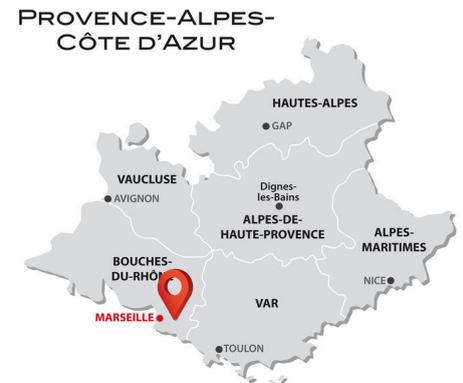


Repérage des personnes âgées isolées et accompagnement personnalisé

- [Mode d'intervention, Population cible et objectifs](#)
- [Description : origines et contexte, outils, étapes](#)
- [Partenariats, moyens, impact, évaluation et recul](#)
- [Projets, suites envisagées](#)
- [Transférabilité](#)
- [Conditions de réussite](#)
- [Documents de référence et liens](#)



Thématique(s) : (Classification Gérontopôle Sud)

- Bien être et environnement : inclusion sociale
- Actions, Organisations et systèmes : Prévention/dépistage

Mode d'intervention :

Repérage et identification des personnes âgées les plus isolées avec le service des facteurs du groupe la Poste, du territoire donné (2 secteurs géographiques de la ville d'Aubagne - département 13).

Population cible :

Les personnes âgées de 60 ans et plus inscrites sur les listes électorales de la commune.

Objectifs :

L'objectif général est de lutter contre l'isolement des personnes âgées de plus de 60 ans en les repérant, mais aussi en anticipant et en accompagnant les étapes et les ruptures qui marquent le vieillissement. Il se décline en plusieurs objectifs opérationnels :

- Prévenir la perte d'autonomie des personnes âgées les plus isolées,
- Favoriser le maintien à domicile de ces personnes,
- Leur redonner confiance en eux et les revaloriser,
- Leur permettre de recréer et de maintenir un lien social avec d'autres habitants de leur quartier.

Description

Origines et contexte :

La lutte contre l'isolement des seniors est un enjeu sociétal majeur, et a été déclarée grande cause nationale en 2011 et, selon un rapport de la Fondation de France de 2013, touche 25% des personnes de plus de 75 ans.

En 2014, sous l'impulsion des Petits Frères des Pauvres, est lancé le plan national de lutte contre l'isolement des seniors : MONALISA (Mobilisation Nationale contre l'Isolement Social des Âgés). Les causes de l'isolement relèvent de l'environnement personnel :

- veuvage
- absence de relation familiale
- perte de l'autonomie
- maladie
- diminution des ressources financières

mais aussi des facteurs sociétaux (délitement du tissu social).

Les conséquences, elles, peuvent affecter tous les aspects de la vie : désocialisation, solitude, déficit de stimulation cognitive et sensorielle, vieillissement cérébral, angoisses, malnutrition, pensées suicidaires,...

C'est pour toutes ces raisons que le Pôle Infos seniors Garlaban Calanques (13) et la Ville d'Aubagne se sont lancés sur le projet : Repérage des personnes âgées isolées et accompagnement personnalisé.

En quelques chiffres, au dernier recensement de l'INSEE de 2014, Aubagne comptait 12 859 personnes âgées de 75 ans et plus, soit 28% de la population totale. Inévitablement, une frange, difficilement quantifiable de ce public, est en situation d'isolement social.

La genèse de ce projet de lutte contre l'isolement prend sa source à la création du réseau multi partenarial "Action Aubagne Isolement" en 2012. Les travaux de ce réseau ont notamment permis la mise en place du dispositif "seniors en mouvement" qui permet de proposer un service de transport adapté aux spécificités du public senior.

