

Observatoire de la Santé du Hainaut



Le lien social à l'épreuve du confinement

1/12/2020

Contexte

- Constat: période exceptionnelle, impact majeur sur nos vies en particulier pour les seniors.
- Etats des lieux sur ce qui a été fait pendant le confinement et en post-confinement pour maintenir le lien social avec les seniors.
 - Evènement en présentiel.
- Réseaux de partenaires (PCS, CPAS, coordinations CCCA, mouvements sociaux des mutuelles...)
- Objectif: permettre aux partenaires de se réinventer et de partager des bonnes idées face à une situation inédite.

Mars 2020

- Début du 1^{er} confinement
 - Mise à l'arrêt de toutes les activités « seniors »

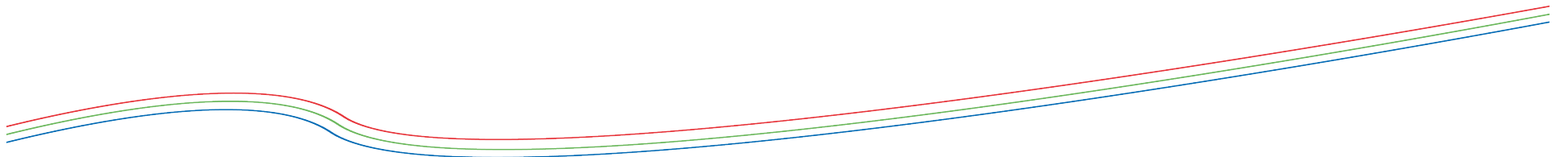


Les activités sont nombreuses et dans différents domaines.



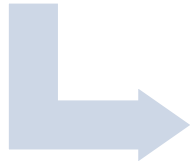
Pas seulement

- Mise à l'arrêt
 - des projets ou des programmes pour les seniors (projets sociaux, intergénérationnels, ...) (par ex: Eté solidaire, life box, maison de la ruralité, ...)
 - de la participation citoyenne (arrêt des conseils consultatifs communaux des aînés)



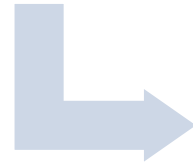
Annulation de projet

Activités



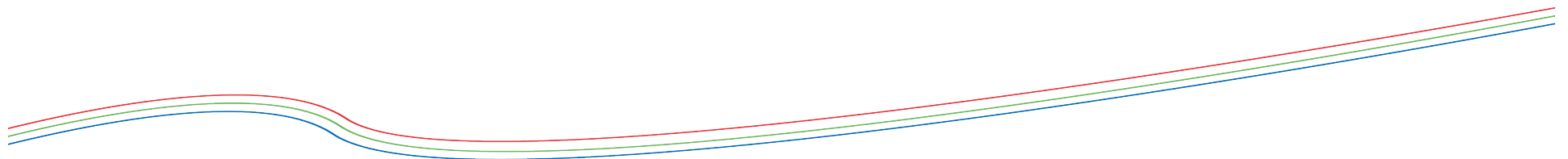
- Cascade d'annulations

Budgets



Projets

- Réactions en chaîne, annulations



Raisons

- Le confinement décrété mais pas seulement
- Les mesures sanitaires imposées
- Les problèmes organisationnels
 - Mise en place du télétravail, le manque d'équipement pour travailler à distance
 - Le manque de personnel (personne écartée à risque ou pour garde d'enfants)
 - La non-accessibilité de certains partenaires
- Le manque de clarté dans les consignes et recommandations imposées par les différents niveaux de pouvoir
 - Difficultés pour adapter, maintenir ou annuler projets, évènements, actions, activités

Maintenir le contact pendant le confinement ?



- **Moyen principal pour communiquer avec la population senior**
 - Coups de fils directement aux seniors bénéficiaires de services
 - Lignes téléphoniques d'écoute et de demandes d'aide
 - SMS
 - Maintien aides administratives par téléphone

Maintenir le contact pendant le confinement ?



- **Nouvelles technologies**

- Réseaux sociaux
- Page facebook: informations ou maintien du lien avec des possibilités de se distraire, de garder le moral
- Sites internet des communes ont permis de donner des informations ou de faire des demandes d'aide (plateforme solidaire)
- Mail
 - Base d'adresses préexistante, participation à une activité antérieure ou pool de bénévoles
 - Règlement général sur la protection des données (RGPD)



- **Journaux** communaux dédiés aux seniors ou des articles dans la presse « toute boîte » ou dans le bulletin communal

Initiatives mises en place

Pendant la période de confinement et en post-confinement des initiatives ont été mises en place pour permettre du lien social mais aussi un accès à des services d'aide.

