

COVID 19 et actions mises en place en direction des seniors

La période d'épidémie de la COVID 19 et le confinement qui s'en est suivi, en voulant protéger la santé des personnes âgées, ont renforcé leur isolement.

Les bailleurs sociaux, particulièrement ceux engagés dans le label HSS®, ont immédiatement perçu la problématique vis-à-vis de leurs locataires âgés et fragiles et ont tous été en capacité de mettre en place des systèmes de veille.

Mais au-delà des dispositifs qui ont pu être initiés dans l'urgence, **l'enjeu aujourd'hui concerne les modalités de maintien d'un lien social et la mise en place de solutions un peu plus pérennes**, tout en respectant les précautions sanitaires.

Enquête

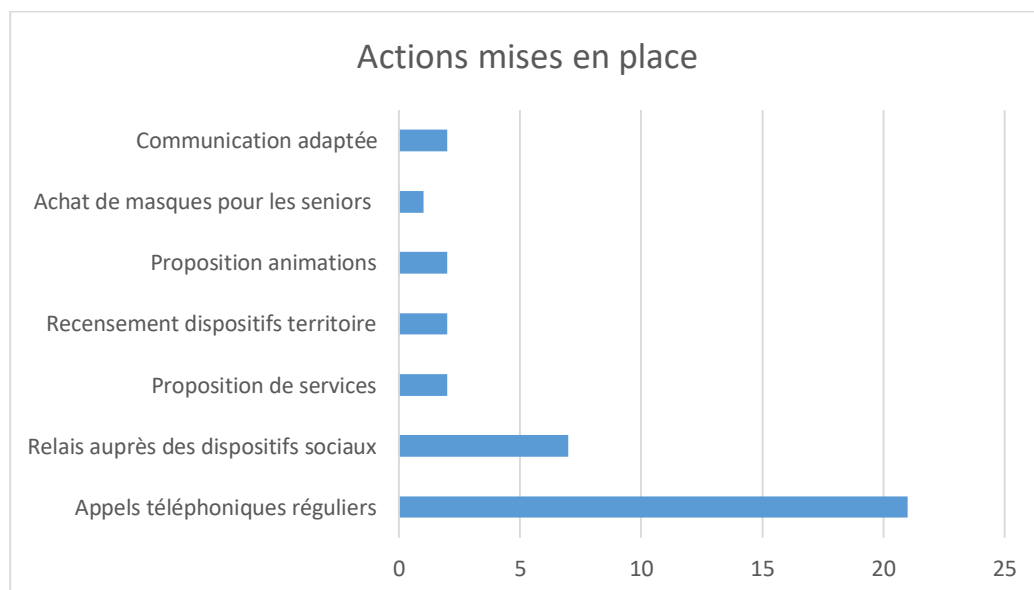
DELPHIS a interrogé l'ensemble des organismes HLM licenciés et labellisés HSS® afin de recenser les actions mises en place en direction des seniors durant cette période.

21 organismes ont répondu à l'enquête, soit la moitié des organismes HSS®.

Tous ont mis en place des actions spécifiques en direction de leurs locataires fragiles.

Actions mises en place

Tous les bailleurs sociaux interrogés ont systématiquement appelé régulièrement (une fois par semaine) leurs locataires seniors. Et un tiers d'entre eux a mis en place un système de relais auprès des dispositifs sociaux.



Mobilisation de personnels

9 organismes sur 21 ont mobilisé du personnel supplémentaire.

Le profil des personnels mobilisés est très variable et peut aller des personnes habituellement en charge des seniors, aux CESF, pilote HSS, RH, chargé de gestion locative, assistante de direction, gardien d'immeuble, responsable d'agence, chargé de patrimoine, assistant commercial, responsable DSU, responsable technique... et même un directeur général. Tous les personnels, quelles que soient leurs fonctions ont donc pu être mis à contribution pour veiller sur les seniors.

