

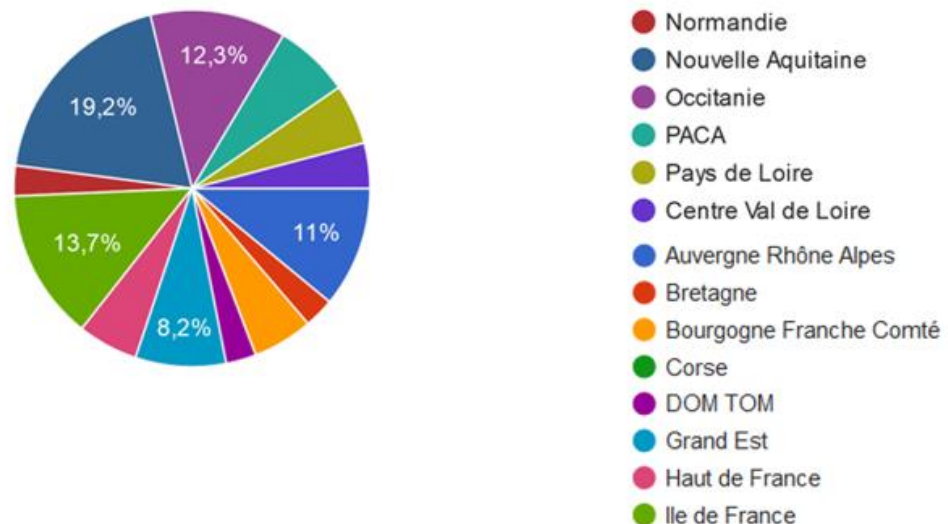
SONDAGE FLASH FNAT – COVID 19 / l'état des lieux

Les principaux enseignements issus de la consultation du réseau FNAT dans la perspective de la réunion DGCS du 15.04.2020

Représentativité

Implantation régionale de votre Service

75 réponses



1. Mise en œuvre des mesures de protection en période Covid-19

1.1. Les modalités de contact des services avec les personnes protégées dans un contexte de télétravail

Dans l'ensemble les équipes sont en **télé travail**, y compris le standard qui a été détourné au domicile des personnels d'accueil. Seules les directions et la personne en charge du courrier sont le plus souvent dans les locaux. Certains services maintiennent d'autres professionnels sur site (toujours les mêmes volontaires ou par roulement). Les contacts restent toutefois majoritairement téléphoniques.

Contacts téléphoniques

Permanence téléphonique : Les **permanences téléphoniques** des services sont assurées avec un standard ouvert tous les jours aux mêmes horaires qu'avant le confinement.

Astreintes téléphoniques : Pour pallier l'absence d'échanges sur sites ou à domicile, les services accroissent le nombre d'**appels téléphoniques hebdomadaires avec les personnes protégées directement ou les ESMS, membres de l'entourage, l'aide à domicile, le médecin traitant etc.** Ces contacts sont plus ou moins fréquents selon l'organisation et la situation individuelle des personnes protégées.

- Pour les personnes protégées à domicile, les appels téléphoniques des professionnels sont plus fréquents, de l'ordre d'une fois par semaine jusqu'à un appel tous les 2 jours,

NB : si les personnes sont en outre, **isolées ou fragiles à risques (âgées...) ou dans un environnement social difficile, sans téléphone**, des appels sont organisés le plus souvent possibles, voire de façon quotidienne dans la mesure du possible.

- Pour les personnes protégées en EHPAD, les contacts semblent moins fréquents mais restent réguliers : il s'agit davantage de réponses aux sollicitations ou d'appel hebdomadaire / voire tous les 3 jours. Les mandataires sont en lien étroit avec toutes les structures d'hébergement accueillant des personnes accompagnées.

NB : des **appels visiophones** via Skype sont organisés pour certains majeurs protégés (notamment les personnes malentendantes).

D'autres services utilisent aussi les **SMS**.

Contacts physiques

Accueil physique : Certains services **en région maintiennent un accueil dans leurs locaux** dans le respect des règles sanitaires de distanciation sociale.

Déplacements exceptionnels : Les visites à domicile et au sein du service sont majoritairement **suspendues**.

Certains **déplacements sont toutefois organisés dans le respect des règles de sécurité et gestes barrière (avec fournitures de gants/masques), et sous réserve de validation de la hiérarchie, et dans des cas très précis** par exemple pour :

- Levée de doute
- Remise d'argent suite aux fermetures de guichets de banques
- Ouverture mandat spécial
- Remise de cartes bancaires
- Remise de produits hygiène et alimentaire
- Remise de bons alimentaires
- Signature de documents urgents

NB : Lorsque la **signature de document** est nécessaire pour le suivi de la mesure, les échanges peuvent de faire **par le biais des boîtes aux lettres**.

