



ÉQUIPE SOCIALE MOBILE AYYEM ZAMEN

Dispositif d'accompagnement renforcé et individualisé au domicile



Synthèse de l'étude d'impact social
réalisée par Hélène Leenhardt, gérontologue
Pour l'association Ayyem Zamen
Avec le soutien des institutions suivantes



1. CONTEXTE DE LANCEMENT DU PROJET

Pour rappel, l'association Ayyem Zamen se mobilise auprès de personnes vieillissantes, en situation de précarité économique ou de fragilité sociale, notamment celles ayant vécu une migration

Depuis l'ouverture de son premier lieu d'accueil en 2003, l'équipe de l'association a pu observer le vieillissement de son public et l'évolution de ses besoins :

- Le Café Social avance en âge et son public aussi. En 2019, 45% des adhérents de l'association ont plus de 70 ans et près de 10% ont plus de 80 ans. L'équipe doit désormais faire face aux enjeux du grand âge : **perte d'autonomie, troubles cognitifs, aggravation des troubles psychiques, troubles de la mémoire, perte de mobilité**, etc.
- L'association constate également **une augmentation des situations d'interruption brutale de fréquentation de ses lieux d'accueil et par conséquence dans l'accompagnement et la prise en charge de la personne**. La perte d'autonomie et/ou l'apparition de troubles cognitifs semblent en être les causes principales.
- **La crise sanitaire** a eu des conséquences particulièrement lourdes sur les personnes âgées issues de l'immigration. **Ces dernières sont surexposées aux risques de contamination, à l'isolement social et à la précarité**. Cette situation anxiogène et le repli sur soi ont entraîné des situations de fragilité psychologique et sociale importantes.



Spécificités des personnes âgées issues de l'immigration :

- Ressources limitées (faibles retraites, ASPA)
- Méconnaissance des droits : APA, Bien vieillir chez soi de la CNAV
- Vieillesse précoce (carrières pénibles)
- Recours limité aux soins
- Isolement social (allers retours avec les pays d'origine)

2. PRINCIPES ET OBJECTIFS DU PROJET

Proposer une évaluation et un accompagnement global individualisé adapté et renforcé au domicile

Ayyem Zamen initie en 2019 un projet d'**équipe sociale mobile**.

=> Ce projet a pour vocation de **maintenir un lien et faciliter le recours aux droits et aux dispositifs dédiés aux personnes très âgées et fragilisées par la perte d'autonomie, les troubles cognitifs ou psychiques** en permettant :

- **L'identification des adhérents très âgés, isolés** considérés comme « perdus de vues » par l'association et/ou inconnus des services sociaux de proximité (courrier de reprise de contact, cellule téléphonique, invitation à revenir aux cafés, etc.).
- **L'accompagnement individuel des personnes au domicile** par une assistante sociale afin de **d'évaluer les besoins, de favoriser le recours aux droits et aux services dédiés pour favoriser le bien vieillir** (visites à domicile, entretiens, veille sociale, etc.).
- **La mise en lien avec les organismes et services adaptés afin de permettre l'activation des droits, la prise en charge médicale et les services d'aide adaptés** (réinscription dans un parcours de soin, reconnaissance APA, demande bien vieillir chez soi de la CNAV, prise de rendez-vous avec un médecin traitant/spécialiste, orientation vers des psychologues, etc.).

2019

Mise en place des groupes de travail avec les partenaires locaux

2020 (mars)

Expérimentation du projet par l'équipe sociale pour répondre à l'émergence de nouveaux besoins

2020 (novembre)

Recrutement d'une assistante sociale dédiée

2021-2022

Déploiement du projet et première évaluation

2. PRINCIPES ET OBJECTIFS DU PROJET (SUITE)

Déployer de nouveaux outils et modalités d'accompagnement pour lutter contre l'isolement à domicile

