiter un soutien psychologique. Le risque de ne pas apporter un appui durable aux citoyens qui souhaitent s'engager dans la lutte contre l'isolement de nos aînés est que les personnes les plus complexes, qui cumulent les fragilités, et qui sont souvent les plus isolées, risqueraient de ne

pas bénéficier de cette solidarité, se retrouveraient encore plus reléguées avec une solidarité qui s'essoufflerait et des citoyens démotivés ou ne sachant pas apporter les bonnes réponses. Les Petits Frères des Pauvres ont une longue expérience de la formation de bénévoles et proposent un catalogue très étoffé pour répondre aux attentes et aux besoins comme « Ils vieillissent, nous vieillissons : regards croisés sur le vieillissement », « Des clés pour faciliter l'écoute », « La relation d'accompagnement : repères fondamentaux ». En 2019, plus de 3 400 bénévoles ont été formés. Les citoyens engagés dans « Paris en Compagnie » bénéficient d'une formation mise en place par les Petits Frères des Pauvres.

● DÉVELOPPER L'ACCOMPAGNEMENT TÉLÉPHONIQUE SOCIAL

Même s'il ne peut pas remplacer les rencontres physiques, l'accompagnement téléphonique a été un soutien important pendant la crise. Il a une vraie utilité sociale et a souvent été une bouée de sauvetage pour des personnes âgées isolées et encore plus fragilisées par le confinement. Le développement d'une ligne d'écoute, anonyme, gratuite, avec des bénévoles écoutants formés, comme notre ligne Solitud'écoute, est indispensable pour offrir à des personnes qui ne sont pas forcément identifiées par les différents acteurs sociaux ou médico-sociaux, ou qui n'osent pas demander de l'aide, un espace rassurant avec une écoute de qualité.



« J'ai trouvé que les appelants manifestaient pour certains le besoin de pouvoir échanger, converser avec quelqu'un, se changer les idées, parler d'autre chose, un moyen pour eux de desserrer l'angoisse, de tromper l'ennui. »

Bénévole Solitud'écoute



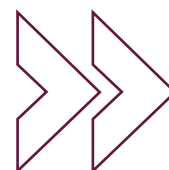
Les appels sont très disparates et il y a de nombreux primo-appelants. Impossible pour moi d'extraire un appel particulier des 112 entendus depuis le début du confinement. La plupart des appels proviennent de personnes suivies pour des problèmes psy parfois graves, et je remarque une anxiété plus importante, des manifestations d'angoisse ou d'agressivité plus marquées, de l'incohérence dans certains discours que j'ai parfois du mal à suivre ou à comprendre. J'adapte ma réponse entre ceux qui ont besoin d'être rassurés, ou simplement écoutés.

Bénévole Solitud'écoute



« Une femme de 93 ans en EPHAD a appelé en pleurs car elle était vraiment trop coupée du monde et j'ai constaté son soulagement de pouvoir parler, dire sa solitude mais aussi parler d'autres choses plus légères, rire... Ses remerciements pour notre écoute étaient touchants. »

Bénévole Solitud'écoute



PRÉCONISATION N°5

Prioriser, dans la stratégie pour un numérique inclusif, les personnes âgées exclues du numérique, sans oublier celles du grand âge et celles aux revenus modestes

Il est indispensable de sensibiliser les personnes âgées à l'intérêt du numérique et de permettre à celles qui le souhaitent, de pouvoir accéder à des outils essentiels comme ceux qui permettent le maintien du lien social, que ce soit en établissement ou à domicile, de façon autonome ou avec de l'aide. Bien sûr, **l'usage du numérique ne peut être pensé qu'en complément de rencontres physiques avec les aînés. Si les nouvelles technologies peuvent être un appui, elles ne permettent pas, seules, le maintien du lien social.** Attention également à ne pas être tenté de considérer le numérique comme la solution pratique, facile et économique pour soutenir et accompagner les aînés.

● **ÉQUIPER TOUTES LES STRUCTURES D'HÉBERGEMENT EN CONNEXION ET MATÉRIEL**

Doter les structures d'hébergement en connexion et en matériel nécessaire suffisant pour permettre à tous les résidents qui le souhaitent d'avoir accès au numérique, à condition d'avoir le personnel en nombre suffisant pour pouvoir aider ceux qui ont des difficultés à s'en servir.