Les services tiennent à jour des **tableaux hebdomadaires de suivis de ces contacts** renseignés par les délégués mandataires et supervisés par le personnel encadrant.

Les autres formes de contact habituels par courrier, mails sont maintenus.

NB : Il arrive que des chefs de service et directions répondent à des urgences même le WE malgré l'absence d'astreinte.

1.2. Les apports (actions ou initiatives innovantes) des MJPM auprès des personnes en EPHAD

Moins de contacts

Globalement les MJPM semblent avoir de contact avec les majeurs en établissement. Des appels téléphoniques réguliers sont organisés avec les personnes protégées quand cela est possible (en vidéo par Skype, Whatsapp mais ce n'est pas toujours possibles à ce jour).

Essentiellement par le biais des professionnels des EHPAD

Les contacts se font **principalement par le biais d'échanges téléphoniques ou mails réguliers avec les professionnels soignants, cadres infirmiers et médecin coordinateur** selon leur disponibilités (ils sont souvent eux-mêmes surchargés dans ce contexte difficile) ou **en lien avec les familles** avec lesquelles les contacts sont plus soutenus.

NB : Les MJPM multiplient les échanges sur les notions de maintien ou **limitation de soins, sur la personne de confiance, et les directives anticipées**

NB : Des services MJPM ont envoyé des courriers à l'ensemble des établissements pour **signifier leur présence et leurs horaires** / modalités d'ouverture dans ce contexte Covid-19.

Des portages personnalisés sont organisés au cas par cas selon les besoins des personnes protégées :

- Envoi de carte postale / dessins
- Prises et livraisons des courses,
- Apport cigarettes ou autres suivant les demandes des EHPAD
- Transmission d'argent, des bons d'achats ou des produits d'hygiène / produits de beauté.

NB : Ces transmissions se font **sans contact dans le SAS d'entrée de l'EHPAD** en informant au préalable de la venue du mandataire.

Les MJPM sont amenés à **organiser un certain nombre d'obsèques** en cette période et s'interrogent sur les conditions dans lesquelles les personnes décèdent (seules... etc.).

1.3. Les incidences observées ou remontées au service de la crise sanitaire sur les personnes protégées atteintes de troubles mentaux

- **Augmentation des angoisses et troubles dépressifs** (besoin d'être rassuré et d'obtenir des informations = beaucoup de courriels et messages téléphoniques) / **addictions et décompensations** / augmentation de la consommation de tabac / sentiment de persécutions (nb : au-delà de l'incompréhension ou du rejet du principe de confinement, mauvaises répercussions de la sémantique de « guerre » dans les 1^{er} discours du Président de la République) / davantage de majeurs en errance / **isolement, rupture de soins**.
- **Difficultés à s'approprier et respecter les consignes gouvernementales** (attestations de sortie/**verbalisation** : certains plusieurs fois par jour !) / **agressivité** (accrue avec les difficultés de paiement en espèce).

- **Libération anticipée de majeurs protégés de prison** (sans que le MJPM n'en soit averti : PB / domiciliation, remise d'argent, suivi des soins etc.).

2. Les relations avec les institutions et partenaires en période Covid-19

Les relations avec les partenaires et institutions sont variables selon les territoires.

Globalement, les difficultés se sont essentiellement fait ressentir avec des établissements bancaires (fermeture de guichet...) et commerçants (refus d'espèces) avec une amélioration au fil des semaines (hormis avec certains établissements bancaires avec lesquels les difficultés persistent).

Malgré l'activité réduite des institutions et partenaires (banques notamment) les services ont pu mettre en place des procédures spécifiques pour assurer la continuité du service auprès des majeurs protégés. L'occasion de renforcer les contacts avec les partenaires intervenant dans le quotidien des personnes (aides à domicile, auxiliaires de vie, aidants familiaux et entourage).