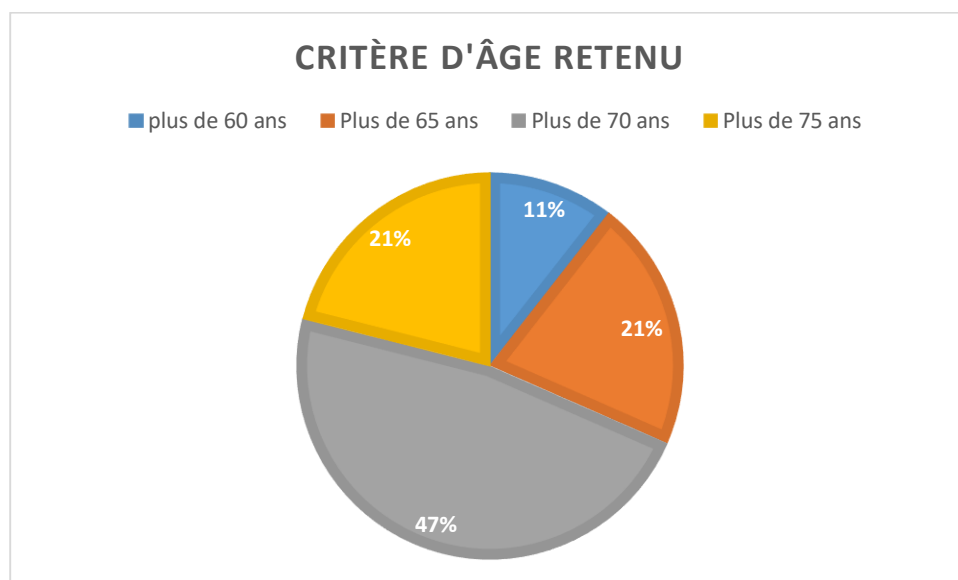
La mobilisation de ces personnels s'est faite selon différents critères : personnels habituellement en charge des seniors, équipes en télétravail, en fonction de l'expertise et de la "sensibilité", sur la base du volontariat, selon les nécessités de service...

Cette mobilisation a démontré la capacité des organismes à s'organiser en un temps très court, a prouvé leur réactivité à faire face à une situation très particulière dans des conditions difficiles. Et surtout à répondre aux besoins d'un public fragile.

Sur l'ensemble des organismes répondant, **32 345 locataires** (soit 1 540 en moyenne par organisme) ont été contactés au moins une fois par semaine.

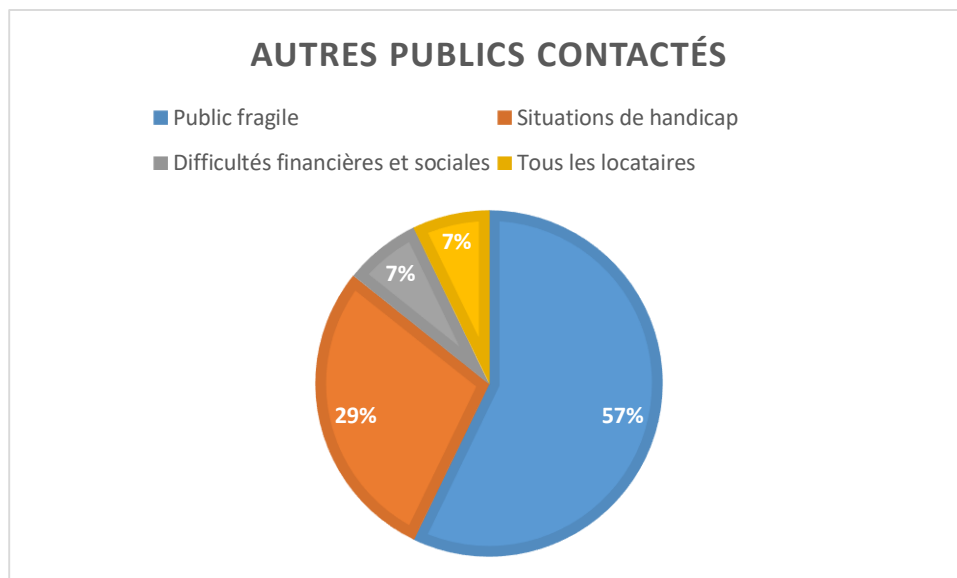
Critère d'âge retenu

Ce sont majoritairement les plus de 70 ans (47%) qui ont été ciblés par les bailleurs. Et dans une moindre mesure les plus de 65 ans et les plus de 75 ans (21% chacun).



Autres publics contactés

Les bailleurs ont pu saisir cette occasion de contact pour entrer en relation avec d'autres types de publics que les locataires seniors. Il s'agit principalement de locataires identifiés comme « fragiles » (difficultés sociales, économiques, personnes seules...). Les personnes en situation de handicap ont également pu être contactées.