● **PROPOSER DES ATELIERS GRATUITS DE DÉCOUVERTE DU NUMÉRIQUE**

Les personnes âgées qui ne connaissent pas Internet ne considèrent pas l'outil numérique comme intéressant, même après l'expérience du confinement, notre étude le confirme. Au lieu de penser formation, il est essentiel de leur permettre d'abord de découvrir, de façon personnalisée, en fonction de leurs propres sources d'intérêt, les multiples possibilités d'Internet et certaines fonctions comme les applications de maintien du lien social. Un parcours de formation pourra être proposé pour ceux qui souhaitent aller au-delà de la sensibilisation mais sans l'axer comme c'était le cas jusqu'à présent sur l'apprentissage des démarches en ligne.

● **PROPOSER DES OUTILS SIMPLES ET ADAPTÉS POUR ACCÉDER AU NUMÉRIQUE**

Il est essentiel de lutter contre l'exclusion numérique des personnes âgées avec des outils simples, adaptés, qui leur permettent d'interagir, accessibles financièrement, et non pas avec des outils certes extrêmement performants au niveau technologique et au design novateur, mais qui ne correspondent ni aux besoins ni aux attentes. Ces outils ne doivent pas être spécifiques, en générant des coûts d'abonnement supplémentaires en sus de la connexion Internet, alors qu'il existe déjà des applications pour maintenir le lien social, gratuites et faciles d'utilisation déjà utilisées par l'ensemble de la population.

● **METTRE EN PLACE UN TARIF SOCIAL POUR LES AÎNÉS AUX REVENUS MODESTES POUR L'ÉQUIPEMENT ET LA CONNEXION**

« Maintenant j'entends de plus en plus parler d'Internet et j'aimerais bien l'avoir aussi. Mais d'un point de vue financier, peut-être que j'aurai des problèmes, c'est ça qui m'arrête. Il faudra que je voie avec ma tutrice combien ça coûte. Emmanuelle, 66 ans, région Bourgogne Franche-Comté. »





- **TOUJOURS PROPOSER DES SOLUTIONS ALTERNATIVES AU NUMÉRIQUE POUR L'ACCÈS AUX DROITS**

87% des 4 millions de personnes âgées qui n'ont pas Internet n'en voient toujours pas l'intérêt. Même si des actions de sensibilisation doivent être menées, il est aussi essentiel de respecter le choix des réfractaires et de ne pas oublier ceux qui, pour des raisons financières ou de santé, ne pourront pas s'en servir. Le maintien de solutions alternatives (permanences physiques et téléphoniques) pour permettre l'accès aux droits est indispensable. Nous préconisons aussi d'ouvrir l'expérimentation Aidants Connect aux aidants non professionnels (famille, bénévoles) afin de leur permettre d'être sécurisés dans leur soutien aux personnes âgées qui ont besoin de faire des démarches dématérialisées.

- **FACILITER L'ACCÈS À LA TÉLÉMÉDECINE COMME UN MOYEN COMPLÉMENTAIRE DE CONSULTATION.**

Rendre visite à son médecin est une sortie importante pour les personnes âgées les plus isolées. Mais en cas de crise sanitaire, d'épidémie, de difficultés de déplacements, la télémedecine peut être un outil utile, à condition que sa pratique soit bien encadrée par les professionnels habituels de santé, et que son utilisation ne devienne pas la seule réponse pour pallier les déserts médicaux.



Nous utilisons avant la crise la téléconsultation gériatrique pour le suivi de certains résidents dans nos établissements d'hébergement, en présence des soignants. Pour des plaies chroniques, pour de la psychogériatrie, en dermatologie aussi. C'est très utile pour éviter de faire déplacer des patients qu'on connaît déjà, à condition d'avoir du bon matériel. Il y a un vrai intérêt mais ce n'est pas une solution aux déserts médicaux, ça ne remplacera jamais une consultation en vis-à-vis avec un patient. La limite est aussi pour des personnes âgées isolées qui ne savent pas utiliser les outils numériques, qui n'ont pas de proches pour les aider ou pour des personnes qui ont des troubles cognitifs et dont l'aidant est âgé et également non internaute. Pendant le confinement, nous avons essayé de mettre en place des téléconsultations avec nos patients mais très peu sont équipés.