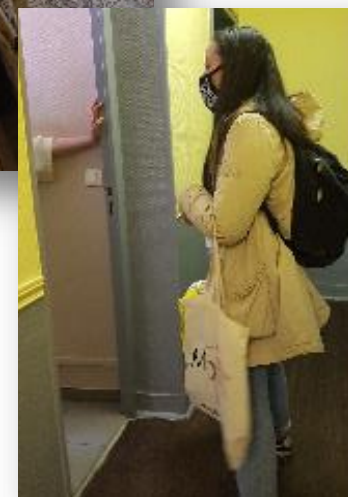
- La réalisation de visites au domicile pour lutter contre l'isolement : visites de convivialité via un réseau de bénévoles et de services civiques (Unis-cité)
- La favorisation de temps de sociabilité des personnes en perte d'autonomie : Accompagnement physique en mini bus vers des lieux adaptés (type café social, jardins partagés, lieux partenaires, etc.)
- La promotion de la prévention et du bien vieillir à domicile : assurer la coordination et la mise en place d'informations collectives et de groupes de paroles dans **les lieux ressources** (cafés sociaux) : troubles de la mémoire, troubles dépressifs, etc. avec l'intervention de partenaires dédiés (M2A, gériatre, psychologue, etc.)

=> FAVORISER L'ALLER VERS POUR

Éviter les situations d'exclusion et de non recours aux droits

Lutter contre l'isolement et la solitude

Accompagner le vieillissement à domicile



- 150 personnes vulnérables repérées en 2020 via la cellule téléphonique orientées et/ou accompagnées vers des services adaptés
- 58 personnes âgées ont bénéficié d'une évaluation sociale globale au domicile et/ou d'un accompagnement renforcé en 2021

3. RENDU DE L'ÉTUDE D'IMPACT SOCIAL

Objectif et méthodologie de l'évaluation d'impact social

Objectif - Dresser un bilan d'un an de fonctionnement de l'équipe mobile :

Mise en place des appels téléphoniques, expérimentation de l'équipe mobile par l'équipe d'Ayyem Zamen pendant la crise sanitaire et recrutement d'une assistante sociale pour le lancement officiel du projet expérimental

Méthodologie - Entretiens face à face et téléphoniques avec :

adhérents, équipes, responsables d'Ayyem Zamen et référente équipe mobile et les autres parties prenantes (partenaires et jeunes en services civiques). Exploitation outils de recueil (note appels de convivialités, outils de suivi de l'assistante sociale).

→ Une méthodologie qui a du s'adapter aux réalités du terrain, aux spécificités du public (trouble cognitifs, barrière de la langue...) et au contexte sanitaire. Première phase d'appel téléphonique et visioconférence avec le public puis visite avec la référente du projet en deuxième phase.

Outils :

- Les indicateurs d'activité à partir du tableau renseigné par la coordinatrice

Les rendez-vous et les démarches lors des rendez-vous regroupées en fonction du type de démarche.

Indicateurs : donne une idée de l'activité mais ne constituent pas une mesure précise.

Les indicateurs enrichis par une approche qualitative détaillée à travers les entretiens avec la coordinatrice.

- **Appréciation qualitative de l'impact sur les foyers**



Prise en compte de l'évolution des suivis du 1^{er} novembre au 15 avril, pour toutes les personnes intégrées dans l'équipe mobile du 1^{er} novembre 2020 au 31 décembre 2021

3.1. LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES

48 foyers rencontrés dans le cadre de l'équipe mobile dont 10 couples soit 58 personnes

Les orientations :

- Des situations repérées avant l'arrivée de la coordinatrice (adhérents déjà connus)
- Des adhérents connus avec des difficultés repérées lors des entretiens téléphoniques
- Des situations détectées au fil du temps par les AS et lors des permanences sociales

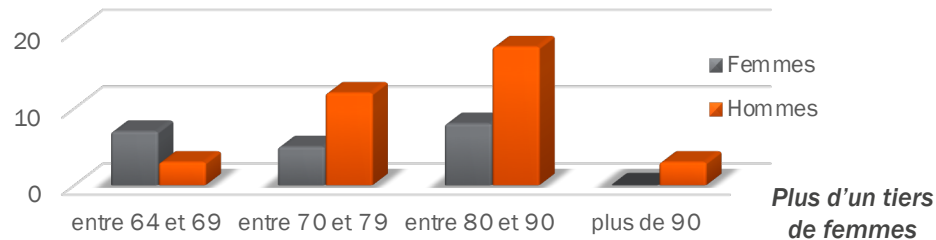
Le public :

