



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*



Mission relative à la lutte contre l'isolement des personnes âgées et fragiles en période de confinement

• GUIDE MÉTHODOLOGIQUE  
POUR LA CRÉATION  
DE COOPÉRATIONS  
LOCALES VEILLE CONTRE  
L'ISOLEMENT SOCIAL DES  
ÂGÉS (VISA) •

- Foire aux questions et boîte à outils pour une veille et une première réponse aux situations d'isolement des personnes âgées isolées sur les territoires en période de crise sanitaire COVID-19.
- Jalons pour l'après-crise.
- Rapport d'étape n° 4 remis à Olivier Véran, ministre des Solidarités et de la Santé par Jérôme Guedj, le 27 mai 2020.

## • REMERCIEMENTS •

Ce travail a bénéficié des contributions et observations de l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF), l'Association Nationale des Coordinateurs et des Coordinations Locales (ANCLIC), le Conseil national professionnel de gériatrie (CNP), la Croix-Rouge Française, la Fédération nationale des dispositifs de ressources et d'appui à la coordination des parcours de santé (FACS), Les Petits Frères des Pauvres, les pilotes des dispositifs d'appui à la coordination (DAC) et des méthodes d'action pour l'intégration des services d'aide et de soin dans le champs de l'autonomie (MAIA), la coalition Monalisa, le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA), l'Union nationale de l'aide, des soins et des services aux domiciles (UNA), l'Union nationale des aides à domicile en milieu rural (ADMR), l'Union nationale des centres communaux d'action sociale (UNCCAS) et l'Union sociale pour l'habitat (USH).



Nos remerciements vont également à la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA), la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) du ministère des Solidarités et de la Santé et la Direction générale des collectivités locales (DGCL) du ministère des Relations avec les collectivités territoriales pour leur participation au groupe de travail et leurs retours précieux.



Jérôme Guedj remercie également l'ensemble des membres de l'équipe opérationnelle de la mission qui apportent en temps réel leur regard constructif et leur expertise de terrain sur l'ensemble des travaux.

Jérôme Guedj tient enfin à saluer le travail essentiel effectué par Lola de la Hossieraye et Nicolas El Haïk-Wagner, ancienne étudiante et actuel étudiant à Sciences Po Paris, qui l'accompagnent très efficacement depuis le début de la mission en mars 2020.

1. Florence Arnz-Maumé (Synerpa), Jérémie Boroy (CNCPh), Marc Bourquin (FHF), Luc Broussy (France Silver Eco), Benoît Calmels (UNCCAS), Thierry d'Abouville (ADMR), Armelle de Guibert (Les Petits Frères des Pauvres), Edouard de Hennezel (Cercle V&S), Laure de la Bretèche (Arpavie), Philippe Denormandie, Myriam El Khomri (ancienne ministre), Angélique Giacomini (RFVAA), Johan Girard (Croix-Rouge Française), Olivier Guérin (SFGG), Claude Jeandel (CNP), Christine Jeandel (Colisée), Séverine Laboue (FHF), Pierre-Olivier Lefevbre (RFVAA), Laurent Levasseur (Bluelinea), Dominique Libault (EN3S), Delphine Mallet (La Poste Silver), Sylvie Mathieu (UNA), Dominique Monneron (Fondation Partage et Vie), Dafna Mouchenik (directrice d'un SAAD), Jean-Paul Raymond (ANDASS), Robert Rocheblave (directeur d'Ehpad), Jean-François Serres (Monalisa), Jean-Christian Sovrano (Fehap), Cédric Szabo (AMRF), Fabien Tastet (AATF) et Catherine Vogeisen (USH).

## • INTRODUCTION •

### **Un guide méthodologique pour approfondir une première recommandation**

Par lettre de mission du 24 mars 2020, Olivier Véran a confié à Jérôme Guedj, ancien président du conseil départemental de l'Essonne, la mission « 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 personnes fragiles – c'est-à-dire, nos aînés et les personnes en situation de handicap – pour le temps de crise mais aussi pour la période qui suivra ». Il lui demandait également « de proposer et de coordonner un dispositif opérationnel de mobilisation ».

La mission pilotée par Jérôme Guedj, composée d'une équipe opérationnelle de 30 experts et acteurs de terrain, a procédé à plus de 100 entretiens en 12 jours et remis le 6 avril au ministre des Solidarités et de la Santé un rapport d'étape n° 1 comprenant 42 propositions et une première série de recommandations opérationnelles.

Répondre aux enjeux de l'isolement des plus fragiles, dès les prémices de la crise, a été une évidence pour un grand nombre de maires et d'élus locaux. La mission soulignait dans son premier rapport « l'investissement conséquent des élus, équipes et services municipaux, mais aussi des autres collectivités territoriales (départements, régions) ou outils de coopérations (EPCI, PETR, etc.), depuis le début de la crise épidémique dans les grandes villes comme en milieu rural. Et leur inventivité pour construire, en situation très contrainte, des réponses individualisées ». Les maires, les équipes des CCAS, les associations de proximité ont été de véritables héros dans la gestion de l'urgence, des conséquences du confinement et singulièrement de l'isolement des plus âgés et fragiles.

Parmi ces recommandations, la recommandation n° 29 appelait à la constitution d'une cellule de coopération territoriale ou municipale « personnes isolées fragiles » coordonnée par le maire ou le CCAS. Elle indiquait plus spécifiquement : « il ne s'agit pas ici de figer une organisation-type

standardisée, mais davantage de structurer un réseau qui sait pouvoir y transmettre et y partager les demandes touchant à l'isolement. Cette cellule de coopération devra surtout s'appuyer sur les spécificités locales, selon qu'existent et fonctionnent des dispositifs de coordination (CTA, PTA, MAIA, CLIC, etc.). Elle ne sera assurément pas la même en milieu rural, où les services sociaux du département remplissent souvent de fait une fonction de coordination en lien avec l'EPCI, ou en zone dense. Elle tiendra compte des coopérations territoriales déjà existantes et mise en œuvre par Monalisa et de l'intensité du tissu associatif spécialisé sur ces enjeux, notamment en se servant de la carte des « équipes citoyennes pour le lien social » permettant de les géolocaliser sur leur territoire. Elle se coordonnera avec les représentants du département (services sociaux) et les organismes de sécurité sociale (CAF). La cellule se signalera auprès des médecins de ville et pharmacies, des équipes et du personnel de proximité des bailleurs sociaux, des commerçants, du tissu associatif local, etc. »

La mission a souhaité enrichir cette recommandation, à partir des expériences de terrain durant la crise, mais aussi celles préexistantes. L'objectif de ce rapport est de détailler les modalités possibles de sa mise en œuvre. Cette nécessité est d'autant plus grande qu'à partir du 11 mai, les personnes âgées et fragiles sont invitées à réduire leurs sorties et à maintenir, sinon un confinement drastique, du moins à être très prudentes. Cette situation intermédiaire, qui n'est donc pour elles pas un retour « à la normale », maintient un risque d'isolement accru, alors même que l'élan de solidarité qui a caractérisé la phase 1 de la crise (du 16 mars au 11 mai) est susceptible de s'atténuer. Une telle organisation est également à même d'aider à la prévention et à la réponse d'un épisode caniculaire estival sur fond de circulation du virus sur le territoire et de maintien de l'auto-confinement, sur la base de la responsabilité individuelle, d'un nombre significatif de personnes vulnérables.

## Une boîte à outils pour les acteurs de terrain, pendant la crise... et au-delà

Ce guide comprend une foire aux questions et une boîte à outils pour une veille et une première réponse aux risques auxquels sont exposées des personnes âgées du fait de leur isolement social sur les territoires en période de crise sanitaire Covid-19. Il se propose d'identifier et d'expliquer la diversité des acteurs en présence sur les territoires, dans des liens souvent étroits. De même, la structuration proposée de ce réseau en coopération Veille contre l'Isolement Social des Âgés (VISA) n'a aucune vocation à se substituer ou à exclure des acteurs déjà en présence, ni à ajouter une complexité dans l'organisation des acteurs ; il s'agit plutôt d'inviter les communes qui le souhaitent à fédérer, pour faire face à la crise, un réseau pré-existant composé des acteurs du sanitaire, du médico-social et du social, ainsi que des associations locales et nationales.

Il n'y a pas de caractère normatif aux recommandations suivantes, qui peuvent constituer un protocole-type, susceptible de se décliner localement selon les spécificités de chaque commune, les actions et processus internes déjà mis en oeuvre, et les singularités de chaque personne âgée. Cet enjeu d'articulation vient renforcer l'efficacité de l'action de tous.