François Puisieux, gériatre, CHU de Lille



PRÉCONISATION N°6

Concilier l'éthique et la lutte contre l'isolement des aînés

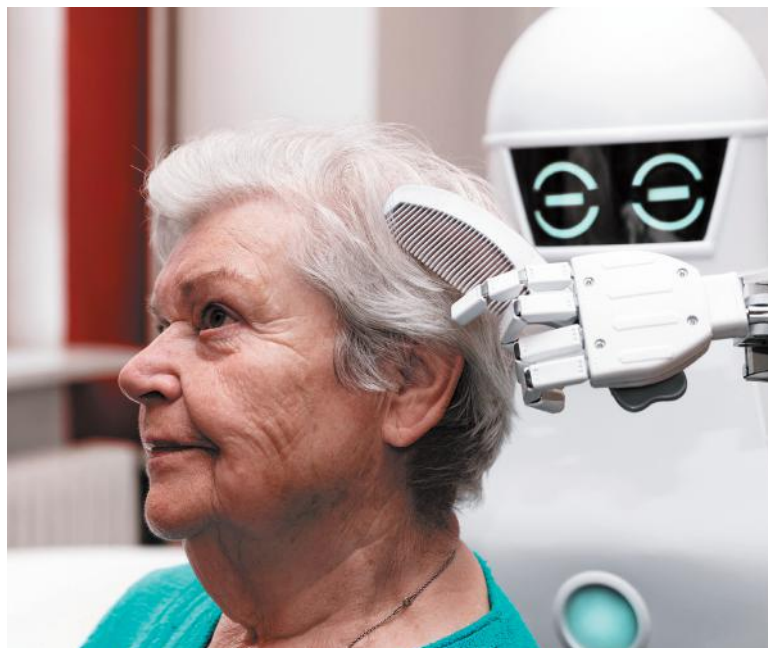
● REFUSER LA MARCHANDISATION DU LIEN SOCIAL

Nous saluons, bien sûr, la solidarité de certains acteurs de la Silver Economie qui ont choisi de rendre leurs services gratuits pendant toute la durée du confinement. Mais cette crise sanitaire et sociale doit amener à revoir certains modes de fonctionnement de cette filière et à ne pas soutenir les marchands de lien social qui excluent, de surcroît, les personnes isolées les plus modestes. **Retisser des liens dans la durée repose à l'évidence sur des rencontres physiques, sincères et de qualité, sans contrepartie d'ordre commerciale.** Il nous paraît essentiel que la filière n'apporte plus un soutien inconditionnel aux entrepreneurs qui pensent que les aînés sont d'abord un business prometteur et qui font de l'isolement relationnel un argument marketing. Il est indispensable de rappeler que les personnes âgées les plus isolées sont majoritairement celles qui ont de faibles revenus. On peut penser, par exemple, à ceux qui essaient de convaincre que des robots dits de compagnie aux prix exorbitants sont la solution. Outre que **la seule réponse à l'isolement de nos aînés est une réponse humaine, dans une relation gratuite et désintéressée** (c'est une des leçons majeures de cette crise, ce qui manque le plus aux aînés, même ceux qui sont connectés, c'est le contact humain « en vrai »), ces entrepreneurs excluent de fait les personnes les plus démunies.

Nous avons également constaté que de grandes entreprises dont l'activité n'a aucun rapport avec les personnes âgées proposent à leur tour des plateformes de services payants aux personnes âgées en incluant la lutte contre l'isolement dans les prestations. La lutte contre l'isolement ne peut devenir un énième service dans une stratégie de développement de n'importe quelle entreprise commerciale.

Des jeunes pousses de l'économie digitale marchandisent aussi le lien social en proposant, par exemple, à des étudiants de faire des visites dites de convivialité chez des personnes âgées isolées. Un aîné isolé devrait-il payer pour parler ou jouer à un jeu de société avec quelqu'un ? La lutte contre l'isolement des personnes âgées ne peut pas être un complément de revenus pour des jeunes qui n'ont, de plus, aucune formation encadrée sur les personnes du grand âge et les problématiques qui peuvent y être liées.

