RESTER À L'ÉCOUTE DES RETRAITÉS LES PLUS FRAGILES

Nos âgés payent un lourd tribut à l'épidémie de Covid 19. Victimes les plus nombreuses du corona virus, ils subissent de plein fouet les effets du confinement, en Ehpad comme à domicile. Continuer d'apporter aux plus fragiles d'entre eux le soutien dont ils ont besoin est devenu un défi quotidien. Et une priorité pour l'Assurance retraite. PAR GARANCE CHESNÉ

"Dès les annonces du gouvernement, nous avons réorganisé toute notre activité pour venir en aide aux retraités. Ceux que nous accompagnons dans le cadre de l'action sociale qui sont parmi les plus âgés et déjà fragilisés par des soucis de santé, de faibles revenus ou d'absence de lien social. Il a fallu prendre rapidement des mesures exceptionnelles pour continuer à les soutenir". Après un mois de confinement, Frédérique Garlaud, la directrice de l'action sociale à la Caisse nationale d'assurance vieillesse (Cnav), est plus que jamais déterminée, même si la tension des dernières semaines est perceptible. Pas question en effet, de laisser les quelques 330 000 bénéficiaires d'aides individuelles et les 291 000 participants à des actions collectives de prévention sans réponse. "Notre première mission a été de relayer auprès de l'ensemble des retraités les recommandations du Gouvernement et de Santé Publique France, notamment sur les gestes barrières. Et nous avons bien évidemment suspendu toutes les actions collectives à destinations des personnes âgées, ateliers de prévention, conférences..., qui ont été reportées jusqu'après le confinement". Par ailleurs, des priorités ont été définies, en lien avec les fédérations de services à domicile, pour maintenir auprès des personnes les plus fragiles la continuité des aides déjà perçues et notamment celles prises en charge par l'Assurance vieillesse. À l'exemple des retours à domicile après hospitalisation (ARDH), plus rapides et nombreux en cette période de forte tension dans les hôpitaux, de l'aide aux repas (portage de repas, aide à la préparation, livraison de courses) et de l'intervention des auxiliaires de vie auprès des retraités très isolés, ne bénéficiant d'aucun réseau de solidarité.

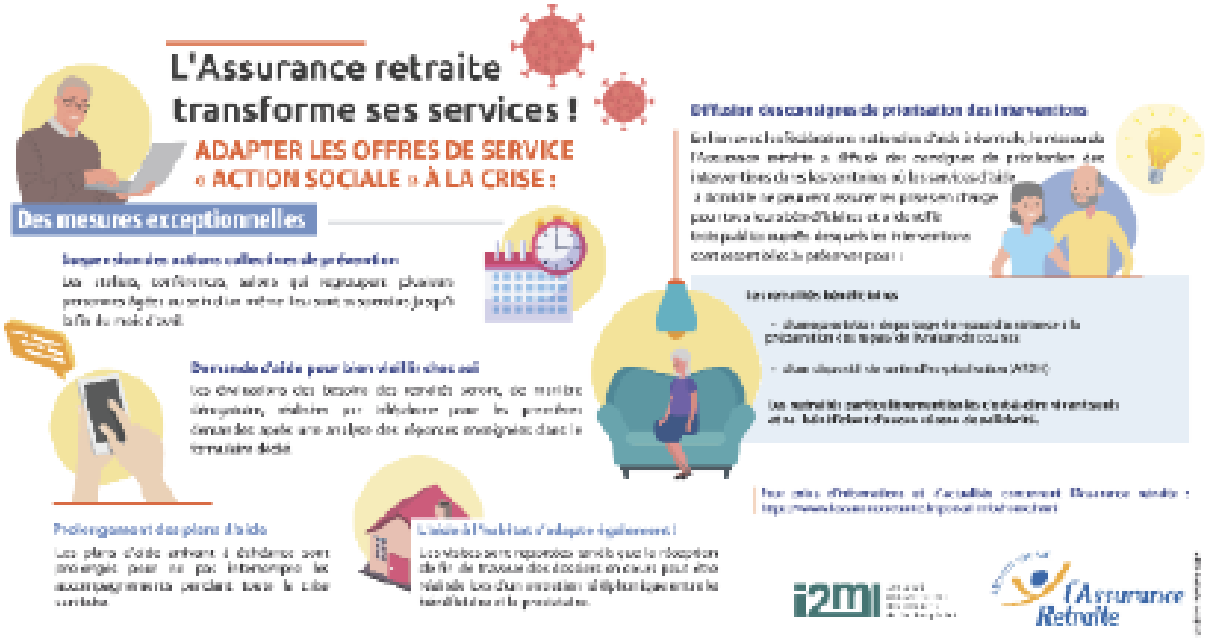
RÉPONDRE AUX BESOINS EN MODE CONFINEMENT