"Action Aubagne Isolement" a également permis la production de données chiffrées sur la question de l'isolement des seniors à Aubagne. L'isolement semble en effet plus subi dans 2 secteurs denses que sont le centre-ville et le quartier du Charrel. C'est la raison pour laquelle, dans un premier temps, le projet - qualifié d'expérimentation - s'est concentré sur ces deux secteurs géographiques.

Les nouveaux services du Groupe La Poste permettent aujourd'hui de répondre à de nouveaux enjeux et notamment de lutter contre l'isolement des personnes âgées. C'est dans ce sens, que le projet s'est appuyé sur leur prestation pour effectuer un repérage précis et efficace des personnes les plus isolées.

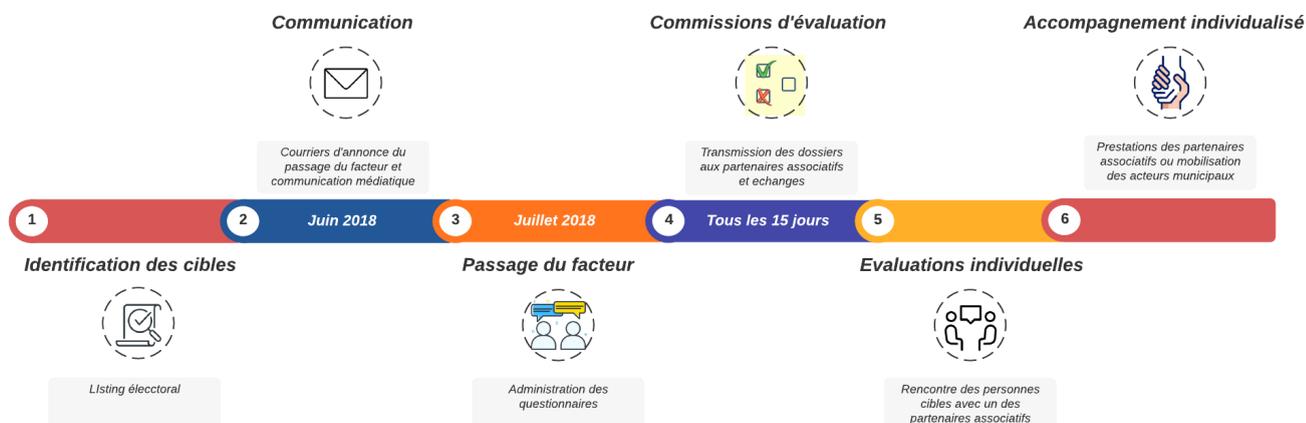
Outils :

- Script du discours introductif et des 4 questions à poser aux personnes âgées
- conventions de partenariat avec les 2 associations de bénévoles : ACLAP (association Action de Coordination de Lieux et d'Accueil aux Personnes âgées) et PFP (Petits Frères des Pauvres)
- courrier d'information à la population ciblée
- Communiqué de presse

Etapes :

Cette première expérimentation a été réalisée en 2018.

1995 personnes âgées de plus de 60 ans étaient concernées par cette action. Il s'agit des personnes inscrites sur les listes électorales de la Ville d'Aubagne dans les 2 secteurs ciblés.



Une **campagne d'information** a été réalisée un mois avant (juin 2018) :

- Article dans le mensuel municipal
- Courrier A.P.F. (Annonce Passage Facteur) signé par Monsieur le Maire et adressé aux 1995 personnes ciblées, une semaine avant le passage du facteur.

Repérage et identification des personnes les plus isolées sur le territoire

Cette première étape financée par la Conférence des financeurs et la Ville d'Aubagne consistait à repérer et identifier les personnes, grâce aux services des facteurs du Groupe La Poste.

La prestation du Groupe La Poste a consisté à missionner les facteurs du territoire ciblé pour se rendre au domicile des personnes ciblées dans le cadre de sa tournée et réaliser un "sondage" auprès du public cible.

Cette démarche s'appuie sur des atouts majeurs : 92% des français ont confiance en leur facteur, plus de 15 millions de prestations de service de proximité réalisées en 2016 et les facteurs visitent 100% des communes françaises 6 jours sur 7.