Certains services de la Silver Economie peuvent permettre un appui technique à la lutte contre l'isolement mais ils ne sont pas la réponse. C'est d'ailleurs ce qu'ont rappelé Fabrice Gzil et Solenne Brugère dans un rapport (auquel les Petits Frères des Pauvres ont apporté leur contribution) sur les enjeux éthiques et juridiques des technologies pour les personnes âgées, rapport commandé par la filière Silver Economie en 2019 : « *Les problèmes sociaux appellent une réponse sociale. Aucune technologie ne sera jamais une réponse à l'isolement social de personnes âgées. Certaines peuvent être extrêmement utiles pour permettre aux personnes âgées de se sentir moins seules ou pour aider celles et ceux qui s'efforcent de réduire cet isolement mais la solitude des personnes âgées appelle d'abord et avant tout une réponse humaine. Cette réponse peut être outillée, renforcée, décuplée par la technologie, elle ne saurait jamais être effectuée ou remplacée par de la technologie.* » ...« *Mais on constate aussi des usages beaucoup moins réfléchis et rigoureux, où les robots sont présentés comme des moyens de*



recréer du lien social, ce qui peut apparaître comme une forme de marchandisation du lien social. Pour l'éviter, il paraît important de s'abstenir de toute promesse relationnelle ou émotionnelle. Il devrait également être clair pour la personne âgée, y compris lorsqu'elle a des troubles cognitifs, que le robot n'est pas une personne ou un animal. On peut le faire en montrant à la personne comment le robot s'allume et s'éteint, de façon à ce que ce soit elle qui joue avec lui, et non elle qui soit son jouet ».

● POURSUIVRE LES RÉFLEXIONS SUR L'ÉTHIQUE ET LA LIBERTÉ DES PERSONNES ÂGÉES

Liberté et précaution : mener une réflexion sur les enseignements éthiques de la crise

Les atermoiements sur un éventuel déconfinement plus tardif des personnes âgées est aussi révélateur du regard de notre société sur les plus âgés qui seraient, pour certains, incapables de prendre les bonnes décisions pour leur vie et qui devraient être soumis à des règles différentes du reste de la population. La présidente de la Commission Européenne, Ursula von der Leyen, a même été jusqu'à préconiser de « limiter autant que possible les contacts avec les seniors » tant qu'il n'y a pas de vaccin. Comme l'a précisé Emmanuel Hirsch, directeur de l'Espace éthique de la région Île-de-France, dans une interview dans les médias, il est nécessaire de témoigner « respect, considération et sollicitude aux plus vulnérables d'entre nous. Soyons une société bienveillante. » Le décès de personnes âgées, seules, sans que les proches aient la possibilité de les accompagner jusqu'au bout pose aussi de nouvelles questions. La crise que nous vivons a mis en exergue que les questionnements éthiques sur la volonté louable de protéger d'un point de vue sanitaire des personnes fragiles sans les priver de leurs libertés individuelles ne sont pas assez abouties et qu'il est impératif de poursuivre les réflexions pour concilier vulnérabilité, protection et libertés.

J'ai vraiment le sentiment d'être en prison, il me manque ma liberté.

Renée, 90 ans, région Occitanie

Mettre en place le plus rapidement possible des principes éthiques pour les entreprises développant des solutions connectées :

Alors que de nombreux Français ont fait part de leurs doutes sur une application de « tracking », certaines entreprises développent depuis plusieurs années des objets connectés qui ont pour conséquence une surveillance accrue du rythme de vie de nos aînés (verre connecté, chaussons connectés, capteurs dans la salle de bain, lit connecté...). Le tracking à vocation de protection non souhaitée par une majorité de citoyens est-il plus acceptable pour des personnes car elles sont âgées et fragiles ? Quid du consentement éclairé de la personne à qui on souhaite proposer ces technologies ? De nombreuses innovations sont développées dans la simple visée de répondre à l'anxiété des familles ou au confort des professionnels dont les métiers sont en tension. Nous alertons sur l'usage de technologies qui auraient pour objet d'informer sur l'état de santé (rapidité de la marche, taux d'hydratation, etc) de la personne et qui pourraient aboutir à poser des évaluations ou des diagnostics sans l'intervention de professionnels. Un des risques serait aussi que la modification de comportement induite par des capteurs n'alerte que lorsque qu'un critère



physique est en dessous d'un seuil sans prendre en compte humainement la détresse morale ou le sentiment de solitude de plus en plus prégnants chez nos aînés.