- Une part importante de couples
- Autant d'adhésion ancienne que récente
- Un public plus féminin et plus nettement âgé que l'ensemble des adhérents du café social
- Le public féminin plus jeune que le public masculin, mais avec davantage d'adhésion ancienne

	Café social	Équipe mobile
70 et plus	43%	82%
80 et plus	9%	53%
90 et plus ?	1%	5%

	20 femmes	38 hommes
Moyenne d'âge	76	80

Les personnes rencontrées :
répartition des âges selon le sexe



Ancienneté de la première adhésion (données partielles)			
	H	F	Couple
2003 - 2015	1	6	4
2016 - 2019	6	2	1
2020 - 2021	7	1	4
TOTAL	14	9	9

3. 1 LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES (SUITE)

La situation par rapport au logement :

- La plupart des adhérents suivis par l'équipe mobile résident dans le parc social
- Sinon, 4 résident à l'hôtel, 4 en résidence du CASVP, 3 en foyer et 2 sont hébergés par un tiers
- Des logements souvent dans un état dégradé (peinture, nuisibles, équipements détériorés)

L'isolement et le sentiment de solitude :

- De nombreux couples
- Plusieurs personnes cohabitantes ou hébergeantes
- Présence fréquente des enfants, des parents proches ou de soutiens divers (plus ou moins impliqués dans les situations)
- Peu de personnes complètement isolées ce qui n'exclue pas un ressenti de solitude et de manque de lien social

Les difficultés :

- Perte de mobilité physique ou fatigue importante liée à une pathologie
- Troubles cognitifs (suspensions ou avérés)
- Difficultés liées à la maîtrise du français (oral, lecture et écriture)
- Troubles psychiatriques (suspensions ou avérés)
- Personnes malentendantes ou malvoyantes
- Difficultés à comprendre et à s'adapter aux changements de procédure



3.2 LES TYPES DE SUIVIS

Trois catégories de suivi :

- **Orientation sans suite** : un seul rendez-vous, pas de besoin avéré ou pas de demande
- **Suivi au long court** : plus de trois mois et plus de 5 rendez-vous
- **Autres suivis** : moins de trois mois et 5 rendez-vous au plus

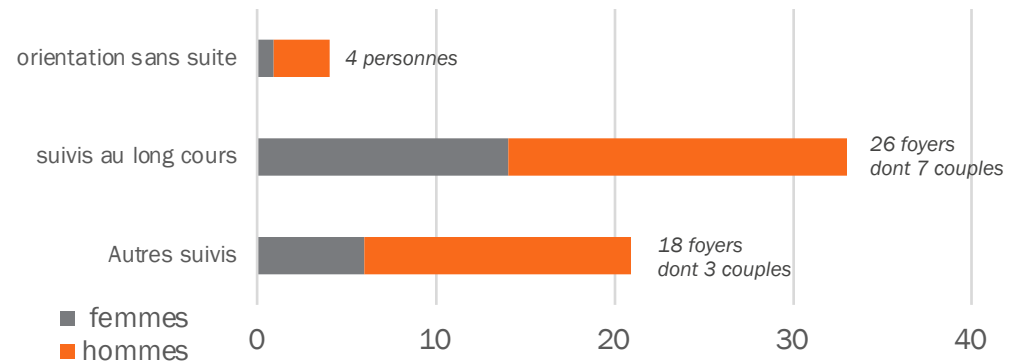
7 personnes de la liste des personnes fragiles suite aux appels de la crise sanitaire ont été intégrées dans le suivi tout au long de la période

→ 1 sans suite, 5 long court et 1 autre suivi

Spécificité des suivis au long court :