Le "sondage" comprenait un discours introductif et 4 questions.

Le discours introductif : il s'agit des éléments de langage qui permettent au facteur de présenter le dispositif lorsqu'il arrive au domicile de la personne âgée.

"Bonjour,

Dans le cadre de la lutte contre l'isolement des seniors, la Ville nous a mandaté pour repérer les personnes qui se sentent isolées.

Nous allons à la rencontre des personnes de plus de 60 ans.

Dans le cadre de cet échange, je vais vous poser 4 questions.

Accepteriez-vous d'y répondre ?"

Le sondage : Les 4 questions sont le cœur du dispositif de repérage. Elles ont été soumises, (tout comme le discours introductif) à La Poste pour validation par leurs services juridiques.

Ces questions ont pour objet de déceler des "**clignotants**" qui laisseraient à penser qu'une personne est en situation d'isolement et/ou de solitude.

1. Quelles sont les personnes que vous voyez régulièrement ?

- a. Amis
- b. Famille
- c. Professionnels
- d. Voisins
- e. Je ne vois personne

2. Etes-vous satisfait de vos relations lors de vos sorties ? (Médecins, courses, loisirs...)

- a. Oui
- b. Non

- c. Je ne sors pas
3. ***Vous vous sentez seul(e) ?***
 - a. Oui
 - b. Non
4. ***Accepteriez-vous d'être recontacté(e) par des bénévoles mandatés par la ville ?***
 - a. Oui
 - b. Non

C'est à partir des réponses à ces 4 questions que la commission d'évaluation statue sur la poursuite de la démarche par un diagnostic plus poussé et personnalisé par les bénévoles.

La commission d'évaluation

La commission d'évaluation se déroulait tous les 15 jours avec la possibilité d'intensifier le rythme en fonction des besoins.

Cette commission est constituée de membres représentant des structures opérationnelles de cette opération :

- Pôle Infos seniors Garlaban-Calanques,
- Ville d'Aubagne
- Petits Frères des Pauvres
- ACLAP

Cette commission a pour objectif de :

- Transmettre aux partenaires associatifs (ACLAP et Petits Frères des Pauvres), les coordonnées des seniors repérés (avec leur consentement) pour permettre d'effectuer des visites de diagnostic approfondi,
- Échanger sur les situations des seniors visités pour analyser leurs besoins et trouver la ou les réponses adaptées qui seront remontées directement au senior par les équipes de bénévoles.

De ces échanges en commissions naissent la mise en œuvre de l'accompagnement individualisé. Plusieurs solutions possibles :

- Prestations propres aux associations partenaires : visites à domicile de courtoisie, appels réguliers et rencontres entre bénéficiaires,
- Mobilisation des acteurs municipaux et des partenaires sur diverses thématiques : accompagnement social, maintien à domicile, loisirs, mobilité...

A l'issue de cette commission les dossiers des bénéficiaires sont classés en 6 catégories pour priorisation de leurs prises en charge :

- catégorie 1 : Je me sens seul et je ne vois personne
- catégorie 2 : Je me sens seul et je ne sors pas
- catégorie 3 : Je me sens seul et je vois du monde régulièrement
- catégorie 4 : Je ne me sens pas seul mais je ne sors pas
- catégorie 5 : Je ne me sens pas seul mais je ne suis pas satisfait de mes relations
- catégorie 6 : Je ne me sens pas seul, je suis satisfait de mes relations et j'ai des contacts réguliers

Le diagnostic approfondi à domicile

Ce diagnostic est effectué par les bénévoles des associations partenaires :

- ACLAP
- Petits Frères des Pauvres

qui se sont rendus aux domiciles des personnes identifiées. Afin de réaliser ce bilan, une grille spécifique a été conçue par le COPIL projet.

Cette grille reprend les éléments d'identification de la personne, les réponses aux questions du facteur et les principaux éléments à recueillir en termes d'isolement, de perte d'autonomie et de situation financière (facultatif).