Nous partageons les recommandations du rapport Gzil/Brugère qui demande que « *la filière puisse prendre rapidement des engagements forts en terme d'intégrité et de transparence (scientifique, technique, industrielle et commerciale). L'intégrité renvoie à une validation rigoureuse des produits et services associés.* »

● FAVORISER L'ENGAGEMENT DES ENTREPRISES

La crise a révélé que de nombreuses entreprises ont souhaité soutenir les associations et ont fait preuve d'une vraie sincérité dans leurs dons. Les Petits Frères des Pauvres ont été contactés par des sociétés de secteurs très variés, qui ont entretenu dès le départ un rapport de confiance alors que les relations partenariales étaient nouvelles. Nous avons été particulièrement touchés par les entreprises dont l'activité était fortement pénalisée mais qui ont pris conscience de l'isolement des personnes âgées et ont souhaité participer à l'élan de solidarité nationale envers les personnes âgées isolées. La légitimité de l'Association ainsi que notre capacité à apporter des réponses pertinentes et efficaces en pleine pandémie ont été un vrai plus.

Inciter les entreprises, y compris les PME, à soutenir les actions associatives de lutte contre l'isolement des aînés en

- **Promouvant une vraie politique RSE**, y compris pour les PME, en accompagnant les entreprises à dépasser l'obligation légale pour mettre la RSE au centre du projet d'entreprise.
- **En communiquant sur la fiscalité du mécénat** qui favorise la générosité des entreprises, et en particulier celles des petites entreprises.
- **En faisant la promotion de toutes les formes de dons** comme le don en nature, qui ouvre aussi droit à des réductions fiscales.
- **En facilitant la mise à disposition de salariés sur le temps professionnel.**
- **En encourageant, au sein de l'entreprise, l'exercice de la citoyenneté.**

Intégrer les entreprises de proximité dans les politiques locales de lutte contre l'isolement

Les commerçants, les artisans sont des acteurs essentiels de veille et de prévention de l'isolement des personnes âgées. Il est important de les faire participer aux politiques locales qui favorisent de meilleures conditions de vie de nos aînés et la prévention de l'isolement.

Favoriser des rencontres entre les personnes âgées et les entreprises, en n'oubliant pas les plus âgées, les plus fragiles, les plus démunies

Développer des produits ou services envers les personnes âgées doit être fait en comprenant bien leurs attentes et leurs besoins. Les plus âgées, isolées, précaires ne doivent pas être exclues des phases de réflexion et de conception de ces produits ou services.

Systematiser les formations à l'éthique et à la connaissance des publics âgés

Nous nous interrogeons sur le manque de formation des ingénieurs et développeurs qui conçoivent des solutions technologiques, ou des professionnels du marketing, s'adressant à des personnes qu'ils ne connaissent pas ou mal. Il nous semble indispensable que des sensibilisations aux questions du grand âge associées à une forme de réflexion éthique soient dispensées auprès de tous ceux qui s'orientent ou travaillent envers les personnes les plus fragiles, si l'on souhaite que les innovations ou les communications se fassent de façon consciente et respectueuse des personnes âgées utilisatrices et correspondent bien aux attentes et aux besoins.

PRÉCONISATION N°7

Lancer des études sur les impacts de l'isolement des personnes âgées

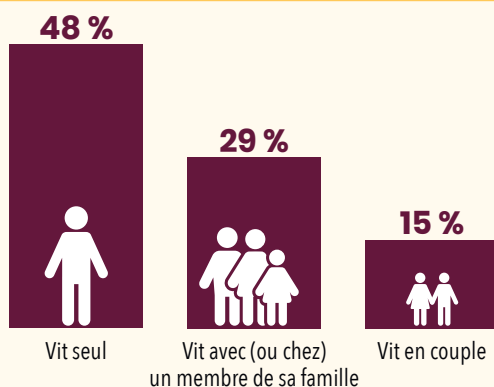
● MESURER RÉGULIÈREMENT L'ISOLEMENT DES AÎNÉS

La dernière étude consacrée uniquement à l'isolement relationnel date de 2003. L'INSEE a inclus quelques questions sur le sujet dans sa grande enquête « statistiques sur les ressources et les conditions de vie » en 2006, 2011 et 2015. Mais avec des tranches d'âge tellement disparates 50-64 ans et 65 ans et plus qu'il est impossible d'analyser finement les données.