- **LA POSTE** : avec la fermeture de bureaux de poste fermés, les services ont observé le ralentissement de l'envoi de leur courrier notamment celui des bons d'achat pour les personnes ne pouvant retirer dans les guichets fermés.
- **Banques** : Globalement les banques ont mis du temps à s'adapter à la spécificité des majeurs protégés.
 - Crédit Coopératif : les relations semblent toujours tendues avec les pratiques de nombreuses agences (refus d'accès au guichet etc.) (ex : Paris, La Rochelle...)
 - Banque postale : peu disponible, voire agences fermées ce qui pose des difficultés pour le retrait de liquidité des personnes protégées
 - CIC / Caisse d'épargne / Crédit agricole / Crédit Mutuel : globalement disponible
- Les **supermarchés ou commerces de proximité** qui refusaient les espèces ont globalement compris et su réagir en toute bienveillance envers les majeurs protégés.
- **Juges des tutelles** : la fermeture de Tribunaux n'est pas pour faciliter les échanges, qui sont variables selon les territoires : rares ou les liens maintenus avec les magistrats
- **Services aide à domicile** : selon les territoires :
 - Mise en place d'un service minimum (réduction des interventions au strictes nécessaires et certains des usagers ne veulent pas les recevoir de peur d'être contaminé)
 - Ou personnels toujours très réactifs qui s'est vite adaptés pour pallier à des interruption de service d'autres structures

NB : des **dégradations de l'état sanitaire des lieux de** vie des personnes protégées sont à prévoir dans les futures semaines avec de probables tensions avec les bailleurs ou les voisinages.
- **Services déconcentrés de l'Etat, ARS et DRJSCS** : variable selon les territoires :
 - Echanges hebdomadaires
 - ou absence de réponse aux sollicitations (ex : en Gironde)

Les services ont eu le sentiment d'être les oubliés du secteur médicosocial dans la crise sanitaire : des consignes sont arrivées sur les modalités de maintien de l'activité sans les masques par exemple (injonctions gouvernementales).
- Des DDCS demandent chaque semaine des **rapports d'activité sur l'évolution du covid-19** dans les équipes.

- **Services Psychiatriques** : les partenariats en cette période de crise semblent plus aléatoires avec des mandataires souvent seuls et sans solution face à des personnes qui souffrent et qui ont besoin de soin.
- **Mairies / CCAS / CROIX ROUGE / EPICERIE SOLIDAIRE** / des points efficaces chaque semaine pour les services MJPM qui en ont fait part.
- **Des Élus locaux** alertés des difficultés par des services ont su se mobiliser et être relais du terrain.
- Les EHPAD (cf. question 1.2)
- **Dispositif "vosolidarités" (Val d'Oise)** qui permet de connaître un fil d'information pour répertorier : les initiatives de solidarité envers les plus fragiles et les familles sur le territoire : d'associations privées comme des institutions publiques.
- **Réseau FNAT** : Rapprochement entre services MJPM pour partager des bonnes pratiques, « systèmes D », partager du matériel (dans la recherche de fournisseurs de masques) etc.
- **CCAS** : variable selon les mairies.
- Liens avec les **polices municipales** pour les levées de doute.
- Refus persistants des espèces par des commerçants
- **Notaires** : variable selon les territoire, peu d'échanges dématérialisés
- Grande aide de la **Croix Rouge**, Âge d'or services, des établissements médico sociaux (foyer, SAVS,) SAAD, et MDPH, les MAIA qui jouent pleinement leurs rôles.

3. Les initiatives locales en période Covid-19

- Un CREA (Hauts de France) a sollicité un service pour qu'il leur fasse parvenir un **journal de bord quotidien**
- Mise en place des temps **d'analyse de la pratique en visio** pour les MJPM et Chef de service en groupe ou individuel / Écoute téléphonique psy des psychologues des associations issus d'un regroupement d'associations
- Organisation d'**audioconférence avec la DDSCS**, l'ensemble des MJPM et les magistrats chaque semaine
- Remise de **masques achetés par le service chez un couturier, à des employées (aides à domicile)** des protégés d'un service
- Rédaction d'**article de presse en commun**, courrier au Préfet, à la DRJSCS, réponse aux T.I., ...
- **Mise en place d'une note aux établissements d'accueil pour personnes âgées** sur les points suivants : directives anticipées, personne de confiance, consentement aux soins, obsèques. Note distribuée via la DRJSCS
- Réflexion menée avec les Juges, les Directeurs d'EHPAD et les Equipes médicales, afin de pouvoir permettre à quelques personnes protégées ayant de la famille présente, de pouvoir être accueillies au sein de leur Famille pendant la crise sanitaire
- Un service **offre par semaine 6 lots de 5 masques, liquide hydro alcoolique, attestation et gants pour des MJPM indépendants** en attendant que la DGCS pilote une action

4. Autres commentaires / observations sur le sujet

Les services ont saisi l'opportunité de cette question ouverte pour souligner l'engagement de l'ensemble des personnels des services MJPM dans leur mission et leur adaptation constante à de nouvelles pratiques (aussi bien au niveau du management que du terrain). Ils témoignent toutefois

une certaine inquiétude sur la continuité d'activité en mode avec des moyens dégradés sur la durée et notamment dans la 2^{ème} phase d'après crise, celle du déconfinement par étape.