- Le taxi social = taxi course pour les personnes ne pouvant se déplacer. Les courses étaient alors déposées devant le domicile des personnes
- Les services ont développé des prises en charge à distance.
- Plate-formes solidaires mettre en contact bénévoles et personnes ayant besoin d'une aide ou simplement d'un contact.
- Lignes téléphoniques d'écoute (numéro d'appel gratuit).
- Groupes de parole avec des systèmes de communication virtuel pour permettre aux seniors de parler entre eux.
- Pages facebook
 - Vidéos pour réaliser des activités (ateliers, cours), passer son temps et remonter le moral (spectacle).
 - Emploi des nouvelles technologies (cours) ou des permanences individuelles (utilisation tablette, smartphone, PC).

Initiatives mises en place

- Contacts téléphoniques par la commune après un premier contact et un accord de la personne pour être recontactée de manière régulière.
- Ou via les membres des conseils consultatifs communaux des aînés.
 - Flyers.
 - Contact direct (porte à porte).
- Contacts de proximité (porte à porte) avec les seniors par la distribution de paniers de produits locaux, la distribution de masques ou la distribution de matériel pour confectionner des masques,... dans le respect des mesures sanitaires.

Initiatives mises en place

- Maisons de repos
 - Réseau de soutien aux résidents (lettres, cartes et dessins envoyés par des enfants et des jeunes).
 - Activités individuelles (par ex : la possibilité de faire entrer des œuvres d'art avec une présentation d'un historien et un moment musical associé).
- Visites guidées de musée ont pu se faire de manière privative pour de petit groupe de seniors.
- Projets solidaires et intergénérationnels pendant l'été avec des adaptations liées aux règles sanitaires, important de reprendre les contacts entre les générations (Eté Solidaire).

Difficultés de mise en œuvre

- Faire face au stress, nécessité d'agir dans l'urgence sans préparation et sans matériel.
- Utilisation des nouvelles technologies pas toujours aisée
 - Les seniors pas équipés, pas envie de passer par cette technologie pour avoir un contact, aucune envie de se retrouver sur les réseaux sociaux.
 - L'utilisation de pseudos sur les réseaux sociaux ne facilite pas la reconnaissance des personnes entre elles.
- Règlement général sur la protection des données: utilisation de mailing accord pour être dans une base de données.

Difficultés de mise en œuvre

- Difficultés d'évaluer les initiatives par rapport au public cible (par ex: utilisation des sites internet).
- Manque de communication : les modifications constantes des règles, des recommandations et des interdictions provenant de différents niveaux de pouvoirs ont impacté les mises en œuvre (par ex : l'interdiction d'organiser des activités dans certaines lieux comme les bibliothèques).
- Respect des consignes sanitaires: impossible pour certaines actions de terrain (lieux, actions intergénérationnelles, solidaire).

Aide à la mise en œuvre

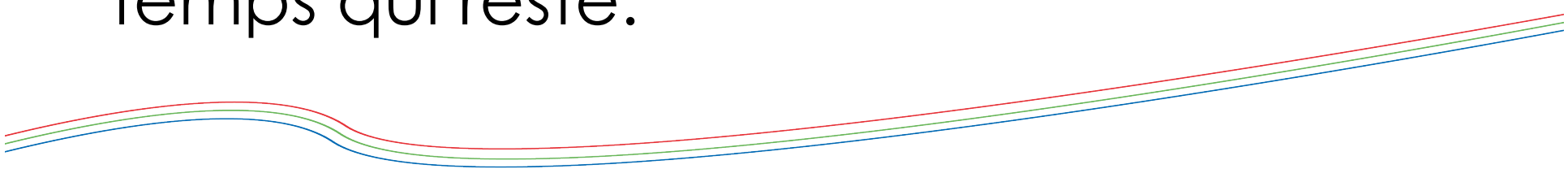
- Collaborations entre différents services, « seul on n'arrive à rien ».
- Vitesse de réaction par rapport à la situation, capacité de réorienter les actions.
- Soutien des directions, des employeurs et des bénéficiaires .
- Motivation à garder le lien.
- Disponibilité des ressources humaines avec une grande mobilisation des différents acteurs.
- Disponibilité des budgets .
- Envie des bénéficiaires, des usagers à rester actif.