Par ailleurs, ce guide a vocation à fournir des outils concrets et opérationnels pour accompagner les acteurs locaux dans le repérage des fragilités sur le territoire et pour les aider à consolider leur plan d'action à l'égard des plus fragiles en temps de crise, le tout étant articulé autour des dix besoins essentiels des personnes âgées. Le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr), lancé le 6 mai dernier par le ministère des Solidarités et de la Santé, constitue l'espace ressource dédié de tous les acteurs ; il regroupe des initiatives à rayonnement national, libres d'accès, et des actions locales innovantes et reproductibles.

Enfin, ce guide s'inscrit dans la temporalité inédite de la crise sanitaire et d'une transition, pour un certain nombre de communes, au sein des équipes municipales. Il se propose notamment d'aider les nouvelles équipes dans la réponse aux enjeux de fragilité à travers l'activation, en temps de crise et en renforcement du Plan canicule, d'une coopération locale Veille contre l'Isolement Social des Âgés. L'impulsion donnée par ces coopérations en phase de crise est aussi susceptible de poser les jalons d'une généralisation et d'une pérennisation des engagements des acteurs.

Face à cet enjeu de proximité, le maire revêt une autorité incontournable et peut s'inscrire comme l'ensemblier d'un dispositif qu'il s'agira de généraliser pour prévenir et réduire significativement l'isolement social des personnes âgées. Cette coopération locale VISA peut s'articuler, une fois la crise passée, aux coopérations territoriales contre l'isolement Monalisa ou en initier de nouvelles dans les territoires où elles n'existent pas, ainsi qu'à impulser une politique de long-terme de prise en compte des enjeux du vieillissement dans chaque commune de France. Cet axe s'inscrit dans la continuité de la stratégie globale en faveur de la prévention de la perte d'autonomie « Vieillir en bonne santé » impulsée en janvier 2020 par le ministère des Solidarités et de la Santé, en lien avec le ministère de la Cohésion des territoires. À cet égard, il est fondamental de rappeler que l'initiation d'une réflexion collective, transversale et participative autour des politiques publiques locales d'adaptation des territoires au vieillissement tout au long du mandat (et non uniquement dans le cadre de la gestion de crise) est un axe essentiel pour répondre aux besoins et attentes des habitants dans un contexte d'urgence.

# • TABLE DES MATIÈRES •

<b>1. La coopération locale VISA : des pistes pour identifier les acteurs de la lutte contre l'isolement et structurer un réseau d'information et de partage, fluidifier la communication et coordonner l'action sur le territoire .</b>	<b>7</b>
• Quels acteurs interviennent sur mon territoire et sont susceptibles de rejoindre la coopération locale VISA ?	7
• Quel peut être le rôle du CCAS dans cette organisation ?	8
• Comment articuler la coopération locale VISA avec les dispositifs existants d'information et de coordination gérontologique et gériatrique ?	9
• Comment articuler la coopération locale VISA à court- et moyen-terme avec les coopérations territoriales Monalisa ?	10
• Comment organiser et animer la coopération locale VISA au quotidien ?	11
<b>2. Repérer les fragilités sur le territoire .</b>	<b>12</b>
• Comment identifier les publics fragiles à l'échelle de la commune ?	12
• Comment aller au-devant des situations de fragilité et ainsi enrichir le registre du communal des personnes vulnérables ?	13
• Comment organiser une campagne d'appels pour aller au contact des personnes susceptibles d'être isolées ?	15
• Comment évaluer la fragilité et les besoins des personnes âgées sur le territoire ?	16
• Comment partager les informations avec les acteurs compétents sur le territoire ?	17
<b>3. Des pistes pour mobiliser, former et encadrer des moyens humains dans le cadre d'une campagne d'appels et des actions sociales de la coopération locale VISA .</b>	<b>18</b>
• Qui mobiliser et sur quelle base ?	18
• Comment mobiliser les citoyens du territoire ?	19
• Comment recruter, former et accompagner les bénévoles ?	20
<b>4. Organiser et apporter une réponse de premier niveau aux besoins essentiels des personnes âgées isolées .</b>	<b>21</b>
• Comment organiser une réponse collective aux besoins des habitants fragiles et isolés ?	21
<b>5. Informer les habitants et communiquer sur l'action de la coopération locale VISA, en tenant en compte de la fracture numérique .</b>	<b>25</b>
• Participer au relais des informations gouvernementales	25
• Participer à la diffusion des outils et initiatives de lutte contre l'isolement des personnes âgées	25
• Veiller à une communication inclusive des personnes éloignées du numérique	26

# 1 . La coopération locale VISA : des pistes pour identifier les acteurs de la lutte contre l'isolement et structurer un réseau d'information et de partage, fluidifier la communication et coordonner l'action sur le territoire .

## Quels acteurs interviennent sur mon territoire et sont susceptibles de rejoindre la coopération locale VISA ?

L'ensemble des acteurs listés ci-dessous interviennent dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées. Selon la taille de la commune, le maillage présent sur le territoire, et en fonction des structures et collaborations existantes, il peut être intéressant de les inviter à rejoindre la coopération locale, ou, pour certains, de leur transmettre les coordonnées de celle-ci pour qu'ils puissent y transmettre des informations ; en zone rurale, la coopération locale pourra être organisée de façon plus informelle à travers un contact étroit avec tous les acteurs du tissu social du village. Par le regroupement d'une pluralité d'acteurs, la coopération locale a ainsi vocation à renforcer le partage d'information, la communication et l'organisation de l'action, en s'appuyant sur des collaborations déjà existantes ou en esquissant de nouveaux partenariats si nécessaire.

- Élu ou membre de l'équipe municipale en charge de l'autonomie et des enjeux de vieillissement, ou d'autres élus (vie associative, jeunesse et sport, culture, etc.) ;
- Services municipaux concernés ;
- CCAS ;
- Dispositifs de coordination sur le territoire (centres locaux d'information et de coordination, méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soin dans le champ de l'autonomie, coordinations territoriales d'appui, plateformes territoriales d'appui) ;
- Acteurs du sanitaire : pharmaciens, médecins de ville, kinésithérapeutes, infirmières libérales, psychologues, équipes spécialisées de prévention et de réadaptation à domicile (ESPRAD), établissements de santé de proximité ou de référence, etc.
- Acteurs du médico-social : services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD), service de soins infirmiers à domicile (SSIAD), gestionnaires d'Ehpad, etc. ;
- Dispositifs en direction des aidants (maison des aidants, plateformes d'accompagnement et de répit, etc.) ;
- Acteurs du social : centre social et socio-culturel, etc. ;
- Représentants des coopérations territoriales et des équipes citoyennes du réseau Monalisa sur le territoire, ainsi que des associations locales et nationales oeuvrant auprès des personnes âgées isolées ;
- Représentant(s) des personnes âgées (club des seniors, etc.).
- Représentants du département (élu et/ou représentant de la direction de l'autonomie, centre médico-social, maison des solidarités) ;
- Représentant de la Direction départementale de la cohésion sociale (DDCS) en charge du service civique, si pertinent ;
- Représentants des équipes et du personnel de proximité des bailleurs sociaux, si pertinent ;
- Associations du territoire ;
- Responsable des associations de quartier et des instances de participation du territoire.

## Articuler la coopération locale avec les acteurs du handicap

Des collaborations peuvent être mises en place avec les acteurs engagés auprès des personnes en situation de handicap pour mener des actions à destination des deux publics. En effet, des actions telles que la réponse accompagnée pour tous ou encore celle des « plateformes

360 » visent de la même manière à favoriser le repérage, la prévention et la réduction des situations de risque d'isolement des personnes grâce au levier du partenariat.