Plus d'un tiers des répondants regrettent dans cette dernière question ouverte l'absence de prise en compte des services MJPM par les pouvoirs publics pendant cette crise.

NB : Remerciements. 12 adhérents ont également saisi l'opportunité de cette réponse ouverte pour remercier la FNAT pour son soutien, la représentation des services et personnes protégées et les informations diffusées.

Autres commentaires pour les services

- **La difficulté d'ouvrir des mesures (prononcé de sauvegarde) dans un contexte de suspension des audiences dans les tribunaux sources de tensions dans la construction de la relation avec les personnes protégées.** Beaucoup de mesures de sauvegarde de justice avec mandat spécial sont prononcées et il est extrêmement difficile pour les services d'ouvrir ces mesures dans de bonnes conditions (pas de visites à domicile primordiales pour le premier contact) avec une mise en place de la mesure parfois dans l'urgence sans avoir pu rencontrer la personne, évaluer sur place ses conditions de vie, ce qui engendre des situations de tension accrues dès le départ dans la construction de la relation avec la personne protégée.
- **L'anticipation du déconfinement avec des moyens de protection adéquats pour la reprise des VAD, et répondant à des situations variées des professionnels sur les territoires**
 - Eu égard à la perspective d'un déconfinement annoncé à compter du 12 avril, les services doivent obtenir des moyens de protection (gants, gels, masques) pour leurs équipes.
 - Il s'agira également de gérer les statuts différents entre les salariés : présentiel, télétravail avec accès serveur, télétravail sans accès serveur, arrêt pour garde d'enfants etc. Certains services envisagent d'ores et déjà la rédaction d'un protocole de sortie de crise qui mette en place des priorités collectives pour chaque professionnel. La DGCS envisage-t-elle des préconisations ?
 - En cas de prolongement du confinement au-delà du 11 mai, les services s'inquiètent de l'impact sur leur financement s'ils ne peuvent pas atteindre leurs prévisions du Budget Prévisionnel. Est-ce qu'un autre BP va être demandé au 2^{ème} trimestre pour réajustement ?
 - Est-il envisageable d'obtenir un budget exceptionnel pour avoir un renfort avec l'effet rebond de la sortie de confinement : prorogation... émoluments... audience... CRG... gestion du courrier en attente.
- **Demande du report des échéances d'évaluation interne afin qu'elle s soient menées dans de bonnes conditions de management participatif des professionnels, partenaires et personnes protégées.** Eu égard aux adaptations mises en place depuis le confinement, certains services s'inquiètent de ne pas pouvoir mobiliser leurs équipes à la reprise « normale » d'activité sur le projet d'évaluation interne.
- **Sentiment d'absence de considération du secteur MJPM et demande de coordination dans le cadre d'une politique publique (coordination Justice et cohésion sociale) / travailleurs sociaux dans l'ombre / demande de hausse de salaire à l'avenir.** Les informations des DRDJSCS, ARS semblent variables sur les territoires comme en témoigne la programmation de distribution de masques.
- **Quid de la caducité des mesures** avec des tribunaux fermés et une prorogation qui va coïncider avec les vacances judiciaires ?



- Un adhérent de **Guyane souhaite que la FNAT, le moment venu (après le confinement), puisse venir en appui à ses membres sur le partenariat bancaire, interlocuteur particulier avec une concurrence difficile à faire valoir** sur le territoire, faute de banques suffisantes.

Autres commentaires pour les personnes protégées

- **Quid des acomptes versés pour des séjours adaptés pour majeurs protégés.** Les séjours adaptés en juillet ou août pour personnes accueillies en structure ou en famille d'accueil le reste de l'année et pour lesquels les mandataires ont déjà versés des acomptes seront-ils maintenus ?
- **Les majeurs protégés sont de plus en plus verbalisés faute d'attestation de déplacement (inhérent à leur pathologie).** Les services demandent l'annulation générale des amendes liées aux attestations pour les majeurs protégés.
- **Sur le plan sanitaire, les laveries sont fermées. Ce qui est un problème pour les Majeurs protégés à domicile qui n'ont pas de famille ni moyen d'acheter un lave linge.**