

# 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<sup>er</sup> confinement
  - Mise à l'arrêt de toutes les activités « seniors »

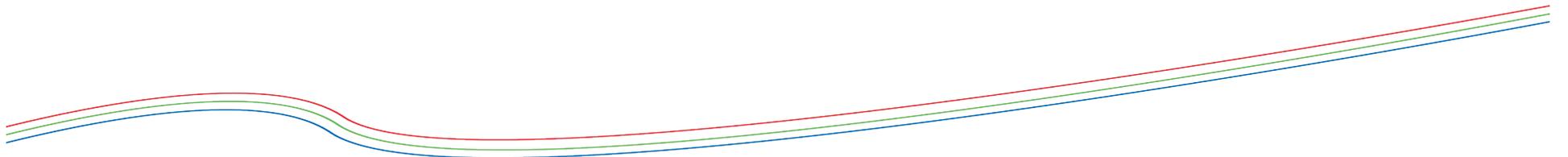


Les activités sont nombreuses et dans différents domaines.



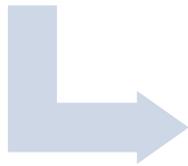
# Pas seulement

- 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)



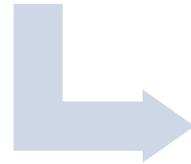
# Annulation de projet

Activités



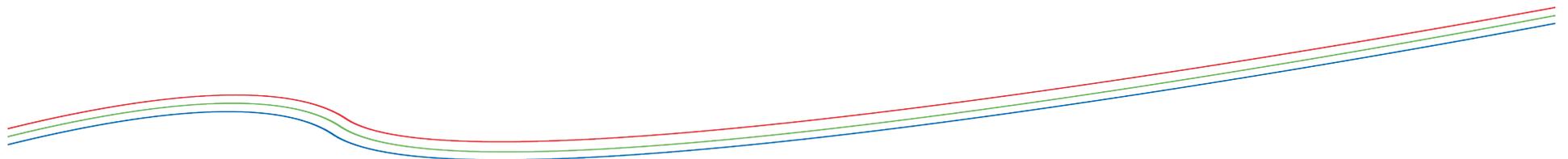
- Cascade d'annulations

Budgets



Projets

- Réactions en chaîne, annulations



# Raisons

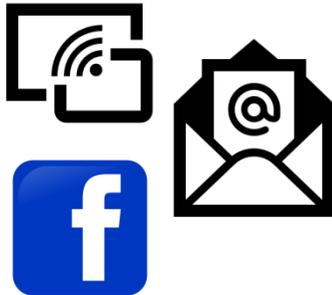
- Le confinement décrété mais pas seulement
- Les mesures sanitaires imposées
- Les problèmes organisationnels
  - Mise en place du télétravail, le manque d'équipement pour travailler à distance
  - Le manque de personnel (personne écartée à risque ou pour garde d'enfants)
  - La non-accessibilité de 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

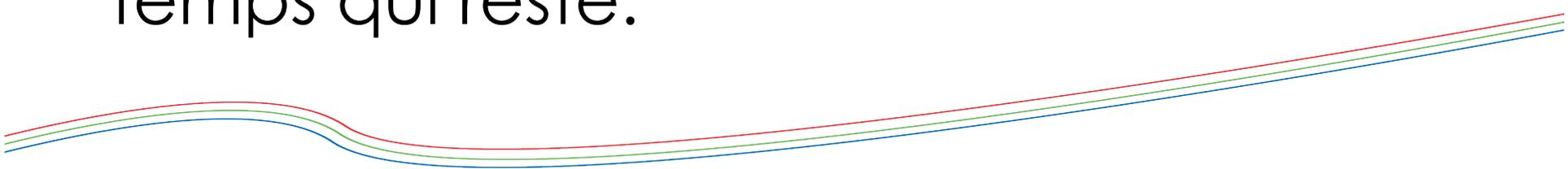
- Collaborations entre différents services, « seul on n'arrive à rien ».
- Vitesse de réaction par rapport à la situation, capacité de réorienter les actions.
- Soutien des directions, des employeurs et des bénéficiaires .
- Motivation à garder le lien.
- Disponibilité des ressources humaines avec une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

# Besoins relevés pour les seniors

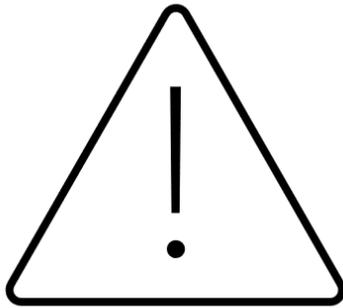
- Nécessité d'être entendu par rapport aux craintes, angoisses, peurs, besoin d'être rassuré.
- Avoir, comprendre et utiliser les outils de communication en ligne (fracture numérique).
- Maintenir un contact physique, de proximité.
- Problème de mobilité pour faire des courses mais aussi pour simplement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

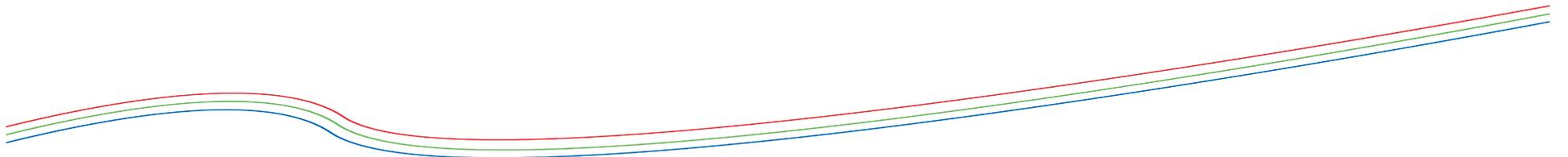
- Peu de demandes spécifiques.
  - Permettre le présentiel à la fois pour les professionnels et pour le public
  - Tout faire pour permettre la continuité des projets dans des conditions acceptables.
  - Pour les seniors : besoins primaires (courses et contacts sociaux), profiter du temps qui reste.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

# 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