## Quel peut être le rôle du CCAS dans cette organisation ?

Les centres communaux d'action sociale (CCAS) ou centres intercommunaux d'action sociale (CIAS) constituent l'outil principal des communes pour mettre en œuvre les solidarités et organiser l'aide sociale au profit des habitants de la commune. La prise en compte des enjeux du vieillissement et le repérage des fragilités sont des enjeux majeurs de l'action des CCAS, qui anticipent, activent et mettent en œuvre tous les leviers de nature à répondre aux attentes des habitants (établissements, services, actions de prévention et de lutte contre l'isolement, etc.). Dans le cadre de la crise, les CCAS ont participé à la mobilisation générale, en favorisant la solidarité sanitaire et médico-sociale (points avec les Ehpad, appui via les services techniques de la mairie, etc.), la solidarité sociale (déclenchement du plan canicule, repérage des situations critiques, aide aux démarches administratives, etc.) et la solidarité citoyenne (mobilisation des citoyens, etc.). Dans le cadre de la coopération locale, en collaboration avec les autres acteurs, et notamment avec les dispositifs de coordination gériatrique, le CCAS constituent un pivot sur les questions de dépistage de la fragilité et de repérage de situations qui tendraient à se dégrader. Les CCAS peuvent notamment coordonner la campagne d'appels, avec le soutien des agents municipaux et des autres moyens humains mobilisables par la coopération locale, et orienter en cas de besoin vers les dispositifs de coordination gériatrique et vers la mise en place de services de soutien à domicile. En outre, les CCAS sont un des piliers essentiels des actions sociales de la coopération locale et peuvent notamment appuyer le développement du plan d'action autour des dix besoins essentiels des aînés (voir ci-contre).

### L'UNCCAS, des ressources développées pour venir en appui aux élus dans la gestion de la crise

L'UNCCAS est une association représentant les élus communaux et intercommunaux en charge des affaires sociales et leur CCAS/CIAS. Elle est composée de plus de 4 000 CCAS/CIAS adhérents (soit 8 000 communes) dont l'action touche 70 % de la population. Les membres de l'UNCCAS comptent notamment pour 60 % des résidences autonomie publiques pour personnes âgées, 10 % des Ehpad et emploient près de 30 000 aides à domicile. L'UNCCAS a développé un guide de l'élus confiné, qui propose aux élus des conseils méthodologiques pour répondre au mieux à la crise sanitaire et venir en aide à leurs concitoyens en respectant les règles de confinement, ce guide est accessible ici : [https://reussirmonmandat.unccas.org/wp-content/uploads/2020/03/unccas\\_2020\\_V4covid19.pdf](https://reussirmonmandat.unccas.org/wp-content/uploads/2020/03/unccas_2020_V4covid19.pdf). Le site de l'UNCCAS recense également les initiatives locales mises en œuvre par les CCAS et CIAS pour faire face à l'épidémie et à ses conséquences sur l'action sociale. S'appuyant sur sa banque d'expérience (La fabrique des CCAS/CIAS), l'UNCCAS met en ligne ces réalisations sous la forme habituelle de « fiches actions », disponibles ici : [www.unccas.org/les-ccas-cias-face-au-covid-19#.Xp6zjVMzbeS](http://www.unccas.org/les-ccas-cias-face-au-covid-19#.Xp6zjVMzbeS).

## Comment articuler la coopération locale VISA avec les dispositifs existants d'information et de coordination gérontologique et gériatrique ?

Compte-tenu de leur rôle essentiel dans la prévention et prise en soins des situations de fragilité et des situations complexes, et dans la coordination des réponses intégrées à leur apporter, il apparaît essentiel d'articuler les actions de la coopération locale avec les dispositifs existants d'information et de coordination gérontologique et gériatrique, dans une démarche de partage d'information et d'expertise : le CLIC, la CTA, les PAERPA, les MAIA et les DAC, dont les rôles sont brièvement détaillés ci-dessous. Ces dispositifs de coordination peuvent notamment venir en appui des CCAS et des autres acteurs de la coopération locale dans l'évaluation et le suivi des personnes dont l'état de santé physique est susceptible de présenter des fragilités notables. Aussi, tout le long de la campagne d'appels, sous réserve du consentement de la personne, les coordonnées des personnes fragiles pourront être transmises aux CLIC et aux CTA qui pourront coordonner l'évaluation médico-psycho-socio-environnementale approfondie et l'élaboration du Plan Personnalisé de Santé, le tout en coordination avec les médecins traitants et les communautés professionnelles territoriales de santé.

### Qu'est ce qu'un centre local d'information et de coordination (CLIC) ?

Le CLIC est un guichet unique de proximité dont le rôle est de conseiller, d'informer et d'orienter les personnes âgées et leur famille, ainsi que l'ensemble des professionnels intervenant auprès des personnes âgées. Il fonctionne sur une triple logique : de proximité, d'accès facilité aux droits, et de mise en réseau entre les professionnels. Le CLIC s'inscrit dans le cadre d'une action territorialisée, ancrée dans un tissu partenarial incluant les professionnels de la filière gériatrique, les professionnels sociaux, les professionnels médico-sociaux, les services d'aides à domicile. Les CLIC peuvent également être connus sous le nom de « pôle autonomie », « espace séniors », ou « pôle info séniors » constituent donc souvent le premier point de contact des personnes âgées et de leur famille pour chercher des informations ou demander de l'aide. Par ailleurs, dans certains territoires, une Maison des aînés et des aidants (MAA, M2A) centralise en un lieu le

CLIC, le PAERPA et le dispositif MAIA. Ces lieux d'information et d'écoute de grande proximité sont des partenaires privilégiés pour la coopération locale, autant dans le repérage des situations de fragilité que dans la coordination des réponses à apporter.

### Qu'est-ce qu'une coordination territoriale d'appui (CTA) ?

Une CTA est un dispositif d'information et d'accompagnement à la prise en charge sanitaire et sociale des personnes en situation de fragilité et/ou complexité, qui vient en aide aux professionnels, aux personnes âgées de 60 ans et plus et à leurs aidants en difficulté. La CTA comprend une équipe médicale pluridisciplinaire, un pilote MAIA et un cadre Paerpa. Ceux-ci se déplacent à domicile si nécessaire pour notamment évaluer les besoins de la personne, en concertation avec les professionnels impliqués dans la prise en charge de la personne âgée. La CTA propose ainsi une orientation vers les professionnels libéraux et les organismes sanitaires et médico-sociaux adaptés, accompagnement de la prise en charge globale à court ou moyen terme, en lien avec le médecin traitant et les professionnels de proximité, ainsi qu'un accompagnement au long cours, pour les personnes en situation complexe. Cet accompagnement recouvre deux modalités :

- dans les situations de fragilité, un accompagnement PAERPA (personnes âgées en risque de perte d'autonomie) : après sollicitation de la CTA, puis information et validation d'intervention par le médecin traitant, l'équipe de la CTA procède à une évaluation multidimensionnelle des besoins de la personne âgée à domicile, puis à une prise de contact avec l'entourage professionnel et non professionnel pour le recueil et le partage des informations, ainsi que l'élaboration de préconisations en concertation avec l'ensemble des acteurs.
- dans les situations complexes, une gestion de cas MAIA (méthode d'action pour l'intégration des services d'aide et de soin dans le champ de l'autonomie) : après validation des critères dont confirmation du souhait de rester à domicile, l'équipe de la CTA prend contact

avec les professionnels et partenaires et recueille les informations, le tout permettant l'élaboration d'un plan de santé individualisé (PSI) et un accompagnement au long cours. Le gestionnaire de cas MAIA constitue un partenaire privilégié de la coopération locale du fait de son rôle d'interlocuteur direct de la personne et de sa famille, d'appui à la constitution des dossiers d'aide sociale, et de coordinateur des interventions et des acteurs à l'échelle du territoire.

### **Qu'est-ce qu'un dispositif d'appui à la coordination (DAC) ?**

Dans certains territoires, les réseaux de santé, les MAIA, les PTA et CTA Paerpa expérimentales, ainsi que, si délibération en ce sens du conseil départemental, les CLIC, ont déjà fusionné au sein du DAC. Le DAC remplit deux fonctions : un appui aux parcours de santé individuels des personnes en situation complexe (information, orientation, appui à la coordination) et un appui à la structuration territoriale des parcours en subsidiarité des acteurs. Le DAC a vocation à prendre en compte toutes les demandes pour une problématique médicale et/ou médico-sociale, et ce quel que soit l'âge ou la pathologie et sans critères d'exclusion, le tout en s'appuyant dans sa réponse sur les ressources du territoire.

