

Des réponses rapides et efficaces à
l'isolement affectif des personnes
âgées avec des maladies neuro-
évolutives

En ce temps de crise, le GÉrontopôle Pays de la Loire a été missionné par l'ARS pour mettre en avant, en collaboration avec plusieurs EHPAD et les acteurs du domicile, des réponses rapides à l'isolement affectif des personnes âgées avec des maladies neuro-évolutives (maladie d'Alzheimer et maladies apparentées). Cette situation pouvant générer des situations de crises aiguës auxquelles les équipes peuvent être confrontées suite à la fermeture des établissements médico-sociaux et aux restrictions des interventions des professionnels et des bénévoles concourant au maintien du lien social.

Ainsi, l'équipe du GÉrontopôle et ses partenaires ont travaillé à une réponse rapide qui se compose à la fois d'une rapide étude de la littérature, d'un benchmark des dispositifs existants et d'une étude de terrain. **Cette deuxième version a été complétée suite aux nombreux retours terrain réalisés par nos partenaires.**

Table des matières

Article I.	Pourquoi ce sujet est-il important ?	4
Article II.	Benchmark.....	4
Section 2.01	Les plateformes d'écoute et d'appel de convivialité.....	4
Section 2.02	Les relations numériques	5
(a)	Les solutions numériques	5
(b)	Les robots	7
(c)	Les mises en relation sur internet	8
Section 2.03	Suggestions de Formations et bons conseils occupationnels pour les Personnes Agées	9
Section 2.04	Faciliter les actes essentiels pour se recentrer sur le lien tout en respectant les gestes barrières	10
Article III.	Conclusion	10

Article I. Pourquoi ce sujet est-il important ?

La cognition sociale désigne l'ensemble des processus cognitifs permettant de comprendre les individus et leurs interactions, et d'adapter son comportement lors de relations sociales. Elle comprend une multitude d'habiletés, de la perception d'un stimulus à la prise de décision adaptée au contexte social, reposant sur des processus automatiques et non conscients ou contrôlés et volontaires. La démence fronto-temporale (DFT) et la maladie d'Alzheimer (MA) sont deux pathologies neuro-évolutives caractérisées par une atteinte de la cognition sociale, ainsi que par des troubles exécutifs. Dans ces pathologies, l'atrophie des aires cérébrales inclut des régions dont l'implication dans la cognition sociale et/ou les fonctions exécutives a été montrée. C'est pourquoi de nombreuses études se sont intéressées aux altérations de la cognition sociale dans ces pathologies.

La cognition sociale repose à la fois **sur des routines sur-apprises dont les traitements automatisés sont rapides et efficaces dans les situations prototypiques, mais non flexibles, et également sur des traitements plus contrôlés complexes, mais flexibles indispensables dans le cas de stimuli ambigus. La balance de l'implication de ces processus automatiques et contrôlés dépend aussi de la complexité de l'habileté sociale en jeu et des conditions dans lesquelles le sujet réalise cette activité.** En vie quotidienne, les habiletés de cognition sociale sont mises en œuvre de façon volontaire et contrôlée, mais également en grande partie de façon implicite au travers de nombreux processus automatiques et dans le cadre de double tâches¹.

Les exigences de vivre en groupe, de former et de maintenir les relations sociales sont supposées être l'un des principaux moteurs de l'évolution des capacités cognitives². Ce faisant, l'analyse de l'impact des réseaux sociaux sur l'évolution des capacités cognitives³ est en train d'émerger comme un outil puissant⁴.

Article II. Benchmark

Vous trouverez ci-dessous un rapide Benchmark de l'existant dans lequel seront évoqués :

Section 2.01 Les plateformes d'écoute et d'appel de convivialité

- La **TéléAssistance** est plus que jamais un service indispensable qui répond aux situations critiques des plus fragilisés à domicile. Dans ce contexte, les téléAssistants se mobilisent pour assurer la continuité de leur activité et agissent en proximité avec les services de secours d'urgence pour apporter les meilleures réponses en :
 - rassurant les angoisses de ce public fragile (âgé, isolé, en situation de handicap...) ;

¹ Le Petit M, Desgranges B, Eustache F, Laisney M. Cognition sociale dans la démence frontotemporale et la maladie d'Alzheimer : le rôle des fonctions exécutives. Rev Neuropsychol 2019 ; 11 (2) : 108-16

² Wascher CAF, Kulachi IG, Langley EJJ, Shaw RC. 2018 How does cognition shape social relationships? Phil. Trans. R. Soc. B 373: 20170293.