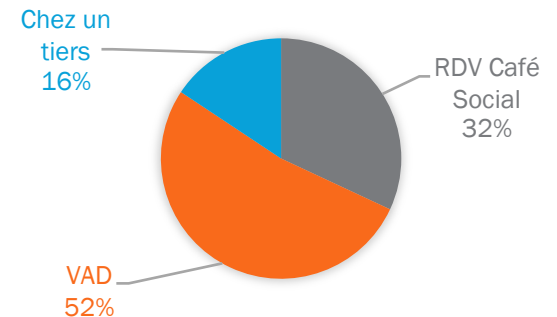
- Proportionnellement plus de femmes dans les suivis au long court (avec 7 couples)
- Des adhésions plus ou moins récentes, mais davantage d'adhérents récents
- Un peu plus âgé que les autres suivis (1 an de différence en moyenne)

LES PERSONNES RENCONTRÉES



FORMAT DES RENDEZ-VOUS

- Une majorité de rendez-vous à domicile
- Une intensité variable selon les personnes suivies



3.2 LES TYPES DE SUIVIS (SUITE)

Une intervention qui s'adapte aux besoins des personnes

✓ environ 500 rendez-vous comptabilisés

Ne prend pas en compte :

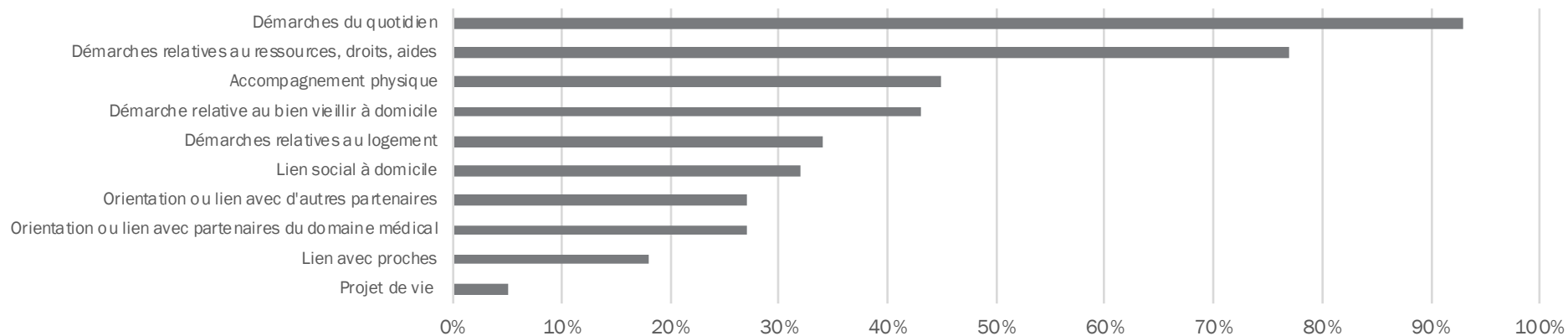
- les appels téléphoniques avec les personnes et les différents acteurs
- les rencontres informelles à l'improviste au café social qui permettent de faire avancer les dossiers et de nouer des liens de confiance

✓ 731 démarches pour 500 visites

- seules les démarches principales sont notées
- ces deux indicateurs ne rendent pas compte de l'informel

La première sollicitation n'est souvent que la partie émergée de l'iceberg

Les démarches, % de foyers concernés sur l'ensemble des 44 foyers suivis *



* Hors orientation sans suite

3.3 L'ENSEMBLE DES DÉMARCHES RÉALISÉES

Des démarches globales qui ont un impact certain dans l'accompagnement du public

▪ Les démarches du quotidien :

Elles sont très disparates : lecture et tri du courrier, tri des papiers, aides à la prise de rendez-vous, rappel des rendez-vous, renouvellement titre de séjour, ouverture de compte courant, accompagnement dans pour des problématiques spécifiques, etc.