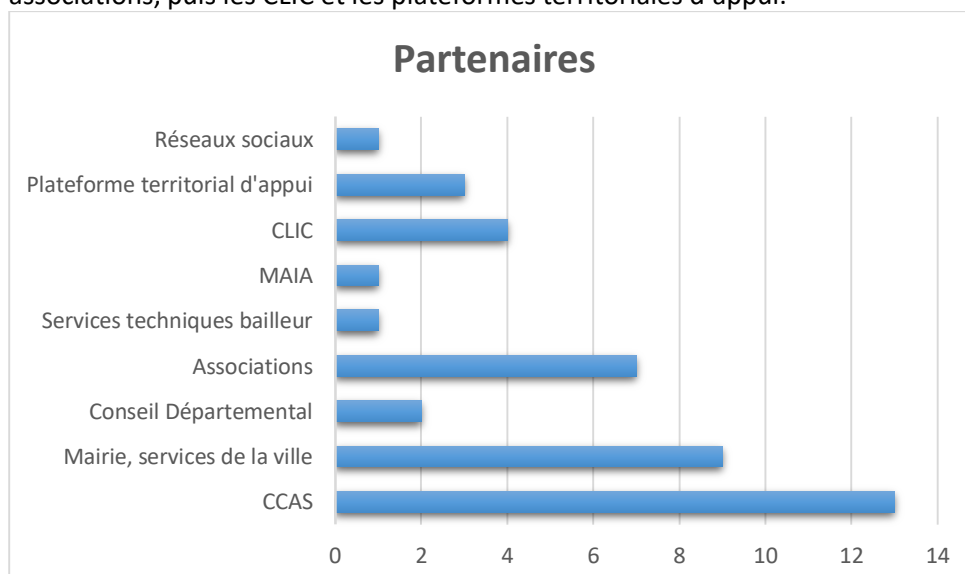


Un organisme (25 579 logements) a contacté l'ensemble de ses locataires.

Partenaires

Les partenaires avec lesquels les bailleurs ont pu se mettre en relation durant cette période sont, somme toute, assez habituels. En tout état de cause, ce sont les partenaires compétents sur la prise en charge du vieillissement, et déjà identifiés.

En tête, nous retrouvons les Centres communaux d'action sociale (CCAS), la ville et ses services, les associations, puis les CLIC et les plateformes territoriales d'appui.

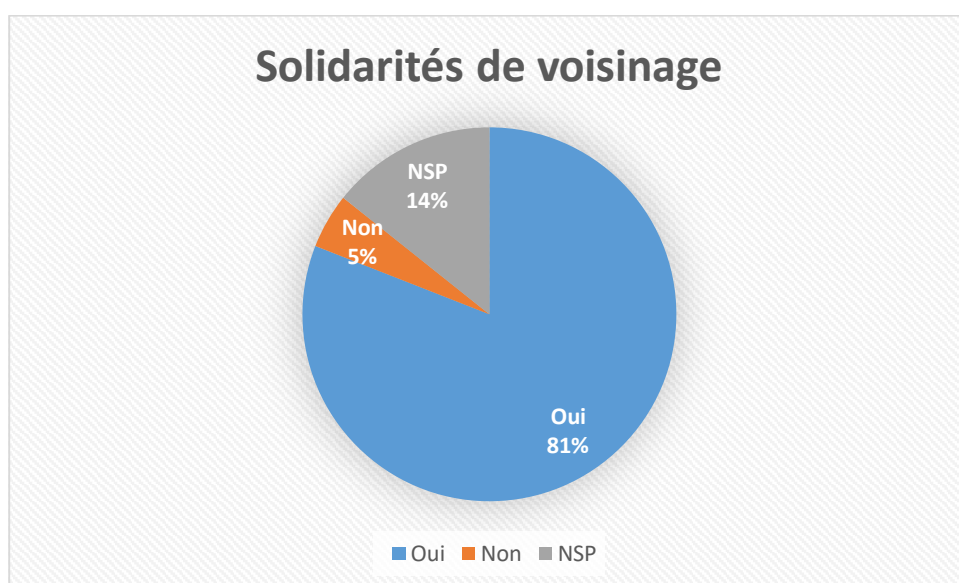


Poursuite des actions engagées

Les organismes ont été interrogés sur leur souhait de poursuivre les actions engagées au-delà de la période de pandémie traversée. 12 organismes envisagent de poursuivre ces actions, en les adaptant si besoin. 8 organismes ne se prononcent pas.