³ Wassermann S, Faust K. 1994 Social networks analysis. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

⁴ Lusseau D, Newman MEJ. 2004 Identifying the role that animals play in their social networks. Proc. R. Soc. Lond. B 271, S477–S481. (doi:10. 1098/rsbl.2004.0225)

- et en orientant les personnes qui présentent les symptômes de la maladie vers la bonne démarche de prise en charge.
- **S.O.S Amitié** est un service d'écoute par téléphone, messagerie et chat, destiné à accueillir la parole de celles et ceux qui, à un moment de leur vie, traversent une période difficile.
- **Solitud' écoute 0800 47 47 88**, numéro vert est une action spécifique mise en place en 2007 par des petits frères des Pauvres, qui permet de lutter contre le sentiment de solitude des personnes isolées grâce à une écoute téléphonique bienveillante et confidentielle sans barrière géographique.
- **Maltraitance Personnes Agées, maltraitance Personnes Handicapées au 3977** est destiné : aux personnes âgées et aux personnes handicapées, victimes de maltraitements ; aux témoins de situations de maltraitance, entourage privé et professionnel ; aux personnes prenant soin d'une personne âgée ou handicapée et ayant des difficultés dans l'aide apportée.
- **Au bout du fil** appelle gratuitement toute personne qui en fait sincèrement la demande et lui offre chaque semaine, une conversation chaleureuse.
- **Croix-Rouge Ecoute**, tél. 0800 858 858 s'inscrit dans un travail de prévention et de promotion de la santé dans sa globalité, en cohérence avec ses actions de lutte contre toutes les exclusions.

Section 2.02 Les relations numériques

(a) Les solutions numériques

- **Familéo**
Anecdotes, photos de famille, jolis souvenirs... Chaque membre de la famille partage les messages et photos de son quotidien en quelques clics sur Familéo. **Les grands-parents reçoivent une gazette papier.** Tous les messages sont **automatiquement** mis en page et imprimés sous la forme d'un journal papier personnalisé. La gazette est envoyée par la Poste à la fréquence choisie. <https://www.famileo.com/bundles/web/files/Gazette-DEMONSTRATION.pdf?v5-4>
- **Familizz propose d'offrir l'application aux EHPAD, leurs résidents et leurs familles afin qu'ils puissent garder le contact en cette période (gratuité pendant 3 mois).** L'application web/mobile Familizz, simple et efficace, permet aux structures d'accueil de personnes âgées ou en situation d'handicap de renforcer leur communication auprès des familles des résidents/usagers. La solution Familizz permet aux familles de recevoir du contenu sur la vie quotidienne de leur proche, de partager les anecdotes et les événements qui rythment la vie de leurs parents au sein de l'EHPAD et de renforcer les liens familiaux. Plus d'informations : www.familizz.com
- **La solution Parlapapi**

Elle a été créée afin de faciliter le lien social entre les familles et leurs grands-parents. Elle permet aux familles d'envoyer des photos, depuis leur téléphone, directement dans la boîte aux lettres de leurs grands-parents. Depuis le 16 mars, Parlapapi propose d'utiliser son service d'envoi de nouvelles aux grands-parents gratuitement, sans inscription, sans engagement et sans besoin de fournir de coordonnées bancaires. <https://parlapapi.com/>

- **Familinkframe**

Familink 2020 – Cadre photo 3G : 149,90€. Familink est garanti 2 ans. Familink est un cadre photo connecté à destination de tous ceux qui n'ont pas Internet ou ne veulent pas apprendre à s'en servir. Grâce à sa carte SIM 3G incluse et son abonnement offert, Familink est livré prêt à l'emploi, il suffit de le brancher pour le faire fonctionner. Avec Familink, toute la famille peut partager des photos et du texte instantanément sur le cadre, depuis notre application mobile, notre site web d'envoi de photos, par email ou même par WhatsApp. Familink est vendu au tarif de 149.90€ TTC. Ce prix inclut le cadre, la carte SIM déjà installée et configurée, ainsi que 3 mois de service offert. Au-delà de 3 mois, il est nécessaire de renouveler le service pour 3.90€ TTC par mois sans engagement ou utiliser le cadre gratuitement en le connectant à un réseau Wi-Fi. <https://www.familinkframe.com/fr/>

- **Emotivi** prend la forme d'un boîtier qui, branché à la télévision du résident, la transforme en un formidable outil de communication. Côté famille, il suffit aux proches de télécharger l'application sur leurs smartphone, tablette ou ordinateur, d'indiquer un code sécurisé, puis de poster leur message (textes, photos, vidéos) ou de passer des appels en visio-conférence. Prévenu par une lumière (verte pour les appels entrants, bleue pour les messages), le résident n'a plus qu'à appuyer sur un bouton pour lancer le scénario (allumer l'écran si celui-ci est éteint, changer la source...) et recevoir instantanément les messages. Pas de télécommande qui viendrait complexifier la chose, tout le process est automatisé pour simplifier son usage. <http://www.emotivi.fr/>

- **Ardoiz tablette de La Poste** Délai de livraison sous 3 à 5 jours (Chronopost). Dans le contexte actuel lié au COVID-19, la Poste n'est plus en mesure de proposer l'installation ou la prise en main à domicile. La Poste propose la livraison par Chronopost, et un suivi à distance des équipes de la Poste pour accompagner par téléphone la mise en route et la découverte de la tablette Ardoiz. Pour les personnes équipées d'une tablette Ardoiz, avec carte 4G : les seniors se voient gracieusement proposer une **augmentation de la capacité de leur tablette de 4 à 9 Giga** pour leur permettre en particulier d'augmenter le temps de vidéo Skype ou de divertissement sur Internet.



