

Confinement : Conditions de vie des majeurs protégés et relations avec les services des Udaf de la région.

Les Unions Départementales des Associations Familiales de Bourgogne-Franche-Comté suivent plus de 15000 personnes bénéficiant d'une mesure de protection judiciaire (Tutelle, curatelle, sauvegarde) dont 9000 vivent en milieu ordinaire. Pour répondre à leurs besoins durant la crise sanitaire du covid-19, elles ont adapté leur service pour protéger salariés et usagers.

Malgré les contraintes du confinement, les majeurs protégés n'ont pas rencontré de difficulté pour répondre à leurs besoins de première nécessité. Les personnes bénéficiant d'une curatelle ont fait preuve d'autonomie malgré un moral en berne. La continuité de service orientée sur l'échange et l'écoute par téléphone a répondu à leurs attentes. Elle a même permis un renforcement des liens entre les Udaf et les usagers.

Le contexte

Face à l'épidémie de coronavirus, le gouvernement a fait le choix d'un confinement de la population française durant 8 semaines, comprises entre le 17 mars et 11 mai 2020. Dans ce contexte, les services des Udaf de Bourgogne-Franche-Comté ont été dans l'obligation de s'adapter et de mettre en place un plan de continuité d'activités notamment auprès des publics fragiles sous mesure de protection juridique. Ne pouvant ni accueillir, ni organiser des visites à domicile, les 8 Udaf ont recentré leur action sur une prise de contact téléphonique hebdomadaire avec chaque usager selon des modalités de service qui leurs étaient propres. Les usagers avaient également la possibilité de prendre attache auprès de leur Udaf selon leurs nécessités. Ces échanges

avaient pour but de vérifier la couverture des besoins essentiels et le niveau de compréhension du confinement, des gestes barrières. Les mandataires judiciaires et leurs collaborateurs devaient privilégier l'écoute et le soutien. Le suivi administratif étant perturbé.

- Quelles ont été les conditions de vie des majeurs bénéficiaire d'une mesure de tutelle ou de curatelle vivant en milieu ordinaire durant cette période ?

- Qu'ont-ils pensé du service mis en place ?

Les conditions de vie des majeurs protégés

Lieu de vie

Contrairement à une frange de la population française, **les majeurs protégés**

de la région n'ont pas été concernés par un regroupement familial durant le confinement (13% des Français selon l'INED¹). La plupart ont continué à vivre chez eux : 57% seuls, 31% accompagnés de leur conjoint et/ou de leurs enfants. 7% ont déclaré toutefois vivre dans leur famille mais cette situation préexistait. Résider seul, était plus fréquent pour les hommes (61%) que les femmes (54%), c'était également le cas pour les plus âgés. A partir de 50 ans, la part de personnes vivant seule était supérieure à la moyenne pour atteindre 71% de la population des 70 ans et plus.

1 Lors de la période de confinement, où viviez-vous ? (en%)

Seul, chez-vous	57
Avec votre conjoint et/ou vos enfants, chez vous	31
Dans de la famille	7
Autre	4

Couverture des besoins quotidiens

Peu nombreux sont ceux à avoir rencontré des difficultés à faire leurs courses de première nécessité. Durant les entretiens, ils stipulaient surtout que s'habituer à se munir d'une attestation n'était pas aisé du moins dans les premiers temps. Mais « ils devaient bien s'adapter comme tout le monde ! ».

12,8% ont toutefois émis avoir eu des soucis. Ce n'était pas l'apanage d'une population en particulier. Ni le type de mesure, ni le lieu de vie, ni l'entourage mobilisable et l'aide reçue n'ont impliqué un niveau de difficulté en particulier.

Cause ou conséquence, ce sont ceux pour qui le confinement a agi de manière négative sur leur moral qui ont été le plus affectés.

Aide reçue

Caractérisée par d'importantes vulnérabilités sociales, **56% de la population a pourtant déclaré avoir reçu de l'aide durant le confinement**. C'est principalement l'entourage familial et amical qui a apporté son soutien (dans 68% des cas).

Les services d'aide à domicile ont également été sur le terrain. Parmi les sources recensées, 25% appartenaient à ces corps de métier. Les autres services sociaux ont peu été présents.

Qu'ils vivent seuls ou en famille, les majeurs protégés ont reçu de l'aide dans des proportions similaires. Mais ce sont les femmes (61%), les personnes âgées de plus de 70 ans (74%) et celles ayant une mesure de tutelle (65%) qui en ont été le plus souvent les bénéficiaires. Par ailleurs, il semble que l'aide ait été plus importante dans le Jura et le Territoire de Belfort. Dans ce dernier département la proximité géographique liée à la répartition de la population en est probablement la cause.