Il est également laissé la place pour un avis subjectif du bénévole sur la situation.

Partenariats :

Pôle Infos seniors Garlaban-Calanques
Groupe La Poste
ACLAP
Petits Frères des Pauvres
Ville d'Aubagne
Conférence des Financeurs du Département 13

Moyens :

Financiers :

La subvention de la Conférence des Financeurs a permis de payer la prestation du Groupe La Poste. La contractualisation "à la performance" de cette prestation permettait la facturation totale des personnes ayant accepté le lancement du questionnaire, et une participation à tarif peu élevé pour les autres personnes.

La Ville d'Aubagne a soutenu financièrement le projet via la mise sous pli de l'APF et son affranchissement.

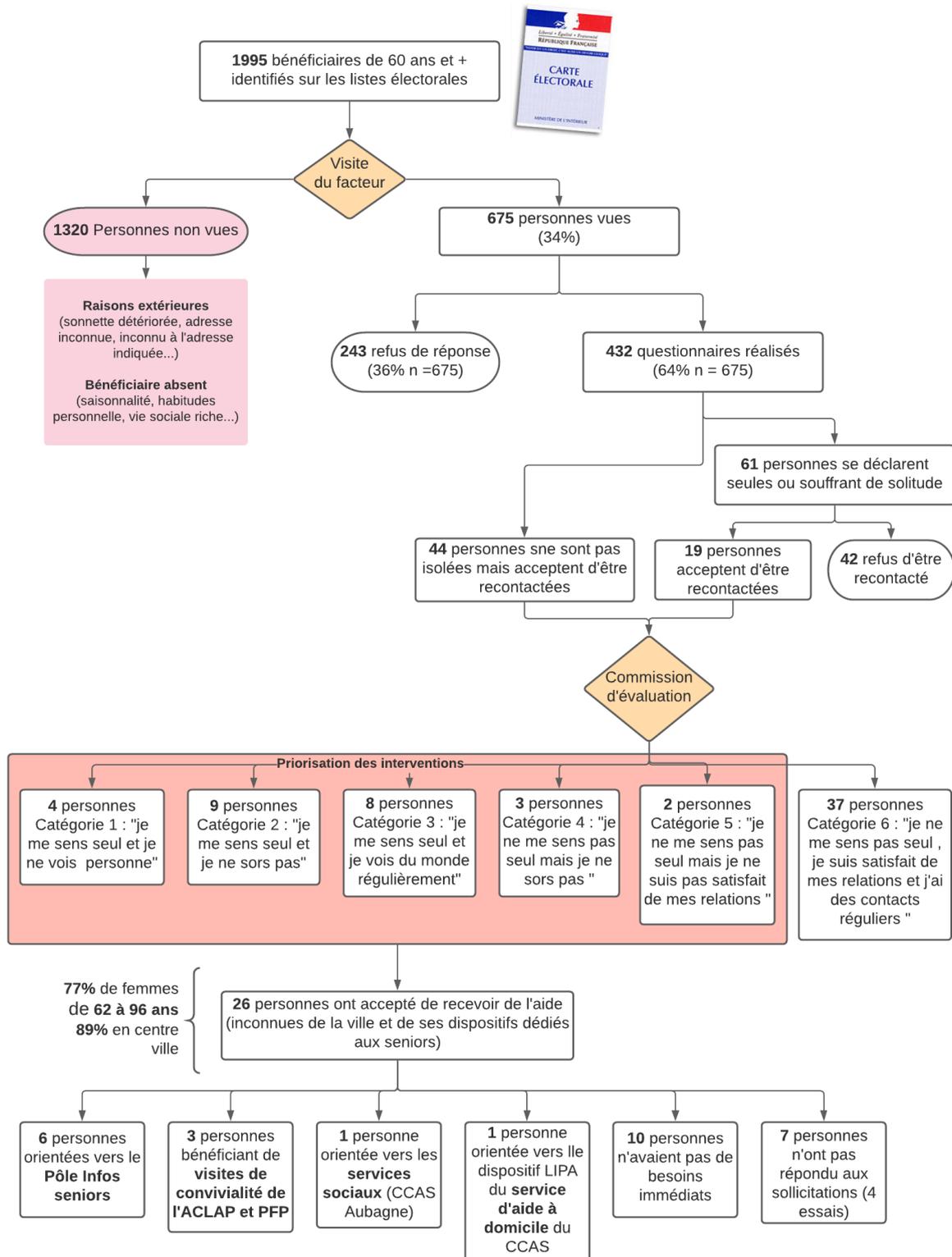
Logistique : Ingénierie de projet, organisation et coordination de l'action réalisée par la Ville d'Aubagne et le Pôle Infos seniors Garlaban-Calanques.