➤ **Un rôle essentiel d'écrivain public à domicile**, pour des personnes débordées par le suivi administratif du fait de la fatigue et de la maladie, ne lisant pas le français (et moins mobile pour solliciter de l'aide), pour qui **l'accès au guichet est de plus en plus difficile**, souffrant de troubles cognitifs, qui souhaitent garder une autonomie, ne pas dépendre de leurs enfants ou d'un proche, ou qui au contraire sollicitent plusieurs personnes sans coordination.

➤ **Une aide primordiale pour les personnes qui se sentent démunies.**

▪ Les démarches relatives aux ressources :

Des démarches classiques première demande ou renouvellement (Paris solidarité, ASPA etc.) des situations plus complexes (recours, situations de rupture de droit).

➤ **Un suivi rapproché de l'équipe mobile qui permet de faire avancer les démarches simples et de démêler des situations plus complexes.**

▪ Les accompagnements physiques :

Administrations et services divers : casvp, préfecture, banque, hôpital, etc.

➤ **Nécessaire pour des personnes qui ont des difficultés de mobilité**, qui sont désorientées au quotidien ou qui ont du mal à trouver leur chemin pour une nouvelle destination.

➤ **Un moyen de créer du lien, de construire un relation de confiance sur une aide essentielle.**

▪ Les démarches relatives au bien vieillir :

APA, aménagement du logement, retour à domicile après hospitalisation, mise en place de soin infirmiers, etc.

➤ L'EM a permis **une acception de l'aide** (ou de l'aménagement du domicile) **et son maintien grâce au suivi rapproché.**

▪ Les demandes relatives au logement :

Adaptation du domicile, changement de logement (mais demandes de logement social souvent peu réalistes).

➤ **Soutien des adhérents** dans des démarches diverses par rapport à l'état du logement (plutôt que résignation).

3.3 L'ENSEMBLE DES DEMARCHES RÉALISÉES (SUITE)

- Lien avec les partenaires dans le domaine médical :
Réinscription dans un parcours de soin, lien avec les SAAD, les SIAD, les infirmières libérales, les médecins, l'hôpital, suivi avec les pharmaciens, etc.
- **Une réinscription dans le parcours de soin qui est effective.**
- Un soutien par rapport au parcours de soin qui est nécessaire et rassurant.
- Lien avec les autres partenaires :
CASVP, Paris en compagnie, MRAP, suivi de la situation en binôme ou passage de relais.
- **Une articulation des interventions avec d'autres partenaires** avec parfois des **difficultés de passage de relais** si le partenaire se repose sur l'engagement de l'EM dans un suivi de proximité.
- Lien avec les proches :
- **Les proches : partenaires, alliés pour faire évoluer les situations mais aussi aidant à soutenir.** Respect du choix de l'adhérent sur la prise de contact avec les proches.
- Démarches relatives au projet de vie :
Mise sous protection, regroupement familial, retour au pays, etc.
- **Un accompagnement rapproché qui permet l'acceptation de la décision, des mises sous protection davantage conscientisées et accompagnées** qui permettent de favoriser le **libre choix** des personnes en encourageant l'autonomie (entreprendre une démarche en son nom propre).



3.4 L'IMPORTANCE DU LIEN SOCIAL ET DE LA CONVIVIALITÉ

Une demande exprimée par plus d'un tiers des foyers suivis au long court

La demande de lien social n'émane **pas que des personnes isolées**. Elle est aussi exprimée par des adhérents qui **ressentent la solitude**. Pour certains, recevoir la coordinatrice de façon conviviale est aussi de l'ordre du **contredon**.

Certains, préoccupés par leur difficulté n'expriment pas cette attente, mais c'est la **force du lien avec la coordinatrice** qui leur permet de s'ouvrir et de confier leurs difficultés à long terme.

Les interventions de l'équipe mobile s'appuient sur le **lien social et la convivialité** qui sont l'ADN d'Ayyem Zamen. Cela permet de **construire progressivement un lien de confiance** à partir de la référence du café social et de l'impact de l'accompagnement aux premières démarches.