### **Comment articuler la coopération locale VISA à court- et moyen-terme avec les coopérations territoriales Monalisa ?**

La démarche Monalisa a mis en œuvre des coopérations territoriales contre l'isolement des personnes âgées durables. Ces coopérations territoriales rassemblent les acteurs volontaires autour de la lutte contre l'isolement social d'un département, d'un bassin de vie ou d'une commune : elles visent à créer une synergie entre eux pour prévenir et réduire l'isolement social dans des stratégies communes durables. Elles soutiennent l'engagement citoyen (bénévolat, volontariat, voisinage, etc.), le développent et en facilitent la complémentarité avec l'engagement des familles et des professionnels de l'accompagnement, notamment par le maillage du territoire d'équipes citoyennes pour le lien social. Une coopération territoriale Monalisa est initiée par les acteurs volontaires du territoire, à partir de l'existant, pour favoriser l'émergence et le développement de réponses de proximité, ajustées aux besoins et aux potentiels d'engagement. Les repères de coopération sont souples pour permettre à chaque coopération de construire sa stratégie et son programme d'actions en fonction des ressources du territoire, des besoins identifiés et des volontés des acteurs, suivant un principe d'autodétermination et de co-construction

des réponses à apporter. En ce sens, lorsqu'une coopération territoriale existe sur le territoire, elle constitue une ressource précieuse pour la coopération locale VISA et les acteurs qu'elle regroupe ont vocation à la rejoindre ; en contactant l'animateur de la coopération Monalisa, le maire peut rentrer en lien avec un nombre important des acteurs qu'il s'agit d'activer. Les coordonnées des coopérations territoriales par département sont disponibles sur le site de Monalisa : [www.monalisa-asso.fr/monalisa/les-cooperations-departementales](http://www.monalisa-asso.fr/monalisa/les-cooperations-departementales)

En outre, les coopérations territoriales Monalisa, lorsqu'elles existent dans les territoires, peuvent également assurer le relai après la période de crise. L'identification des situations, la veille et l'action mis en œuvre pendant la période de crise sont à durée limitée, mais peuvent révéler des situations pour lesquelles le maintien du lien est nécessaire dans la durée. Aussi, à l'issue de la crise, la commune peut intégrer la coopération territoriale contre l'isolement social existante sur son bassin de vie ou son département, proposer une déclinaison de celle-ci ou en initier une sur le territoire de sa commune.

## Comment organiser et animer la coopération locale VISA au quotidien ?

La coopération locale a vocation à être pilotée par le maire, ou, à défaut, l'élu en charge de l'autonomie et des enjeux de vieillissement. L'organisation pratique de la coopération, la fréquence des réunions et les modalités de communication dépendent des tailles des communes, des systèmes d'information déjà en place et du nombre de situations rencontrées. Quelques pistes néanmoins :

- il apparaît utile que la coopération se réunisse une fois par semaine ; la fréquence et le format des réunions dépendent de la taille et des habitudes de la collectivité et peut être plus informel dans les petits territoires par exemple ;
- dans des communes de taille moyenne, il peut être judicieux de distinguer un comité de pilotage (qui se réunit tous les 15 jours) d'un comité technique (qui se réunit une à deux fois par semaine) ;

- un système efficace d'échange et de partage d'informations (mail collectif, boucle de messages, etc.) permet de faciliter la communication hors des réunions ;
- la coopération peut s'appuyer sur les instances de gouvernance préexistantes (celles de la démarche Villes Amies des Aînés pour les communes qui y adhèrent, les AG des CLIC, etc.).

### Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés, pour une stratégie globale de prise en compte des enjeux du vieillissement dans les territoires

Le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés (RFVAA) est une association affiliée au Réseau Mondial des Villes et Communautés Amies des Aînés de l'Organisation mondiale de la santé. Constitué de plus de 150 territoires adhérents, il promeut la démarche Villes Amies des Aînés (VADA) au niveau francophone et encourage un mode de travail transversal et partenarial, la citoyenneté des âgés ainsi que la lutte contre l'âgisme. Son objectif, à travers le partage d'expérience, la formation et la valorisation des bonnes pratiques, est de soutenir l'amélioration des politiques publiques locales pour une meilleure adaptation des territoires à l'avancée en âge, en particulier grâce à la consultation des habitants âgés.

La démarche VADA s'adresse à tout type de collectivité et vise à favoriser le sentiment d'appartenance des habitants à leur territoire de vie à travers la réflexion et l'action autour de huit thématiques clés : l'habitat ; les transports et la mobilité ; les espaces extérieurs et bâtiments ; l'information et la communication ; la participation citoyenne et l'emploi ; l'autonomie, les services et les soins ; la culture et les loisirs ; le lien social et la solidarité. Aujourd'hui, en France, plus de 12 millions d'habitants vivent dans un territoire ami des aînés. Des ressources et de la documentation peuvent être trouvées sur le site : [www.villesamiesdesaines-rf.fr](http://www.villesamiesdesaines-rf.fr)

## 2 . Repérer les fragilités sur le territoire .

### Comment identifier les publics fragiles à l'échelle de la commune ?

#### Outil : Recourir au registre communal des personnes vulnérables

Le Plan d'alerte et d'urgence au profit des personnes âgées et des personnes handicapées en cas de risques exceptionnels, dit « Plan canicule », est mis en place dans les communes sous la responsabilité du maire. Il sert à assister une partie de la population, fragilisée, en cas de risques exceptionnels, comme la canicule, une inondation, une épidémie, etc. L'inscription à ce registre est facultative et requiert le consentement de la personne. Depuis le début de la crise du COVID-19, de nombreuses communes se sont saisies de ce registre pour avoir connaissance des publics potentiellement fragiles sur le territoire et organiser une veille auprès d'eux. Toutefois, comme l'inscription à ce registre se fait sur une base déclarative, il n'est souvent pas exhaustif et ne peut être considérée comme la seule source d'information. Au moment de l'inscription des habitants sur ce registre, il peut être pertinent de proposer l'abonnement de la personne aux informations communales. Cela permettra ensuite l'usage du fichier de façon plus large et contribuera à la dynamique locale de lutte contre l'isolement.

#### Outil : les transmissions des coordonnées des bénéficiaires de l'APA, de la PCH, de pensions d'invalidité, de prestations d'action sociale et de l'AAH, par les conseils départementaux, les Carsat et les CAF lorsque des campagnes d'appels ont été réalisées et lorsque le consentement de la personne a été obtenu.

Les conseils départementaux, pour les bénéficiaires de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA) et de la prestation de compensation du handicap (PCH), les caisses d'assurance retraite et de la santé au travail (Carsat), pour les bénéficiaires de pensions d'invalidité ou de prestations d'action sociale pour les GIR 5 et 6, ainsi que les caisses d'allocations familiales (CAF), pour les bénéficiaires de l'allocation aux adultes handicapés (AAH), ont pu ponctuellement effectuer des campagnes d'appels à destination de leurs allocataires isolés. S'il a été demandé aux bénéficiaires s'ils sont opposés au principe de la simple transmission de cette information à la coopération locale, les conseils départementaux, les Carsat et les CAF peuvent alors transmettre les coordonnées de personnes (adresse et numéro de téléphone) à la commune. Cela permet aux acteurs de la coopération chargés de la mise en œuvre du plan d'alerte et d'urgence et/ou de la campagne d'appels d'utiliser ces données pour contacter ces personnes, afin de recueillir leur consentement à l'inscription dans le registre communal des personnes vulnérables.

À noter qu'une disposition réglementaire devrait prochainement être adoptée afin d'automatiser ce partage d'information, le tout dans le respect des dispositions prévues par la loi Informatique et libertés et le Règlement général sur la protection des données.

## Comment aller au-devant des situations de fragilité et ainsi enrichir le registre du communal des personnes vulnérables ?

### Outil : Mettre en place une ligne téléphonique dédiée

Mettre en place une ligne téléphonique dédiée permet d'inviter les personnes qui le souhaitent à faire part de leurs éventuelles difficultés ou simplement à s'inscrire sur le registre des personnes vulnérables afin d'être connu des services de la commune. Pour rappel, l'inscription sur ce registre requiert le consentement de la personne. Si un appel à signalement par des tiers peut être efficace afin de repérer les personnes éloignées des différents services d'aide sur le territoire, il sera cependant nécessaire de recueillir le consentement de la personne afin de pouvoir l'inscrire sur le registre de la commune. Certaines personnes préféreront rester en dehors de tout dispositif de veille de la population.

### Une ligne téléphonique à adapter selon les spécificités de la commune

Selon la taille et les spécificités du territoire, la ligne d'appel peut renvoyer sur le portable du maire, le standard général de la mairie, une ligne spécifique de la mairie, une ligne créée pour l'occasion, etc.