Besoins relevés pour les seniors

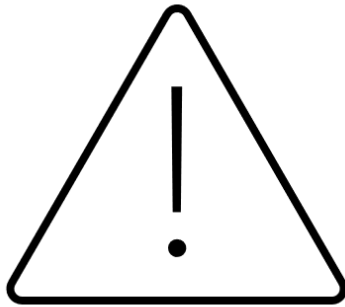
- Nécessité d'être entendu par rapport aux craintes, angoisses, peurs, besoin d'être rassuré.
- Avoir, comprendre et utiliser les outils de communication en ligne (fracture numérique).
- Maintenir un contact physique, de proximité.
- Problème de mobilité pour faire des courses mais aussi pour simplement sortir de chez soi, prendre l'air alors qu'ils avaient peur.

Les besoins ne sont pas nouveaux : fracture numérique, isolement, inaccessibilité des institutions pour les usagers, les limites du télétravail mais amplifiés par la situation COVID.

Demandes des professionnels

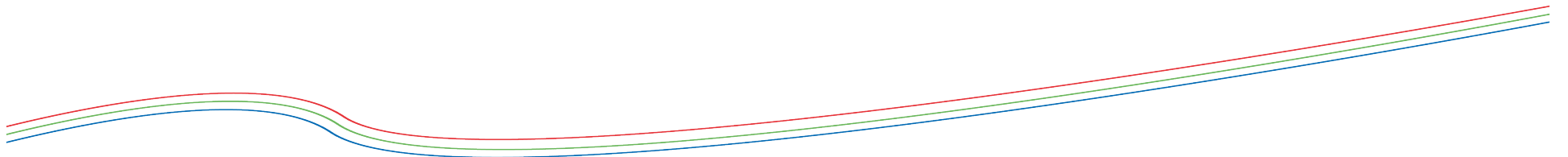
- Peu de demandes spécifiques.
 - Permettre le présentiel à la fois pour les professionnels et pour le publics
 - Tout faire pour permettre la continuité des projets dans des conditions acceptables.
 - Pour les seniors : besoins primaires (courses et contacts sociaux), profiter du temps qui reste.
- 

Reprogrammation et reprise des activités



L'état des lieux a été réalisé au cours du mois de septembre.

La situation sanitaire actuelle a remis en cause les reprogrammation et la reprise des activités.



Reprogrammation et reprise des activités

- Séances CCCA.
- Activités occupationnelles ou sportives (cours de dessin, d'aquarelle, gym, marche, relaxation, yoga...) dans le respect des règles sanitaires, comme par exemple en réalisant l'activité en extérieur.
- Présentiel non envisagé maintien des initiatives en virtuel.
- *Formations prévues fin octobre.*
- *Reprogrammation d'activités plus collectives comme des conférences ou des sorties ou visites fin octobre et novembre.*
- *Reprise de groupe de soutien en présentiel (Alzheimer café) mais avec adaptation et effectif réduit (consignes sanitaires)*

Difficultés rencontrées pour la reprise

- Nombreux problèmes liés à la mise en place des règles sanitaires
 - la distanciation sociale : lieux assez grands, difficultés de comprendre les gens avec le masque et éloignés les uns des autres.
- Accord des autorités parfois frileuses à accepter des activités avec des personnes « à risque » comme les seniors.
- Disponibilité des partenaires parfois eux-mêmes liés par des règles internes à respecter.
- Disponibilité du personnel (quarantaine, maladie, garde d'enfants, ...).
- Incertitude quant à la possibilité de reprendre et de programmer des activités au risque qu'elles soient au fur et à mesure annulées.

En résumé

- Utilisation des nouvelles technologies.
- Besoin de maintenir un minimum de contact physique, de proximité.
- Besoins primaires.
- Besoins de s'occuper, de passer du temps, de se distraire, de penser à autre chose.
- Difficultés existantes mais amplifiées par la situation.
- Règlement général sur la protection des données.



Observatoire
de la
Santé

Mieux vivre pour tous



**Bravo pour toutes vos
initiatives.**



Observatoire
de la
Santé

Mieux vivre pour tous