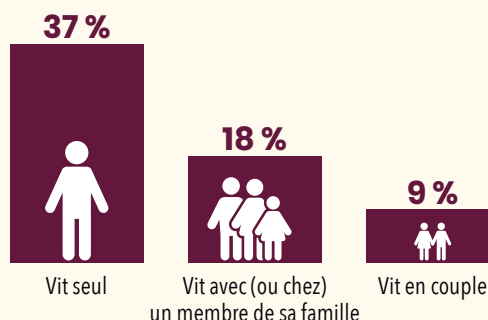
L'INSEE a également compilé, en avril 2020, quelques données sur les conditions de vie des Français pendant le confinement avec un focus sur les personnes qui vivent seules : « *en cette période de confinement, les personnes vivant seules peuvent être particulièrement vulnérables. L'isolement est en effet susceptible d'avoir des conséquences sur le moral mais aussi sur la santé, et peut complexifier les actes indispensables de la vie quotidienne (faire ses courses, se faire soigner...).* En France, 10,5 millions de personnes vivent seules, soit 16% de la population. Parmi elles, 2,4 millions sont âgées de 75 ans ou plus. Les personnes âgées vivant seules représentent une part importante de la population dans les territoires ruraux. ». **Il est impératif de ne pas faire automatiquement le lien entre solitude résidentielle et isolement. Ne pas vivre seul protège de l'isolement mais ne donne pas de garantie d'y échapper.** Oui, la solitude résidentielle est un facteur aggravant d'isolement, surtout au Grand Âge. 48% des personnes

de 60 ans et plus vivant seules ressentent de la solitude. Mais il est important de souligner que ce sentiment de solitude touche aussi des couples (15%) et des personnes vivant avec ou chez un membre de la famille (29%).

Pourcentage Ressenti de la solitude selon le type de ménage



Pourcentage de personnes de 60 ans et plus pouvant passer des journées entières sans parler à personne selon le type de ménage (risque d'isolement relationnel)



Source : rapport 2019 des Petits Frères des Pauvres Solitude, isolement des personnes âgées et territoires



Le constat est identique pour les personnes âgées en risque d'isolement relationnel puisque le manque de relations est aussi prégnant pour les couples et les personnes vivant chez ou avec un proche.

Ce manque de données précises, la qualification très floue des mécanismes d'isolement, la confusion récurrente entre solitude résidentielle et isolement des personnes âgées n'a pas permis jusqu'à présent de mesurer les impacts sanitaires, sociaux et économiques de l'isolement. Ne pas avoir de mesures correctes et régulières de tous ces impacts n'a pas incité les pouvoirs publics à agir concrètement contre l'isolement des personnes âgées, en se contentant de quelques mesures qui ne nécessitent pas de gros investissements, en multipliant les effets d'annonces, sans se saisir des nombreuses préconisations faites ces dernières années par les acteurs de terrain. **Il est plus que jamais nécessaire de mieux mesurer l'isolement relationnel des personnes âgées pour pouvoir y apporter les réponses les plus pertinentes.** Nous préconisons une grande étude sur les 60 ans et plus qui analyse les principaux réseaux de sociabilité de cette population, qui tient compte des différentes échelles territoriales et des évolutions sociétales (comme l'accès au numérique) et qui mesure la qualité de la relation.

Mener une étude d'envergure sur les conséquences de l'isolement des personnes âgées sur la santé

Il nous semble également essentiel de mener une étude sur les impacts de l'isolement relationnel sur la santé (physique et psychique) et sur la perte d'autonomie. À ce jour, quelques études scientifiques étrangères se sont intéressées à ces impacts mais aucune étude scientifique française d'envergure n'a été produite sur ce sujet.