### Intégrer les principes de la lutte contre l'âgisme dans le cadre des actions menées

Dans le cadre de la lutte contre l'âgisme, il est important d'éviter que les personnes âgées se sentent stigmatisées et immobilisées dans un statut de « personne vulnérable ». Comme tout citoyen, les personnes âgées participent activement à la vie de la cité et peuvent vouloir tour à tour soutenir et être soutenues. Ainsi cette ligne d'appel peut être mise en place dans une politique globale de lutte contre l'isolement sans s'adresser à une catégorie de la population en particulier. Dans le même sens, il apparaît utile de communiquer le registre communal des personnes vulnérables avec tact (par exemple le registre de solidarité locale). Le fait de communiquer autour de l'existence de ce registre de façon large et pas uniquement dans les circuits médico-sociaux contribue également à la lutte contre les stigmatisations et peut favoriser l'adhésion d'un autre type de public.

### Outil : Solliciter tous les acteurs au contact des publics fragiles pour aider à la diffusion et aux remontées d'information

Qui sont-ils ? Les SAAD, SSIAD, médecins de ville, pharmacies, CLIC, MAIA (dont les gestionnaires de cas), réseaux de soins, équipes mobiles (ESPRAD, ESAD, etc.), accueils de jour et/ou temporaires des Ehpad et des établissements de santé, les services de téléassistance, les équipes et le personnel de proximité des bailleurs sociaux, les acteurs socioculturels, les associations et clubs locaux, mais aussi l'ensemble des commerçants (qui peuvent être mobilisés grâce aux associations de commerçants) et les élus. Ces acteurs de terrain sont souvent les mieux à même de repérer les situations de fragilité et d'isolement, notamment lors de campagnes d'appels qu'ils mènent parfois de leur propre chef, mais aussi de leurs visites et contacts au quotidien avec les publics. Ainsi, là où une personne isolée n'est pas connue des services médicaux-sociaux de la ville, elle pourra l'être du facteur, des commerçants, (boulangerie, café, etc.) des associations d'habitants, etc., qui peuvent alerter sur des situations d'isolement et de fragilité.

### Les acteurs du social, du médico-social et du sanitaire, de précieux relais pour la mise en relation avec les personnes âgées

Les acteurs du social, du médico-social et du sanitaire constituent de précieux relais pour informer les personnes âgées des dispositifs mis en place par la collectivité. Ils peuvent notamment :

- diffuser la ligne d'appel mise en place par la commune et inviter les personnes qui le souhaitent à se manifester pour s'inscrire sur le registre de la commune ;
- recueillir le cas échéant le consentement de la personne et faire remonter l'information vers la commune pour l'inscrire sur le registre de la commune.

## L'Union sociale pour l'habitat, des bailleurs sociaux mobilisés en faveur des locataires HLM âgés

L'Union sociale pour l'habitat (USH) représente, en France métropolitaine et dans les territoires d'Outre-mer, quelque 660 opérateurs HLM à travers ses cinq fédérations. Les organismes HLM s'investissent sur la prise en compte des publics fragiles au sein de leur parc, notamment les personnes âgées ou en situation de handicap, mais aussi les ménages en grande vulnérabilité. Face à la crise, les organismes HLM se sont appuyés sur leur organisation interne et de proximité pour assurer la continuité du service auprès de leur locataires, et plus particulièrement auprès des seniors. Cette relation de service renforcée s'est traduite par plusieurs actions mises en œuvre dès le confinement afin de s'assurer de la sécurité et du bien-être des locataires, en particulier les plus âgées, ou fragiles. Ces actions ont été déployées sur l'ensemble du parc social, à l'appui d'une forte mobilisation des personnels et de la proximité, du bénévolat, de la mise en réseau avec les acteurs locaux, tant à l'échelle locale que territoriale. Au-delà de la

continuité des services essentiels, les bailleurs ont notamment pu mener des campagnes de repérage des situations de fragilité, assurer une veille continue des locataires identifiés comme fragiles et isolés, assurer un rôle de relai d'informations auprès des locataires, mettre à disposition gratuitement des logements vacants pendant la crise et organiser les solidarités de voisinage, le tout grâce notamment à un partenariat renforcé avec les collectivités et acteurs de l'action sociale au niveau local et départemental.

Parce que cette situation de crise a été révélatrice de bonnes pratiques et de solutions innovantes, l'USH a développé un espace ressources dédié à la gestion de la crise du COVID-19 qui s'enrichit régulièrement de ressources, outils et réflexions dans les champs professionnels de sa mission d'intérêt général : [www.union-habitat.org/centre-de-ressources/politique-du-logement-mouvement-hlm/dossier-gestion-de-crise](http://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/politique-du-logement-mouvement-hlm/dossier-gestion-de-crise)

## Comment organiser une campagne d'appels pour aller au contact des personnes susceptibles d'être isolées ?

Depuis le début de la crise du COVID-19 et selon les spécificités des territoires, nombre des acteurs locaux mènent une veille pour maintenir un contact auprès des publics potentiellement fragiles et apporter une aide le cas échéant. Ce contact régulier peut prendre la forme d'une campagne d'appels, à plus ou moins grande échelle selon la taille de la commune et les besoins humains que cette opération représente, ou celle de visites de convivialité directement effectuées par le maire et l'équipe municipale dans les territoires qui le permettent.

### Outil : Établir un guide d'entretien pour mener une campagne de veille auprès des publics fragiles

La campagne de veille est un exercice délicat car elle s'invite dans l'intimité des personnes. À cet égard, il apparaît important d'équiper les appelants ou visitants volontaires afin qu'ils puissent aborder cet échange avec tact et sensibilité. Élaborer un guide d'entretien à disposition de ceux-ci permet notamment de donner au volontaire les clés pour maîtriser les différentes séquences de l'appel ou de la visite et d'adopter une posture appropriée. Par ailleurs, le guide fournit au volontaire l'ensemble des informations et directives gouvernementales à jour, afin qu'il puisse être une source d'information fiable pour les personnes appelées ou visitées. Ce guide d'entretien pourra ainsi inclure :

- des conseils sur la posture d'écoute à adopter ;
- des indications sur la manière de se présenter à son interlocuteur ;
- des questions, voire une trame-type permettant de se renseigner sur la situation de la personne ;
- les dispositifs spécifiques mis en place par la commune pour venir en aide aux personnes isolées que l'appelant peut proposer à la personne ;
- des instructions claires sur les conseils d'hygiène et sanitaires à prodiguer ;
- les informations et recommandations d'ordre général (numéro national dédié, numéros d'urgence, numéros utiles, etc.).

### Outil : Répartir et planifier les appels de veille (ou les visites, quand ce format est favorisé)

Cette organisation pourra être soutenue par la création de documents partageables (par exemple, un tableau de données en ligne), ayant pour fonction de répartir les appels entre les volontaires et de renseigner les disponibilités de chacun pour effectuer ces appels. Ces documents doivent être créés dans le strict respect des règles RGPD.

### Veiller autant que possible à une relation préexistante entre appelants et appelés

L'expérience montre que la préexistence d'une relation entre l'appelant et l'appelé, ou au contraire son absence, possède une forte influence sur la manière dont la personne perçoit l'appel et sur sa volonté de pérenniser ce contact téléphonique. Il apparaît ainsi pertinent, dans la mesure du possible, de faire appel aux acteurs de la coopération locale et aux volontaires ayant déjà une relation établie avec les personnes. Par exemple, dans une commune, les salariés de la bibliothèque municipale ont appelé les abonnés ; ce lien de confiance préexistant a largement aidé à ce que les personnes se livrent sur leur situation et les problèmes qu'elles sont susceptibles de rencontrer.

### Après un premier appel d'évaluation, des appels de vigilance ou de convivialité

Il est important de donner suite au premier appel d'évaluation de la situation, soit par des appels de vigilance pour surveiller une situation préoccupante, soit par des appels de convivialité qui permettront par ailleurs de vérifier que la situation de la personne ne se dégrade pas. L'établissement d'une relation de confiance ne saurait être que bénéfique pour fluidifier les contacts et l'intervention lors d'une éventuelle future situation d'urgence. La pérennisation des appels aux personnes isolées pose ainsi la question de leurs responsables. On pourra considérer, quand cela est possible, la mise en place d'un système de parrainage des personnes avec un volontaire de sa ville, en charge d'assurer un lien sur le long-terme, l'expérience montrant l'importance de tisser des relations à la fois stables avec les personnes âgées isolées.