Santé mentale

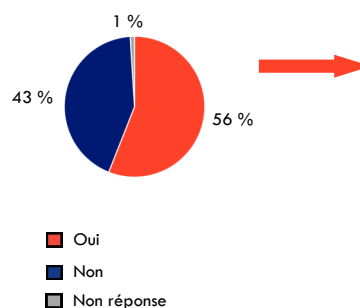
Cette période de confinement a eu des conséquences sur le moral de ce public déjà fragile. **46% a eu le sentiment de se sentir moins bien que d'habitude.**

Ce sont surtout des femmes et des personnes bénéficiant d'une curatelle qui ont identifiés ce mal être avec le plus d'intensité.

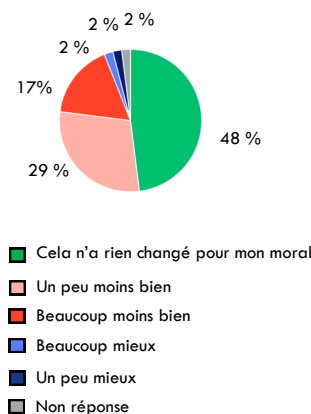
Le fait de vivre en famille, d'avoir été aidé ou non dans son quotidien n'a eu aucun impact. Si l'on se rapproche de l'étude menée par l'Institut de Recherche et de Documentation en Economie de la Santé cette détresse psychologique est plus marquée ici que dans le reste de la population (1/3 des Français²).

Pour autant, 48% ont souligné que cela n'avait rien changé pour eux. Ils spécifiaient « qu'il fallait bien se confiner pour lutter contre le virus » et que « tout le monde devait bien faire avec ».

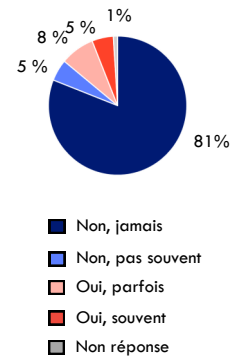
3 Lors du confinement, des personnes de votre entourage, autre que l'Udaf, vous ont-elles aidées dans votre vie quotidienne ?



5 Sur le plan moral, pendant le confinement, comment vous sentiez-vous par rapport à d'habitude ?



2 Lors de la période de confinement, avez-vous rencontré des difficultés à faire vos courses ?



4 Si oui, qui étaient-elles ?

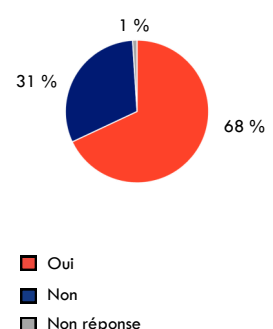
Des membres de votre famille, des amis	68
Des aides à domicile	25
Des services sociaux avec lesquels vous êtes en lien habituellement	8
Autres	6
Services de soins : Siad...	6
CCAS	3

6 En temps normal, comment préférez-vous échanger avec votre délégué mandataire ?

Par téléphone	69
Par ses visites à domicile	55
En vous rendant à l'Udaf	22
Non réponse	2

* Plusieurs réponses possibles

7 Avez-vous été informé des modifications d'organisation des services des Udaf ?



¹ Etude COCONEL, note de synthèse n°10, vague 6 de l'Institut National d'Etude Démographique INED

² Questions d'économie de santé n°249 de l'Institut de recherche et de documentation en économie de la santé

³ Phrase qui revient dans les entretiens « Je ne suis pas comme les gens qui attendent ».

Avant la crise sanitaire

Habituellement, les majeurs protégés préfèrent échanger avec leur délégué mandataire par téléphone (69%) et par leurs visites à domicile (55%).

Le téléphone permet de faire connaître rapidement un besoin et sa réponse, alors que les visites pourtant moins nombreuses, offrent la possibilité de construire une relation de confiance et garantissent aux yeux des usagers une certaine discrétion.

Selon les témoignages lors des entretiens, les usagers précisaient l'importance de ces rendez-vous. Chez eux, ils se sentent plus à l'aise pour exprimer leurs besoins, leurs difficultés et leurs projets. La question de la représentation était aussi évoquée. Pour certains, il est difficile de se rendre à l'Udaf car l'image des personnes qui attendent dans les locaux est assez négative du fait de leurs fragilités sociales et psychiques³. Enfin, cette formule répond à des contraintes liées à la mobilité. Se rendre à l'Udaf demande du temps et de l'organisation avec les transports en commun notamment. Néanmoins, 22% préfèrent y aller pour rencontrer leur mandataire lors d'un rendez-vous ou d'une permanence. Ces entretiens peuvent être plus nombreux et spontanés. Ces préférences entre les différentes prises de contact ne sont pas spécifiques à un public en particulier.