Les limites : **temps limité** de la coordinatrice à consacrer à la convivialité par rapport à la demande et risque d'un lien trop fort limitant les possibilités d'intervention de tiers sur la situation.

Des modalités sur mesure

- Intervention des services civiques à domicile
- Café social lieu ressource

Intervention des services civiques dans 4 foyers : visite de convivialité à domicile, sortie au parc voisin, accompagnement pour les courses ou au café social. **Une intervention gratifiante et formatrice pour les services civiques** («*on rigole, on leur apporte plus que d'autres services civiques dans d'autres structures*»). **Complémentaire de l'action de la coordinatrice.**

Accompagnement vers le café social pour la convivialité qui répond aux **attentes de certains adhérents** et pour d'autres permet **d'ancrer l'action de l'équipe mobile** dans celle du café et **d'ouvrir les adhérents au collectif**. Difficile pendant les périodes de restriction sanitaire. 6 foyers ont bénéficié d'accompagnement physique au café lors de moments festifs ou pour des activités.

Quand cela est possible, **les rendez-vous se tiennent au café social**. Renforce la familiarité avec le lieu et les salariés du café. Un lieu sécurisant, apprécié sans nécessairement que l'adhérent veuille s'inscrire dans le collectif.

Le lien social à domicile, un point fort de l'accompagnement et un partenariat réussi avec Unis-cité
Projet solidarité sénior

3.5 IMPACT DE L'INTERVENTION AU NIVEAU INDIVIDUEL

Des interventions essentielles pour les adhérents accompagnés par l'équipe mobile

- **Des situations complexes stabilisées et en voie d'amélioration :**
 - Accompagnement dans des démarches spécifiques longues.
 - Permettre aux adhérents d'évoluer vers les soutiens nécessaires : acceptation des aides à domicile, d'adaptation du logement, de mesure de protection, retour vers les soins.
- **Démarches administratives assurées pour des personnes qui en avaient perdu le contrôle**
- **Des personnes accompagnées jusqu'à leur décès**, leur permettant d'être « en projet » jusqu'au bout avec un soutien et du lien social
- **Une attention pour repérer les personnes qui ne sont pas dans la demande** et d'assurer une veille
- **Une réponse à une fracture numérique** devenue trop excluante et coupant le lien social
- **Un soutien à l'autonomie pour que les adhérents restent acteurs** de leur situation malgré la vulnérabilité
 - Capacité des adhérents à se saisir de l'équipe mobile comme une ressource : Appeler en cas d'urgence, donner le numéro de téléphone à un interlocuteur en cas de difficulté, venir au café pour solliciter, etc.
 - Une attention à s'appuyer sur les ressources des personnes (proches, travailleurs sociaux d'autres organismes) et le cas échéant les soutenir dans leur démarche (enfants, cousins) mais aussi à respecter la volonté de l'adhérent par rapport à ses proches.
- Une **réponse pour l'accès aux droits et aux soins**, mais aussi à l'isolement et au repli sur soi
- **L'équipe mobile, une réponse dans de nombreux cas mais pas tous** (ambivalence de l'adhérent vis-à-vis de l'accompagnement, absence de mobilisation des proches) => **savoir passer le relais**

File active :
48 foyers dont
20 couples,
10 isolés,
10 suivis en pause
(séjours au pays) qui
peuvent reprendre à
tout moment.
**Une file active qui
tient, mais qui a très
vite atteint son
maximum** pour
maintenir la qualité
des suivis rapprochés
nécessaires.
⇒ Adaptation de
l'équipe du café
pour optimiser
l'action de l'EM
en l'état.