BIBLIOGRAPHIE

Les derniers travaux des Petits Frères des Pauvres

- Baromètre 2017 : Solitude et isolement, quand on a plus de 60 ans en France, septembre 2017
<https://fr.calameo.com/read/0023577492cfba2d96185>
- L'exclusion numérique des personnes âgées, septembre 2018
<https://fr.calameo.com/read/002357749bdd3d45cf818>
- Paroles de résidents, paroles de résistants, décembre 2018
<https://fr.calameo.com/read/00235774948601cb17961>
- Solitude et isolements des personnes âgées en France, quels liens avec les territoires ?, septembre 2019
<https://fr.calameo.com/read/0023577498322e60045dc>
- Comment conjuguer nouvelles technologies et éthique ?, novembre 2019
<https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/nos-actualites/silver-economie-comment-conjuguer-nouvelle-technologies-et-ethiques>
- Plateforme Municipales 2020 : 10 mesures indispensables pour intégrer la lutte contre l'isolement de nos aînés dans les programmes des candidats
https://www.petitsfreresdespauvres.fr/media/1100/download/propositions_Petits_Freres_des_Pauvres_elections_municipales.pdf?v=2&inline=0

Autres ressources documentaires

- Les conséquences sanitaires et sociales de la canicule Rapport Evin/D'aubert 2004
<http://www.assemblee-nationale.fr/12/rap-enq/r1455-t1.asp>
- Rapport 2017 du CESE « *Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité* »
http://www.lecese.fr/sites/default/files/pdf/Rapports/2017/2017_17_isolement_social.pdf
- Baromètre de la diversité 2018 CSA
<https://www.csa.fr/Informer/Collections-du-CSA/Travaux-Autres-publications/L-observatoire-de-la-diversite/Les-resultats-de-la-vague-2018-du-barometre-de-la-diversite>
- Note d'orientation pour une action globale d'appui à la bientraitance dans l'aide à l'autonomie – 24 janvier 2019 – Denis Piveteau et Alice Casagrande
http://www.hcfea.fr/IMG/pdf/Note_d_orientation_Commission_pour_la_promotion_de_la_bientraitance_et_la_lutte_contre_la_maltraitance-3.pdf
- Rapport Dominique Libault – Concertation Grand Âge et Autonomie, mars 2019
https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_grand_age_autonomie.pdf
- Le profil des allocataires du minimum vieillesse – DREES 2019
<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/24-12.pdf>
- Rapport Myriam ElKhomri – Plan de mobilisation nationale en faveur de l'attractivité des métiers du grand âge, octobre 2019
https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_el_khomri_-_plan_metiers_du_grand_age.pdf
- Vieillesse et nouvelles technologies : Enjeux éthiques et juridiques. Pour des technologies au service des capacités et du bien commun, novembre 2019, Fabrice Gzil/Solenne Brugère
<https://www.espace-ethique.org/sites/default/files/28.11.2019-rapport-gzil-brugere.pdf>

- Baromètre des JT n°56 INA décembre 2019
<https://presse.ina.fr/barometre-retraites/>
- Rapport d'étape n°1 - Lutter contre l'isolement des personnes âgées et fragiles isolées en période de confinement, Jérôme Guedj, 23 mars 2020
https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_no1_j_guedj_-_05042020.pdf
- Avis du CCNE 30 mars 2020
<https://www.ccne-ethique.fr/fr/actualites/reponse-la-saisine-du-ministere-des-solidarites-et-de-la-sante-sur-le-renforcement-des>
- Covid-19 : personnes à risque et mesures barrières spécifiques à ces personnes, avis du HCSP, avril 2020
<https://www.hcsp.fr/explore.cgi/avisrapportsdomaine?clefr=807>
- Conditions de vie des ménages en période de confinement Insee, avril 2020
<https://insee.fr/fr/statistiques/4478728?sommaire=4476925>
- Rapport d'étape n°2 – Recommandations destinées à permettre à nouveau les visites de familles et de bénévoles dans les EHPAD, Jérôme Guedj, 18 avril 2020
https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_d_etape_no2_j_guedj_-_18.04.2020.pdf
- Protocole relatif aux consignes applicables sur le confinement dans les ESSMS et unités de soins de longue durée, Ministère des Solidarités et de la Santé, avril 2020
https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/protocole_relatif_aux_consignes_applicables_sur_le_confinement_dans_les_essms_et_unites_de_soins_de_longue_duree.pdf

REMERCIEMENTS

Merci à la Fondation des Petits Frères des Pauvres et à la CNAV (Caisse nationale d'assurance vieillesse) pour leur soutien financier qui a permis la réalisation des études quantitative et qualitative.