## Comment évaluer la fragilité et les besoins des personnes âgées sur le territoire ?

### Outil : Un outil d'évaluation du niveau de fragilité médico-sociale des personnes au service de la campagne d'appels

Une grille d'évaluation socio-gériatrique, élaborée par le centre d'excellence sur la longévité de l'université McGill de Montréal, a été adaptée au contexte français. Elle permet d'évaluer dans son ensemble et à distance la situation socio-gériatrique d'une personne âgée, en déterminant un risque de complications et en proposant des recommandations pour déclencher rapidement les bonnes interventions, prévenir les complications, les décompensations et l'engorgement des filières de prise en charge sanitaires et sociales. Cet outil repose sur un scoring et est appropriable par des non-professionnels du soin et de l'accompagnement. L'outil et un kit de formation à son utilisation sont disponibles sur [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr).

### La situation des proches aidants

En France, entre 8 et 11 millions de personnes soutiennent un proche en perte d'autonomie pour des raisons liées à l'âge, à un handicap, à une maladie chronique ou invalidante. Les mesures de confinement auront bouleversé l'équilibre de la routine du couple aidant/aidé, soit en empêchant aux aidants d'accéder au domicile de leur proche, soit en les obligeant à se confiner avec eux. Ainsi, les personnes âgées ont pu être fragilisées en raison de l'absence temporaire de leur aidant. Il conviendra alors de proposer un accompagnement temporaire en lien avec l'aidant. Il est également important lors du repérage des fragilités d'être attentif à l'éventuelle situation d'isolement ou d'épuisement d'un aidant, dans le cas où celui-ci est resté confiné avec son proche sans aide extérieure ni solution de répit. En plus des éventuels dispositifs locaux dédiés prévus sur le territoire, des solutions dédiées aux aidants et disponibles au niveau national sont recensées sur le portail national [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr).

### Outil : Orienter les personnes en fonction de leurs besoins

En fonction de la structuration de la collectivité, des coordinations déjà en place et des ressources présentes sur le territoire, une typologie d'orientation des personnes selon les situations identifiées pourra être mise en place en local. Est esquissée ici une typologie de gestion et d'accompagnement des situations selon le niveau de fragilité constaté :

- si la personne âgée n'est pas en situation de fragilité, n'est pas isolée et n'a pas de besoin prioritaire : un contact régulier est effectué pour s'assurer que la situation ne s'est pas dégradée, et les services proposés par la coopération locale lui sont communiqués ;
- si la personne âgée est isolée mais n'apparaît pas avoir de problématiques médicales spécifiques : ses besoins prioritaires sont recensés, la personne peut être orientée vers les actions mises en place par la commune et/ou vers des services dédiés (par exemple, le service de conciergerie solidaire de la Croix-Rouge). Un contact régulier est effectué pour assurer que la personne reçoive l'aide appropriée ;
- si la personne âgée est isolée et présente une potentielle problématique médicale : en plus des actions mentionnées précédemment, une mise en relation est effectuée avec les services correspondants (CLIC, MAIA, DAC, équipe APA du département, etc.) qui pourront procéder à une évaluation médico-psycho-socio-environnementale approfondie ;
- si la personne âgée est en situation de grande fragilité : sa situation constitue un cas d'urgence. Une intervention est organisée en lien avec les services d'urgence du territoire.

## Comment partager les informations avec les acteurs compétents sur le territoire ?

### Outil : Un outil de partage d'informations entre les acteurs de la coopération locale VISA

Un outil peut être créé pour aider au partage d'informations entre les acteurs de la coopération locale VISA. Le fichier est alors constitué dans le strict respect des dispositions prévues par la loi Informatique et libertés et le Règlement général sur la protection des données. Les données transmises et recueillies sont détruites dans le délai de trois mois suivant la levée de l'état d'urgence sanitaire institué pour faire face à l'épidémie de COVID-19. Au-delà des besoins d'aide de la personne, seuls l'identité, l'âge, l'adresse, le numéro de téléphone et l'adresse électronique des bénéficiaires et, le cas échéant, les coordonnées de leur représentant légal peuvent être recueillies : aucune information ne doit mentionner la nature de la prestation ou allocation perçue par la personne, ni leur état de santé.

### La conférence départementale des financeurs, cadre de gouvernance et d'élaboration d'une stratégie territoriale

La conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées a pour objectif de coordonner dans chaque département les actions de prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées de 60 ans et plus et leurs financements dans le cadre d'une stratégie commune. Au-delà du diagnostic des besoins et de la recension des initiatives locales, son programme coordonné de financement concerne l'amélioration de l'accès aux équipements et aux aides techniques individuelles, l'attribution d'un forfait autonomie par le conseil départemental aux résidences autonomie via un contrat pluriannuel d'objectifs et de moyens (CPOM), la coordination et l'appui des actions de prévention mises en œuvre par les services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD) et les services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD), le soutien aux proches aidants, le développement d'autres actions collectives de prévention et l'habitat inclusif pour les personnes en situation de handicap et les personnes âgées. À cet égard, la conférence des financeurs constitue un acteur important pour être informé des projets de prévention financés et éventuellement pouvoir rediriger les personnes âgées vers les acteurs de la prévention et du maintien du lien social. Vous pouvez vous renseigner auprès de votre conseil départemental.

### 3 . Des pistes pour mobiliser, former et encadrer des moyens humains dans le cadre d'une campagne d'appels et des actions sociales de la coopération locale VISA .

Outre la mobilisation des services municipaux, et compte-tenu du fort investissement des acteurs depuis le début de la crise, envisager le recours à des bénévoles apparaît essentiel pour pérenniser les actions ; il s'agit, sur la

base du volontariat, et en tenant compte des compétences et disponibilités des personnes, de les former et de les encadrer pour la réalisation de la campagne d'appels et les actions sociales de la coopération locale VISA.

#### Qui mobiliser et sur quelle base ?

Une partie importante des personnes qui se sont engagées à titre exceptionnel dans le cadre de la crise ne seront vraisemblablement pas en mesure de maintenir leur engagement après celle-ci du fait de la reprise du travail, ce qui devrait entraîner une baisse du réservoir de volontaires et bénévoles. Il s'agit ainsi, pour certaines communes, de trouver un nouveau vivier de bénévoles susceptibles de venir en aide et en relais à des services ou acteurs particulièrement sollicités, dont les effectifs ont besoin d'un nécessaire répit ou d'être soulagés dans l'accomplissement de leurs missions. L'engagement de ces personnes sur la base du volontariat et du bénévolat est essentielle.

- L'équipe municipale et les agents municipaux (agents non concernés par le PCA, police municipale, etc.) ;
- Les salariés et bénévoles du CCAS ;
- Les salariés et bénévoles des acteurs du sanitaire, du médico-social et du social ;
- Les membres des équipes citoyennes Monalisa ;
- Les membres des commissions de quartier et des instances de participation du territoire ;
- Les équipes de la protection civile (pompiers et pompiers volontaires) ;
- Les élus et membres des services du département ;

- Les salariés et bénévoles des associations ;
- Les équipes et le personnel de proximité des bailleurs sociaux ;
- Les jeunes en service civique.

Il peut être également intéressant de mobiliser les acteurs économiques du territoire, par exemple les salariés volontaires d'entreprises ancrées sur le territoire ou dans les communes voisines, dans le cadre des politiques de RSE et d'engagement des collaborateurs des entreprises (bénévolat, mécénat de compétences, etc.).

## Les équipes citoyennes Monalisa pour le lien social

Une équipe citoyenne est une équipe de bénévoles qui lutte contre l'isolement des personnes âgées à travers des activités qu'elle a elle-même choisie de faire. Les équipes citoyennes Monalisa regroupent une pluralité d'acteurs (grands réseaux associatifs, groupes d'habitants bénévoles et jeunes volontaires en service civique, petites collectivités, CCAS, etc.) ; elles ont vocation à rassembler, mettre en réseau et rendre visibles et accessibles en les géolocalisant toutes les équipes bénévoles qui s'engagent à lutter contre l'isolement et à coopérer avec les partenaires de leur territoire, quel que soit l'organisme dont elles font partie et les actions qu'elles mènent. Sous cette bannière « équipes citoyennes pour le lien social » se retrouvent actuellement plus de 800 équipes bénévoles portées notamment par les associations suivantes : Les Petits frères des

pauvres, la Fédération des centres sociaux, la Croix-Rouge française, le Secours catholique, la Société Saint Vincent de Paul, Génération Mouvement, l'ADMR, Una, Malakoff Médéric, l'ANR, France Alzheimer, Fédération nationale Famille rurale, Fondation Claude Pompidou, Armée du Salut, UFOLEP, Bistrots mémoire, AGIR ABCD, etc. La carte géolocalise aussi des équipes bénévoles portées par des CCAS, des CIAS, des offices de retraités, des Ehpad, des associations locales, etc.