L'absence de visite durant le confinement

Malgré l'importance des échanges en vis-à-vis, 63% des usagers ont déclaré ne pas avoir ressenti de difficulté à ne plus pouvoir traiter ainsi avec leur mandataire durant le confinement. Ils indiquaient avoir bien compris ses enjeux. Néanmoins, un tiers a évoqué le contraire. Ce sont surtout des personnes bénéficiant d'une mesure de tutelle (35%) et celles dont le moral était très affecté par les circonstances (49%) qui ont fait état de cette difficulté. En souffrance, moins autonome, l'absence de contact physique a généré un stress supplémentaire.

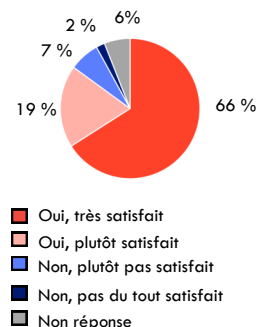
L'état d'urgence sanitaire et le confinement obligatoire à domicile ont donc contraint les Udaf à repenser leur offre de service pour protéger salariés et usagers. Elles ont ciblé leur action autour de contacts réguliers par téléphone. 63% des usagers ont déclaré avoir été informés de ces changements et en comprenaient les motifs. Les plus âgés (43% des plus de 70 ans) et les personnes bénéficiaires d'une tutelle (41%) indiquent le contraire mais des problèmes de compréhension en sont probablement la cause.

Cette organisation de circonstance a pourtant été très appréciée. 85% des usagers ont déclaré être satisfaits de l'initiative des Udaf de les contacter très régulièrement. 83% portent une opinion similaire sur l'accueil qui leur a été réservé lors des appels à leur initiative et 86% ont apprécié la prise en compte de leur demande.

L'opinion n'est liée ni à une appartenance géographique, ni à un type de mesure, ni à d'autres caractéristiques socio-démographiques. Le sentiment de



9 Êtes-vous satisfait de l'initiative de l'Udaf de vous appeler régulièrement ?



Caractéristiques de la population suivie par les Udaf de Bourgogne-Franche-Comté

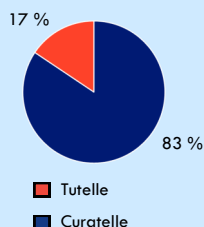
Les personnes interrogées dans cette enquête sont des personnes bénéficiant d'une mesure de tutelle ou de curatelle, vivant en milieu ordinaire.

L'échantillon construit de manière aléatoire par quota respecte la répartition suivante : Le département, le type de mesure et le sexe du majeur.

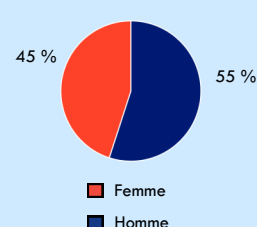
Personnes suivies par les Udaf vivant à domicile selon la typologie de leur mesure au 30 avril 2020

	Ud21	Ud25	Ud39	Ud58	Ud70	Ud71	Ud89	Ud90	Total
Nombre de personnes bénéficiaires d'une tutelle	132	157	182	194	130	364	230	194	1583
Nombre de personnes bénéficiaires d'une curatelle	765	1049	1108	678	651	1759	1133	471	7614
Total des personnes suivies	897	1206	1290	872	781	2123	1363	665	9197
Répartition départementale (en%)	9,8	13,1	14	9,5	8,5	23,1	14,8	7,2	100

Répartition des majeurs de la région selon le type de mesure (en%)



Répartition des majeurs de la région selon le sexe (en%)



s'être senti écouté et rassuré justifie cette appréciation. 85% ont ressenti que l'on était à leur écoute et 63% ont obtenu de l'assurance. Tels étaient les objectifs des Udaf. Ce qui devait prévaloir pour les équipes de salariés étaient : L'écoute, l'information, le soutien et la réponse aux demandes formulées.