Impact, évaluation et recul :

L'action a fait l'objet d'une évaluation quantitative (voir schéma ci-dessous).

On note également des retours qualitatifs "collatéraux", avec des professionnels ou aidants familiaux ayant eu connaissance de l'opération et qui ont signalé directement des personnes concernées pour des problématiques d'isolement :

- 2 infirmières ont signalé 2 personnes
- 1 aidant familial a signalé 1 personne
- 2 personnes âgées se sont présentées spontanément (elles ont été intégrées aux seniors repérés).



L'accompagnement personnalisé par le biais de séances de socio-esthétique (individuelles puis collectives) qui devaient être proposées, n'a pu se dérouler du fait du rejet de la demande de subvention.

Projets, suites envisagées :

Ce projet est reconduit pour l'année 2020-2021 :

- renouvellement de l'expérimentation en réinvestissant le budget initial non consommé :
 - 2 quartiers ciblés : Les Passons/Pin vert et le centre ville
 - sollicitation des partenaires associatifs et implication dans la mise en oeuvre par convention
- déploiement de l'accompagnement personnalisé des personnes fragilisées afin de recréer du lien social :
 - séances de socio-esthétique à domicile (individuel),
 - séances de socio-esthétique en groupe (collectif)
 - rencontres de convivialité thématiques

En parallèle, le Pôle Infos seniors a intégré le "COFIL Fragilité" initié par la MAIA Aubagne-La Ciotat, avec la CPTS du Pays de l'Etoile et d'Aubagne, la PTA Pratic Santé, le Gérontopôle Sud et le Pôle Services à la Personne PACA. L'objectif est d'inclure cette action dans un parcours global de repérage de l'isolement, des fragilités et de mise en oeuvre de solutions sanitaires et sociales de prise en charge sur le territoire.

Transférabilité :

Grâce à l'utilisation du Groupe La Poste, ce projet est transférable sur l'ensemble du territoire.

Conditions de réussite :

L'implication de la municipalité et le travail conjoint avec le Pôle Infos seniors est l'une des conditions préalables à la réussite du projet.

La présence d'un maillage associatif existant sur le territoire, notamment dans le cadre de la mise en oeuvre antérieure de la charte MONALISA est un plus incontestable qui permet au dispositif de s'appuyer sur des ressources bénévoles pour effectuer les diagnostics approfondis à domicile.

Autre point important mis en avant pour obtenir plus de réponses : la réalisation de cette opération en dehors de période de vacances pour garantir la présence de plus de seniors à leur domicile et également l'intervention du facteur habituel, gage de confiance.

Documents de référence et liens

Pour aller plus loin (documents, sites internet, études, références...) :

Site [MONALISA](#)

Site [ACLAP](#)

[Dossier fragilité](#) du Gérontopôle Sud

[Guide VISA](#)

[Isolement et exclusion dans le vieillissement](#) - Jean Pierre Bultez - Revue économie et humanisme - 2005

Contact :

Alice Geoffroy

Responsable de coordination du Pôle Infos seniors Garlaban-Calanques

ageoffroy.garlabancalanques@gmail.com