La carte est accessible ici :

[www.equipecitoyenne.com](http://www.equipecitoyenne.com)

## Comment mobiliser les citoyens du territoire ?

### Outil : Différents dispositifs, gouvernementaux ou locaux, existent pour mobiliser les citoyens et les réseaux d'entraide

- Recourir à la plateforme nationale de la réserve civique mise en place par le gouvernement en réponse à la crise sanitaire : <https://covid19.reserve-civique.gouv.fr> ;
- Recourir aux plateformes d'entraide et de solidarités de voisinage. L'expérience montre que le fonctionnement de ce type de plateforme est d'autant plus efficace lorsque cette dernière préexistait à la crise et qu'un certain nombre d'utilisateurs l'avaient d'ores et déjà investie.
- Créer une plateforme d'entraide pour la collectivité : selon les spécificités et les moyens dont disposent la collectivité, cette plateforme d'engagement peut prendre la forme d'un site internet, d'un mini-site hébergé sur le site de la commune, voire d'un groupe sur un réseau social, ou d'une boucle

message. Il peut être utile de prévoir un numéro de téléphone dédié pour permettre la participation, tant pour aider que pour être aidé, des personnes ayant une maîtrise limitée des outils numériques.

- Recourir aux services des plateformes existantes qui mettent à disposition des collectivités des outils de mobilisation des citoyens : ces plateformes sont recensées sur le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) ou dans l'annuaire des initiatives numériques privées développé par France Silver Eco.

## Comment recruter, former et accompagner les bénévoles ?

Recruter des bénévoles est un exercice sensible : il s'agit de recruter en nombre suffisant des personnes aux compétences diverses, et qui sont susceptibles d'inscrire leur bénévolat dans la durée. Quelques dispositions peuvent être prises pour développer un processus de recrutement fluide et fiable :

- créer un outil pour recruter les bénévoles (coordonnées, expérience préalable et compétences, préférence de missions, disponibilités et contraintes) ;
- communiquer sur le processus de recrutement par le biais des réseaux des membres de la coopération locale, mettre l'accent sur les différentes actions sur lesquelles les bénévoles sont susceptibles d'être mobilisés (campagne d'appels, portage de repas, etc.), sur les compétences requises pour chacune d'entre elles et sur le niveau d'engagement (nombre d'heures hebdomadaires ou mensuelles, flexibilité des horaires, etc) ;
- créer une charte d'engagement pour encadrer les missions et responsabiliser les volontaires sur le respect de la confidentialité des données (notamment pour la campagne d'appels).

Au-delà du recrutement des bénévoles, il est important d'encadrer et de former ces derniers, afin qu'ils soient préparés à leurs missions, que l'organisation soit la plus fluide, efficace et qualitative, mais aussi que les bénévoles soient insérés dans un collectif et qu'ils aient des pairs sur lesquels s'appuyer et avec lesquels partager leur vécu. Pour ce faire, il peut apparaître utile, quand cela est possible, de :

- nommer un membre de la coopération locale responsable de l'encadrement des bénévoles et de la gestion des plannings ;
- développer un mini-tutoriel de formation afin de sensibiliser les bénévoles à la démarche, aux enjeux de protection des données et aux enjeux éthiques de l'accompagnement des personnes âgées isolées ;
- mettre en place un groupe de paroles et d'échanges pour favoriser le retour d'expérience, le partage et l'analyse des pratiques.

### Outil : Des process de recrutement duplicables

À ce sujet, des associations nationales ont développé des process dont elles ont partagé les grands principes ; ces outils sont disponibles sur le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr).

L'ampleur des actions de la coopération locale et leur fréquence dépendront notamment de la mobilisation de ces bénévoles. En fonction des situations, si la fréquence des appels doit être diminuée, il est important de le préparer avec les personnes appelées.

## 4 . Organiser et apporter une réponse de premier niveau aux besoins essentiels des personnes âgées isolées .

### Comment organiser une réponse collective aux besoins des habitants fragiles et isolés ?

#### Outil : Un plan d'actions autour des dix besoins essentiels des personnes âgées

Selon les besoins identifiés par les acteurs ou remontés par les personnes, nous suggérons la construction d'un plan d'aide informel autour des dix besoins essentiels d'une personne âgée isolée. Ce plan d'actions, élaboré en lien avec le Réseau Francophone Villes Amies des Aînés (RFVAA) et l'Union nationale des CCAS (UNCCAS), pourra être adapté et enrichi selon les spécificités du territoire et les moyens disponibles. Il est composé à la fois de bonnes pratiques locales reproductibles et d'initiatives libres d'accès et disponibles sur l'ensemble du territoire.

Pour développer des réponses à ces dix besoins, le maire, ou le pilote de la coopération locale, joue un rôle de coordonnateur. Il est invité à impliquer l'ensemble des services de la collectivité mais aussi des partenaires privés et associatifs du territoire, en créant des partenariats innovants, sans oublier les personnes âgées elles-mêmes qui contribuent à la dynamique grâce à la connaissance de leurs besoins et leur expertise d'usage. Le maire peut également diffuser les ressources disponibles sur l'ensemble du territoire au travers de l'affichage public ou des moyens de communication dédiés.

Le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) (rubrique Elus locaux > Répondre aux 10 besoins essentiels des aînés) recense et concentre l'ensemble de ces ressources.

#### SE NOURRIR

- Organiser la livraison en direct par les commerçants (des villages voisins, pour les zones rurales) ;
- Maintenir et renforcer le service de portage de repas à domicile ;
- Diffuser les initiatives des commerces et grandes surfaces (créneau horaire dédié, caisses prioritaires, service de livraison dédié, etc.) ;
- Organiser en lien avec les associations le relais provisoire de l'aide alimentaire d'urgence à destination des plus démunis ;
- Organiser un service de portage de courses : proposer un accord avec les commerces alimentaires du secteur pour que les volontaires désignés, munis d'une attestation du maire et de leur pièce d'identité, puissent régler les achats avec un chèque vierge du demandeur ;
- Des initiatives libres d'accès et à rayonnement national (comme le service de conciergerie solidaire de la Croix-Rouge française), ainsi que les solutions numériques privées recensées par France Silver Eco, sont disponibles sur [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr).

## PRENDRE SOIN DE SOI ET SE SOIGNER

- Promouvoir la consultation médicale « bilan et vigilance » pour les personnes à risque de forme grave de COVID-19 ou souffrant d'une affection de longue durée : cette consultation spécifique, proposée par les médecins traitants et intégralement prise en charge par l'Assurance maladie, a pour objectif d'évaluer les impacts du confinement sur la santé de ces patients et de s'assurer de la continuité des soins, mais aussi de conseiller les personnes, en fonction de leurs fragilités et pathologies, sur les mesures de protection à adopter dans le cadre du déconfinement ;
- Organiser la livraison de médicaments, de matériel médical et de soins paramédicaux d'hygiène par les pharmacies, en coordination avec les SSIAD, la police municipale, etc. selon les moyens disponibles localement ;
- Assurer l'envoi postal des audioprothèses ou des piles, ou accès sur des créneaux réservés en cas d'urgence ;
- Diffuser les outils de téléconsultation disponibles par téléphone ;
- Inciter au renouvellement des ordonnances, en lien les pharmacies, pour que les personnes puissent continuer à se soigner ;
- Redéployer les interventions des aides à domicile afin de garantir les actes essentiels de la vie quotidienne avec une sécurisation des interventions (tests, masques, éloignement du domicile pendant l'intervention lorsque c'est possible) ;
- Des initiatives libres d'accès et à rayonnement national (comme le service de conciergerie solidaire de la Croix-Rouge Française, qui propose, sous certaines conditions, la livraison de médicaments), ainsi que les solutions numériques privées recensées par France Silver Eco, sont disponibles sur [rompre-isolement-aines.gouv.fr](https://rompre-isolement-aines.gouv.fr).