Une grande reconnaissance des adhérents
envers la coordinatrice et le Café Social

3.6 IMPACT DE L'INTERVENTION SUR LE TERRITOIRE

Un dispositif de proximité intéressant référé à un lieu ressource reconnu localement

- Une veille sociale qui met en évidence et alerte sur des **situations très dégradées et non prises en charge localement** :
 - Fréquence des non recours, rupture des droits pour absence de compte courant, fracture numérique, absence d'assurance habitation, logements dégradés, etc.
 - Un afflux de personnes très âgées (plus de 85 ans, en difficulté suite à la crise sanitaire).
- **Un lieu ressource** avec des orientations qui émanent d'autres adhérents.
- **Une réponse aux besoins identifiés par l'équipe du café social** :
 - Répond aux limites perçues dans leur action par l'équipe du café social et par les partenaires rencontrés.
 - D'autres outils pour mieux accompagner les adhérents au-delà des modes d'action classiques mais qui reste dans la continuité de l'ADN d'Ayem Zamen : **convivialité, interculturalité et vision globale de la personne et de ses besoins.**
- **De nouveaux partenariats noués** :
 - De nouvelles ressources sollicitées par l'équipe sociale mobile.
 - Des partenariats à consolider et un réseau à renforcer pour faciliter le passage de relais.

3.7 LES POINTS DE FORT ET LES ENJEUX DU PROJET

Un dispositif qui a fait ses preuves et n'est pas redondant avec les dispositifs existants :

- Des **analogies avec la gestion de cas MAIA**, mais des **critères spécifiques** au public du café
- Une **approche globale et pluridisciplinaire** (accès aux droits, accès aux soins, aux aides pour bien vieillir, lien social)
- Des situations où la **dégradation de l'état général** laisse les adhérents **très démunis** face à leur difficultés
- **Des modes d'intervention adaptés au cas par cas aux besoins et aux spécificités des personnes** (limitation de mobilité, troubles cognitifs, besoin d'accompagnement pour les déplacements)
- Réactivité, disponibilité et souplesse pour une continuité dans le suivi et l'accompagnement
- Des interventions dans la durée : **pour aider à résoudre des problèmes complexes** ou quand la réponse à une difficulté ponctuelle peut susciter d'autres demandes et permettre **une veille sur les difficultés non exprimées** (santé et aide)
- Articulation du suivi avec l'équipe du café social qui assure une continuité et la possibilité d'un passage de relais

Un projet ambitieux avec des moyens limités : des équilibres à trouver

- **Un mode d'intervention de proximité** qui demande du temps d'où une limite de la file active
- **Des moyens limités pour aller vers les « perdus de vue »** au-delà des campagnes d'appels téléphoniques pendant les confinements
- **Adaptation des interventions de l'équipe du café social** pour une bonne complémentarité avec l'équipe mobile
- **Des interventions reposant sur un lien interpersonnel fort** : établir la bonne distance pour limiter la charge mentale (coordinatrice) et la confusion des rôles (adhérent)
- **Un accompagnement pluridisciplinaire** : optimiser l'articulation avec les partenaires et les passages de relais. Travailler sur les limites des interventions en particulier dans les situations de grand désarroi
- **Comment et à qui passer la main** : quels autres acteurs pour accomplir ce travail de veille et d'écrivain public au domicile ?
- **Quelle subsidiarité avec les partenaires ?**

3.8 LES HYPOTHÈSES ET PRÉCONISATIONS POUR LA SUITE

- **Suspendre l'action expérimentale** en raison d'une absence de financement dédié
- **Continuer en l'état en étant conscient des limites** : restreindre le flux pour ne pas mettre en difficulté le travailleur social
- **Renforcer le dispositif en intégrant des compétences médicales** : risque d'éloignement du cœur de métier d'Ayyem Zamen
- **Renforcer le dispositif en créant un second poste de travailleur social** :
 - plus de fluidité dans l'accompagnement entre suivi au long court et réponses aux urgences ;
 - croisement des regards sur les situations : binôme pour un accompagnement social plus serein ;
 - reprise par l'équipe mobile d'activités « déléguées » à l'équipe de café social.
- **Développer une activité de prestation** : avec un service d'intervention à domicile formée à l'interculturalité (risque d'éloignement du projet et des valeurs de l'association)
- **Encourager et former d'autres porteurs de projets** à des interventions similaires après une phase de déploiement et de consolidation du projet

MERCI DE VOTRE ATTENTION PLACE AUX ÉCHANGES