Des circonstances qui ont profité à la relation usager-mandataire judiciaire

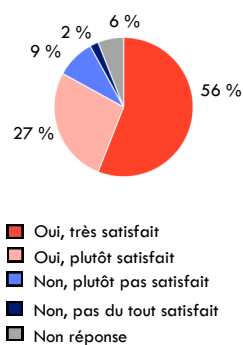
Au-delà de la satisfaction exprimée, cette continuité de service s'est révélée être une opportunité. Habités à prendre des nouvelles des majeurs lorsqu'ils expriment des demandes particulières, les mandataires ont inversé la relation en prenant l'initiative de les appeler sans motif. **Ce renversement de situation s'avère être l'élément le plus important.** 51% des usagers ont souligné que ce qu'ils avaient le plus apprécié durant ces échanges téléphoniques étaient que l'on prenne de leurs nouvelles, 14% que l'on ait pris le temps de les écouter. Seuls 13% ont été d'abord sensibles à la rapidité de la réponse obtenue à leur besoin et 8% à la disponibilité de l'Udaf.

D'ailleurs, 35% déclarent que cette expérience les a rapproché de leur mandataire. Et 51% estiment qu'elle n'a pas altéré leur relation. La moindre activité administrative durant la période de confinement a donc offert un temps propice à la construction de la relation avec l'utilisateur. 15% d'entre eux aimeraient pouvoir rencontrer leur mandataire plus souvent qu'avant l'état d'urgence sanitaire.

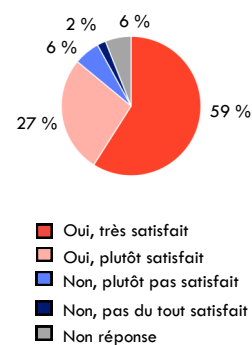
Un besoin de retour à la normale

Si le téléphone a permis de maintenir le lien, 71% des usagers souhaitent aujourd'hui rencontrer leur mandataire selon les habitudes établies, avec une préférence nette pour des rencontres à domicile (77%). **Ils plébiscitent une situation de retour à la normale avec la possibilité d'échange en vis-à-vis.**

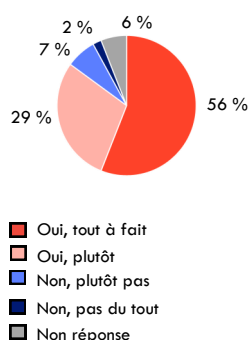
10 Etes-vous satisfait de l'accueil téléphonique de l'Udaf durant le confinement ?



11 Etes-vous satisfait de la prise en compte de vos demandes durant le confinement ?



12 Ces contacts avec l'Udaf, vous ont-ils permis de vous sentir écouté ?

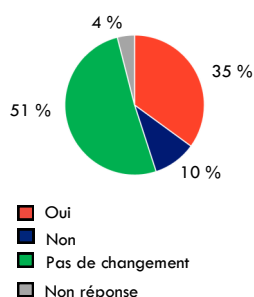


13 Qu'avez-vous le plus apprécié lors de ces contacts avec votre délégué mandataire durant le confinement ? * (en%)

Qu'il prenne de vos nouvelles	51
Qu'il vous ait bien écouté ou pris le temps de vous écouter	14
Qu'il ait répondu rapidement à vos demandes	13
Aucun	10
Qu'il soit disponible pour vous répondre	8
Autre	1

* Une seule réponse possible

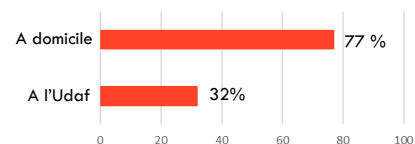
14 D'une manière générale, diriez-vous que ces appels plus fréquents vous ont rapproché de votre délégué mandataire ?



15 Aujourd'hui, souhaitez-vous pouvoir rencontrer de nouveau votre délégué mandataire pour un rendez-vous à l'Udaf ou à domicile ? (en%)

Oui, je voudrais le voir comme avant	71
Oui, je voudrais même le voir plus qu'avant	14
Non, car je souhaite éviter les contacts avec les gens	6
Je ne sais pas	9

16 Et, plutôt ? (en%)



Observatoire de la famille

Service d'études des Unions Départementales et Régionale des Associations Familiales de Bourgogne-Franche-Comté (Udaf/Uraf) dont la mission générale est de développer des outils de connaissances et d'informations sur la vie de l'ensemble des familles de la région.

Objectif : mieux connaître les familles pour mieux les représenter auprès des pouvoirs publics.

Source

Ces résultats sont issus de l'enquête menée par les 8 Udaf du 3 juin au 25 juin 2020. Compte tenu des fragilités la population, l'enquête téléphonique a été privilégiée. Des équipes des Udaf se sont mobilisées pour interroger 1000 individus choisis de manière aléatoire selon la méthode des quotas. L'échantillon est représentatif de la population suivie. Nombreuses sont les personnes enquêtées à avoir apporté des éléments d'explication lors des entretiens.