Merci à toutes celles et ceux qui ont permis la réalisation de ce rapport réalisé dans des conditions inédites :

Thomas Genty, Pauline Gouverneur et Laura Orblin Bedos de CSA Research,

Marie-Anne Montchamp, Présidente de la CNSA ; Jérôme Guedj, chargé d'une mission sur l'isolement des personnes âgées ; Mélissa Petit, sociologue ; François Puisieux, gériatre au CHU de Lille ; Thierry Calvat, co-fondateur du Cercle Vulnérabilités & Société ; Stéphane Landreau, Secrétaire général FNAAFP-CSF ; Séverine Laboué, directrice du groupe hospitalier Loos Haubourdin, qui nous ont apporté leurs éclairages,

les différents acteurs des Petits Frères des Pauvres qui ont donné chacun une expertise spécifique,

toutes les personnes accompagnées qui ont accepté de répondre aux entretiens et dont les témoignages ont été indispensables pour la réalisation de ce rapport et des différentes recommandations,

ainsi que tous les bénévoles qui ont voulu témoigner de leur accompagnement auprès des aînés pendant le confinement.

Crédits photo

Couverture : J.-L. Courtinat ; p.5 : S. Torrione ; p. 8 : D.R., J.-L. Courtinat ; p.11 : Drop of Life ; p.13 : J.-L. Courtinat ; p.16 : AdobeStock – Proxima Studio ; p.19 : AdobeStock – Y. Reitserof ; p.21 : AdobeStock – Pololia ; p.25 : Shutterstock – Rawpixel ; p.26 : AdobeStock – Satjawat ; p.29 : A_Lemelianenko ; p.31 : D.R. ; p.32 : J.-L. Courtinat ; p.33 : M. Dunyach ; p.37 : W. Jezequel ; p.39 : De Visu ; p.40 : Tetxu ; p.43 : M. Dunyach ; p.45 : L. Trujillo ; p.46 : H. Arbellot ; p.48 : OHE-W. Jezequel ; p.50 : J. Bourges ; p.51 : Docent ; p.52 : D.R. ; p.55 : J.-L. Courtinat ; p.56 : D.R. ; p.57 : T. Kuklina ; p.62 : K.-G. Hunor ; p.73 : J.-L. Courtinat ; p.77 : Solarisys ; p.79 : P. Simonin ; p.80 : D.R. ; p.84 adriaticfoto ; p.88 : P. Toury ; p.92 : D.R. ; p.93 : J.-L. Courtinat ; p.99 : AdobeStock ; p.104 : Freepik ; p.106 : L. Trujillo ; p.107 : Freepik ; p.109 : L. Trujillo ; p.112 : S. Torrione ; p.117 : L. Trujillo ; p.118 : Freepik ; p.119 : D.R. ; p.120 : J.-L. Courtinat ; p.121 : J. Coton ; p.123 : D.R. ; p.126 : D.R. ; p.128 : P. Toury ; p.130 : J.-L. Courtinat ; p.131 : D.R. ; p.134 : Coolpix ; p.135 : M. Nagy ; p.136 : M. Doerr & M. Frommherz ; p.137 : J.-L. Courtinat ; p.140 : D.R.

Réalisation des entretiens et rédaction : Isabelle Sénécal,
Responsable du pôle plaidoyer/relations presse des Petits Frères des Pauvres

Conception graphique : Agence Gaya – gayacom.fr

Impression : MAILEDIT



**PETITS FRÈRES
DES PAUVRES**

Non à l'isolement de nos aînés

Lieu d'Accueil et d'Animation National

19 cité Voltaire - 75011 Paris

Tél. : +33 (0)1 49 23 13 00

www.petitsfreresdespauvres.fr