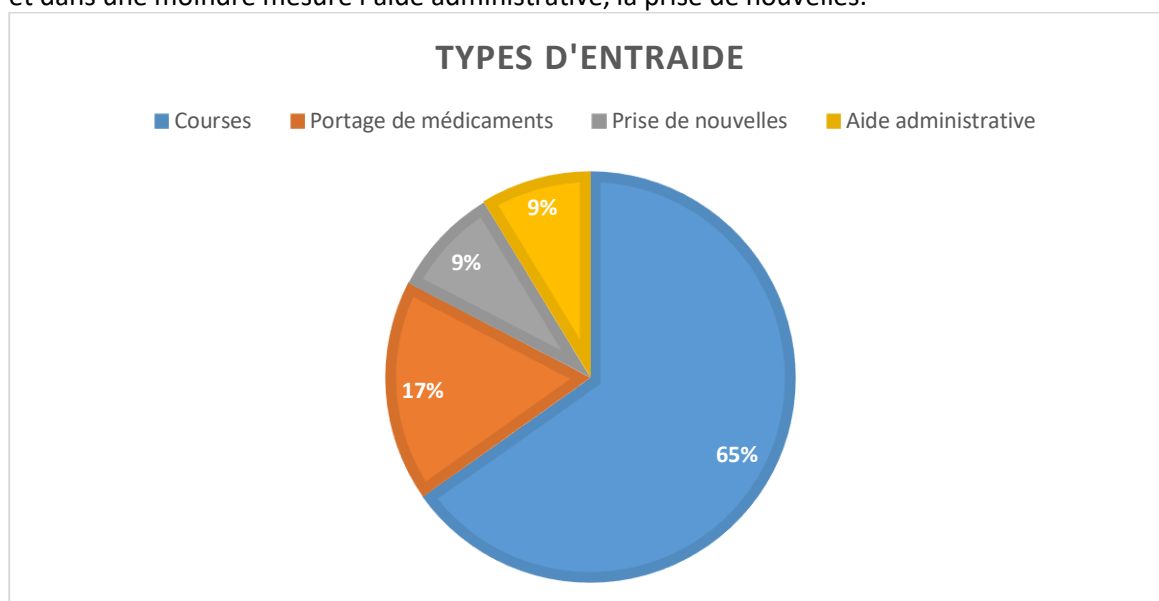
Solidarités de voisinage en direction des seniors

Chez plus de 80% des bailleurs, la mise en place de solidarités de voisinage a été constatée.