Des mesures d'autant plus difficiles à mettre en place, dans un contexte de mise à l'abris des collaborateurs, comme en témoigne Sophie de Nicolaï, Directrice déléguée de la Carsat Sud-est. "Nos plans de continuité d'activité avaient été prévus pour des durées relativement courtes et pas pour les conditions que nous connaissons actuellement, avec de nombreux collaborateurs indisponibles sur un temps long. En deux jours, nous avons placé tous les salariés en confinement, recensé ceux qui étaient disponibles, mis en place le télétravail sur les activités prioritaires, redéployé près de 200 postes de travail nomades. Aujourd'hui, après avoir développé des connections sécurisées et organisé les circuits de travail, environ 80% des collaborateurs de l'action sociale de la Carsat Sud-Est sont opérationnels". Dans ces conditions, le traitement des nouvelles demandes d'aides a été adapté : les évaluations se font aujourd'hui sur la base des informations fournies dans le dossier de demande, complétées si nécessaire par un entretien téléphonique avec les structures évaluatrices du territoire. En toute logique, les visites préalables à la mise en œuvre d'adaptation de l'habitat sont reportées, mais la réception de fin de travaux, pour ceux en cours, est toujours possible, sur la base de photos. Quant aux plans d'aide qui arrivent à échéance, ils sont automatiquement prolongés pour éviter toute rupture de prise en charge.

NE LAISSER PERSONNE ISOLÉ

Malgré ces aménagements pour assurer la continuité de la prise en charge, Frédérique Garlaud constate

que "pour de très nombreux retraités, le confinement est une épreuve difficile à vivre, en raison des difficultés à maintenir le lien social. Ils ont particulièrement besoin d'être écoutés, rassurés et éventuellement orientés vers les services d'action sociale des caisses, lorsque des risques de ruptures sont avérés. C'est pourquoi nous avons mis en place un dispositif d'appels téléphoniques ". Plusieurs retraités sont ainsi identifiés prioritairement : ceux déjà connus des caisses mais pour lesquels l'intervention des services d'aide à domicile a été suspendue, ceux dont les dossiers de demande ou de renouvellement n'ont pu être traités, ceux qui étaient inscrits à des actions collectives annulées ou ceux qui ont été signalés par les services d'aide à domicile ou par les autres services de la Cnav. Des collaborateurs des Carsat, mais également des partenaires extérieurs, notamment les centres sociaux, sont mobilisés pour réaliser ces appels dont les objectifs sont avant tout l'écoute, la réassurance, puis éventuellement l'orientation vers d'autres professionnels et l'alerte. Par ailleurs, toujours dans ce souci de prévention, l'Assurance retraite s'est faite l'écho, par les nombreux canaux de diffusion dont elle dispose, des multiples initiatives pour mieux vivre le confinement, qu'elles soient portées ou non par ses partenaires : programmes vidéos pour rester en forme, initiatives d'inclusions numérique, visites virtuelles de musée, engagements bénévoles. Elle a également relayé les initiatives mises en place pour lutter contre l'isolement et encourager les solidarités de proximité. De même elle s'est engagée à apporter un soutien de 150 000 euros sur trois mois au dispositif de conciergerie solidaire de la Croix Rouge "Croix Rouge chez vous".

DES LEÇONS POUR LE JOUR D'APRÈS

Mais la Cnav pense également à l' "après Covid ". Avec la Fondation i2ml (Institut Méditerranéen des Métiers de la Longévité), elle a initié une double action, d'une part de recensement des initiatives nationales et européennes en faveur des âgés dans le contexte de crise Covid (voir infographie), d'autre part d'enquête auprès des séniors, notamment les plus jeunes particulièrement rétifs ou fatalistes, sur leurs attitudes et positionnements face à cette crise et au confinement. Un questionnaire psycho-social sera diffusé en ligne dans les prochains jours à l'ensemble des retraités et l'analyse des résultats collectés devrait se faire pendant l'été. De quoi tirer de ce drame collectif quelques enseignements indispensables au renouvellement durable de notre regard sur le vieillissement et sur les attentes de nos aînés. ■