## ÊTRE INFORMÉ ET ÉCOUTÉ

- Diffuser la ligne d'appel dédiée mise en place par la commune ;
- Diffuser le méta-numéro gouvernemental (0 800 130 000), sur lequel les personnes âgées isolées peuvent trouver une écoute, un soutien psychologique, une orientation sociale et un relais vers des solutions de proximité ;
- Diffuser les dispositifs d'information et d'orientation existants sur le territoire (type CLIC) ;
- Organiser la continuité des appels de convivialité ;
- Distribuer une lettre d'information hebdomadaire qui pourra inclure notamment : les numéros d'urgences, la ligne d'appel dédiée de la commune, les services mis en place par la mairie, les commerces ouverts, les commerces proposant la livraison à domicile, des conseils de santé ou d'aération du logement, le témoignage d'un acteur ou d'une personnalité de la commune (par exemple, le mot de la directrice de l'Ehpad) ;
- Diffuser les dispositifs d'écoute recensés sur le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](https://rompre-isolement-aines.gouv.fr) ;
- Faire connaître et renforcer les lieux d'écoute et de lutte contre la maltraitance ;
- Diffuser les horaires de plages de libre antenne des radios nationales et locales ;
- Clarifier les interlocuteurs et les aides financières possibles en cas de besoin ponctuel.

## PARLER AVEC AUTRUI

- Encourager l'établissement de liens intergénérationnels sur le territoire : jumeler chaque Ehpad avec une école, encourager l'envoi de lettres et de dessins aux personnes âgées, etc.
- Organiser l'équipement des Ehpad d'outils numériques pour maintenir le lien avec l'extérieur (tablettes, wifi, etc.) ;
- Mettre la personne en lien avec une équipe citoyenne pour le lien social : [www.equipecitoyenne.com](http://www.equipecitoyenne.com) ;
- Diffuser les dispositifs de maintien du lien social recensés sur le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr).

## POUVOIR SORTIR ET MAINTENIR UNE ACTIVITÉ PHYSIQUE

- Organiser l'intervention de coachs sportifs en Ehpad, résidence autonomie et résidences sénior (modalités à définir en tenant compte des contraintes architecturales et dans le plein respect des précautions sanitaires, intervention possible du professionnel depuis l'extérieur et participation des résidents depuis leur balcon) ;
- Diffuser les initiatives proposant des activités sportives adaptées ; en libre accès sur [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr).

## RETIRER DE L'ARGENT

- Coordonner l'accès au numéraire des personnes âgées isolées (par exemple, permettre aux agents de la police municipale, lorsque la commune en dispose d'une, de retirer de l'argent pour les personnes fragiles) ;
- Insister auprès des commerçants sur l'importance de continuer à accepter les chèques, moyen de paiement fréquemment utilisé par les personnes âgées, durant la crise sanitaire.

## SE PRÉMUNIR DES ARNAQUES

- Sensibiliser et inviter à la vigilance lors des appels réguliers aux personnes âgées isolées ;
- Relayer les appels à la prudence de la gendarmerie nationale et du portail [cybermalveillance.gouv.fr](http://cybermalveillance.gouv.fr).

## S'OCCUPER ET SE CULTIVER

- Mettre en ligne des activités culturelles sur le site de la mairie ;
- Développer, en lien avec les bibliothèques et médiathèques, un service de portage de livres et de livres audio ;
- Impliquer les personnes âgées dans le contenu culturel créé par la mairie (par exemple, invoquer leurs souvenirs en lien avec l'histoire de la commune, etc.) ;
- Diffuser le portail Culture chez nous regroupant l'offre en ligne de près de 500 acteurs culturels : [www.culturecheznous.gouv.fr](http://www.culturecheznous.gouv.fr) ;
- Diffuser les initiatives de divertissement adaptées recensées sur le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) (comme par exemple les libres antennes de radio associatives, etc.).

## **ORGANISER SA VIE QUOTIDIENNE**

- Diffuser ou créer une plateforme d'entraide et favorisant les solidarités de voisinage au sein de la commune (site internet, groupe Facebook, etc.) ;
- Diffuser les groupes de solidarité et d'entraide créés sur les réseaux sociaux et sur d'autres plateformes ;
- Diffuser les outils de solidarité de voisinage recensés sur le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) ;
- Organiser l'aide aux déplacements à partir du premier kilomètre (service transport à la demande, solidarités locales, etc.) ;
- Organiser l'itinérance des services dans le territoire pour rendre accessibles des services absents en temps normal dans la commune.

---

## **MAINTENIR DES RITUELS SYMBOLIQUES OU SPIRITUELS**

- Diffuser les protocoles règlementaires en matière de participation aux obsèques et de visite des cimetières ;
- Diffuser les dispositifs d'écoute des personnes endeuillées, de retransmission des obsèques et d'hommage au défunt durant la crise sanitaire recensés sur [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) ;
- Définir des interlocuteurs de confiance en mesure d'apporter des conseils, des informations et du soutien pour les démarches administratives en cas de décès dans l'entourage.

## 5 . Informer les habitants et communiquer sur l'action de la coopération locale VISA, en tenant en compte de la fracture numérique .

Au-delà de la campagne de communication non stigmatisante lancée au niveau national par le ministère des Solidarités et de la Santé pour mieux faire connaître les gestes barrières à mettre en place pour les plus vulnérables, les élus locaux sont invités à se faire le relais, sur le

territoire, des informations gouvernementales et des outils participant de la lutte contre l'isolement des personnes âgées, le tout en veillant à une communication inclusive qui tient compte de la fracture numérique.

### Participer au relais des informations gouvernementales

- Diffuser le numéro gouvernemental (0 800 130 000), sur lequel les personnes âgées isolées peuvent trouver une écoute, un soutien psychologique, une orientation sociale et un relais vers des solutions de proximité ;
- Encourager l'ensemble des citoyens à adopter les gestes solidaires : en écho aux gestes barrières qui protègent contre le virus, les gestes solidaires amplifient l'élan de solidarité. Trois messages forts peuvent être diffusés, grâce au visuel élaboré par le ministère des Solidarités et de la Santé et disponible sur [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) : prendre des nouvelles de son entourage et de ses proches âgés ; aider et prendre soin de ses voisins ; s'engager comme bénévole dans une association.
- Diffuser les différentes plateformes mises en place par le gouvernement :
  - le portail [jeveuxaider.gouv.fr](http://jeveuxaider.gouv.fr) pour faciliter l'engagement des citoyens au service de missions de solidarité ;
  - le portail [solidarites-numerique.fr](http://solidarites-numerique.fr) et la ligne d'appel dédiée (01 70 772 372) pour assister les personnes éloignées du numérique dans l'accomplissement de leurs démarches essentielles ;
  - le portail [solidaires-handicaps.fr](http://solidaires-handicaps.fr) pour accompagner les personnes en situation de handicaps et leurs aidants ;
  - le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) pour accompagner les personnes âgées, leurs aidants, les professionnels du grand âge, les citoyens, les associations et les élus locaux dans la lutte contre l'isolement des personnes âgées.
  - le portail [pour-les-personnes-agees.gouv.fr](http://pour-les-personnes-agees.gouv.fr) pour les personnes âgées et leurs familles.

### Participer à la diffusion des outils et initiatives de lutte contre l'isolement des personnes âgées

- Communiquer sur les actions mises en place par la coopération locale VISA ;
- Diffuser les initiatives nationales recensées sur le portail [rompre-isolement-aines.gouv.fr](http://rompre-isolement-aines.gouv.fr) (la majorité d'entre elles dispose d'un kit de communication, composé d'une affiche A4 et/ou d'un flyer, permettant un relais par l'ensemble des acteurs concernés).

## Veiller à une communication inclusive des personnes éloignées du numérique

- Les écarts de maîtrise des outils numériques chez les personnes âgées sont importants. Si certaines d'entre elles sont parfaitement à l'aise avec les outils de messagerie électronique et les réseaux sociaux, d'autres n'ont qu'une maîtrise limitée, voire inexistante, de ces outils. En sus d'une communication par mailing, sur le site internet et les réseaux sociaux de la ville, l'affichage public, la distribution de flyers dans les commerces et dans les boîtes aux lettres constituent des solutions permettant de communiquer efficacement aux personnes âgées isolées.
- Le portail [solidarites-numerique.fr](http://solidarites-numerique.fr), porté par la MedNum et sous l'égide du Secrétariat d'État au Numérique, propose une ligne d'appel (01 70 772 372) ouverte du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, qui offre une aide et un soutien aux personnes pour les aider à compléter leurs démarches en ligne essentielles.
- Associer à ce dispositif de communication les pharmaciens, médecins de ville, commerçants et l'ensemble du tissu associatif local permet également de toucher le plus grand nombre de personnes.



**MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*