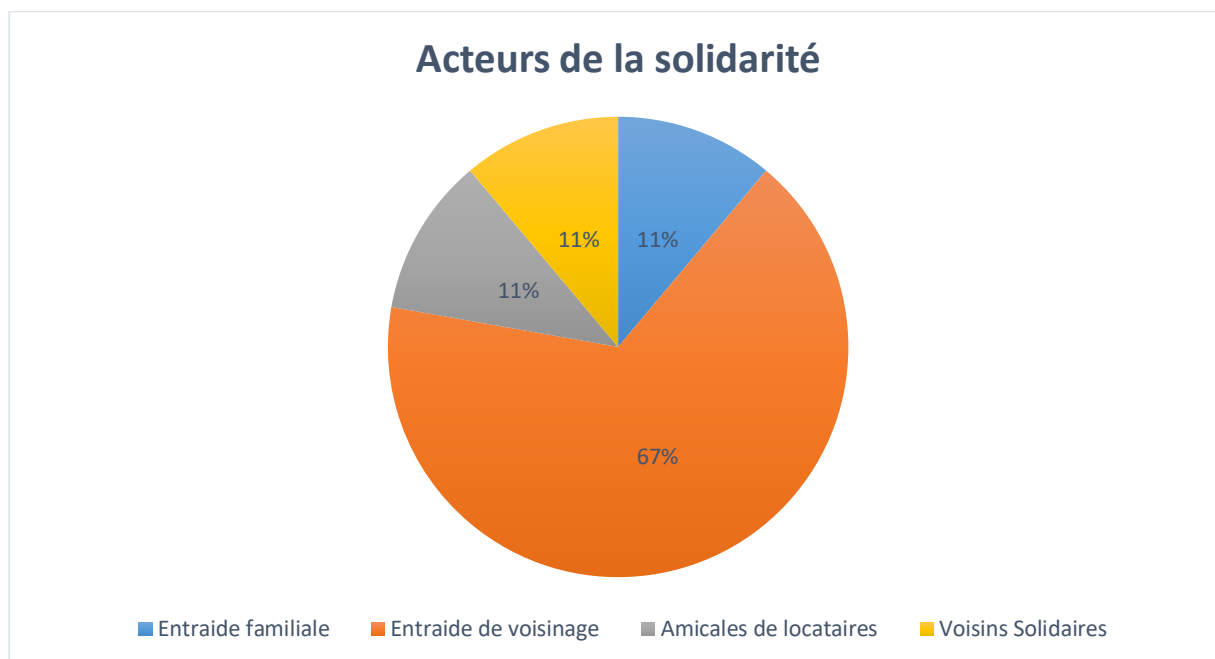
Types d'entraide constatés

La forme principale d'entraide relevée concerne le portage de courses (65%), de médicaments (17%) et dans une moindre mesure l'aide administrative, la prise de nouvelles.



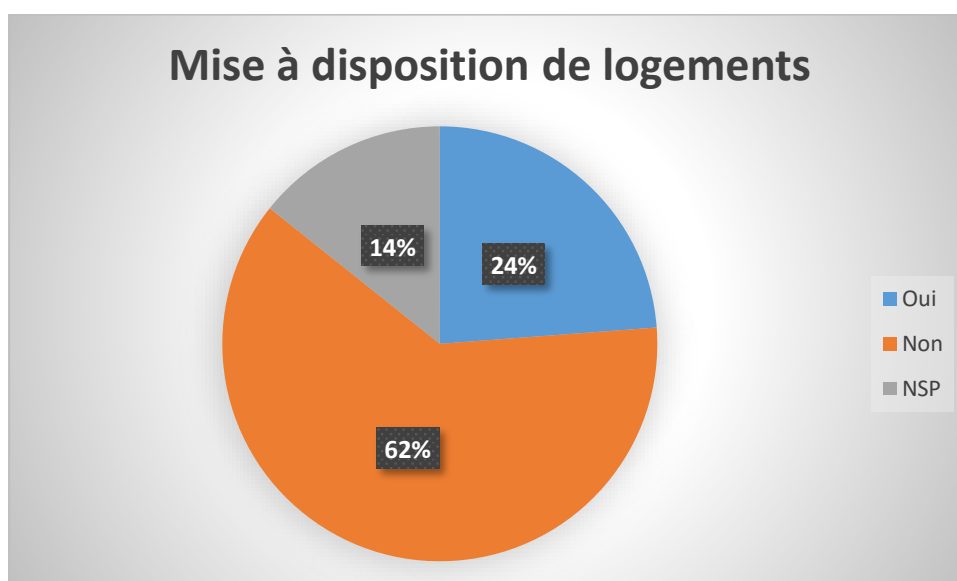
Les acteurs de la solidarité

Les acteurs de cette solidarité sont le voisinage (67%), la famille (qui n'est probablement pas bien mesurée ici car ce n'était pas l'objet du questionnaire) et, plus marginalement, les amicales de locataires ou encore le dispositif Voisins Solidaires.



Mise à disposition de logements pour les personnels soignants

24% des organismes ont indiqué avoir mis à disposition des logements pour du personnel soignant (Toulouse, La Rochelle...) et plusieurs organismes ont indiqué s'être préparé mais n'avoir pas été sollicité ou que la demande n'avait finalement pas abouti.



Pérennisation des actions proposées

Quelques bailleurs proposent de pérenniser les actions de phoning/veille mises en place durant ces quelques mois.

Elles pourraient, par exemple, consister en un appel annuel (bi-annuel ?) systématique auprès des seniors/ publics fragiles et être activé de façon plus fréquente lors du déclenchement d'une situation particulière (canicule, épidémie...). Ce qui semble important pour tous est la réactivité.

Un bailleur suggère la mise en place d'un numéro vert gratuit accessible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 pour un accompagnement et un soutien psychologique et une mise en contact avec des professionnels.

Mais un autre n'oublie pas de souligner les contraintes inhérentes à ces dispositifs qui nécessitent du temps, la mise en place d'une traçabilité, une méthode...