Les demandes des EHPAD et Résidences seniors sont traitées en priorité par La Poste pour permettre d'équiper les structures en tablettes avec pour objectif numéro 1 de donner les moyens de communiquer en vidéo avec la famille ou les structures sanitaires. Quelques exemples en cours de déploiement : Télé suivi des patients porteurs du COVID-19 (COVIDOM) : possibilité de mettre en place une plateforme permettant un suivi automatisé, des patients suspects ou confirmés d'une affection COVID-19 traités en ambulatoire, à l'instar de ce qui est

fait sur d'autres régions (8000 patients suivis actuellement par COVIDOM). Cela ne s'adresse pas spécifiquement aux seniors mais à tous les porteurs ou suspectés confinés à domicile. Plus d'informations sur liens suivant :

- recommandation du ministère de la santé sur la prise en charge ambulatoire covid 19 citant Covidom : <https://solidarites-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/maladies/maladies-infectieuses/coronavirus/covid-19-informations-aux-professionnels-de-sante/article/covid-19-prise-en-charge-en-ambulatorie>
- video APHP : <https://www.youtube.com/watch?v=sWs697cvvu4>

- **Facilotab**

Pour répondre à l'appel du gouvernement concernant la lutte contre la propagation du Covid19, Facilotab propose l'accès au système Gratuitement pendant 1 mois complet. Son interface ergonomique et simplifiée est conçue pour les débutants... Une tablette tactile simplifiée prête à l'emploi, pour : garder le contact avec ses proches, avoir un œil sur le monde, disposer d'une multitude d'applications Plus d'informations - <https://www.facilotab.com/entraide-numerique>.

- **Sunday Box**

Hopen Project conçoit la Sunday Box, un boîtier connecté au téléviseur pour partager des photos depuis une appli. La start-up veut lutter contre l'isolement des personnes âgées. En ces temps de confinement contre le Covid-19, l'entreprise muscle sa communication et propose des prêts de matériel aux Ehpad.

- **Visiophone à commande vocale**

Le visiophone à commande vocale favorise le lien social pendant le confinement et le reste du temps. Ce produit permet de demander à la voix : la radio, les actualités, la météo, tous renseignements sur internet et appeler ses proches en visioconférences. Son installation ne nécessite pas d'être en contact avec les personnes (ex. A.I.D.S 85 pour la résidence Jeanne et Léon)

(b) Les robots

Les robots sont intéressants, mais très coûteux. Nous devons prendre en compte le nettoyage et l'utilisation de ce dernier par plusieurs résidents donc difficilement utilisables dans les circonstances actuelles.

- **Robot Buddy (assistance)**

C'est un petit robot de compagnie destiné à aider les personnes âgées. En effet, il peut rendre plusieurs services : détection de chute, prise de contrôle du robot à distance par la famille, surveillance de l'activité du senior, reconnaître les médicaments etc... Il est également en capacité de parler, de voir et de réagir d'un mouvement de la tête aux interactions de la personne âgée. Doté d'une tablette, le robot permettra aux seniors de pouvoir communiquer avec les membres de sa famille à n'importe quel moment de façon auditive et visuelle.



- **Le robot Sam (présence)**

Ce robot est capable de communiquer avec des personnes en dehors du domicile du senior grâce à un système de visioconférence et d'un écran qui fait office de visage. Doté de différents capteurs, il est capable d'éviter les obstacles dans la maison, ce qui réduit le risque de chute pour le robot, mais également pour le senior. C'est un bon outil de sociabilisation pour nos aînés.



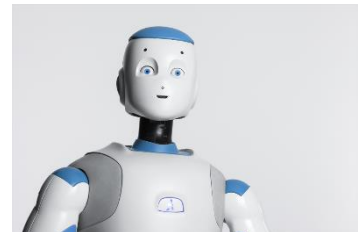
- **Le robot Beam (présence)**

Ce robot est très pratique, notamment dans les EHPAD, en effet, il permet aux proches des seniors vivant en résidence médicalisée de pouvoir leur rendre des visites virtuelles.



- **Le robot Roméo (assistance)**

Le robot Roméo est destiné à être un compagnon pour les seniors. Mesurant 1m40 et pesant près de 40kg, il a tout pour ressembler le plus possible à un être humain. En effet, il est doté de bras et de jambes et peut se déplacer, chercher et rapporter des objets, ouvrir et fermer les portes et également se déplacer dans les escaliers. Il est également capable de faire office d'agenda, de parler et de communiquer, mais aussi de retenir des rendez-vous, des horaires de prise de médicaments tout cela seulement grâce à une simple conversation avec la personne âgée. Comme si cela ne suffisait pas, il est également capable de détecter des situations dangereuses et critiques telles que la chute du senior ou une absence trop longue de sa part. Si vous décidez de pré-programmer un centre de secours à appeler en cas d'urgence, il le fera s'il détecte une situation anormale.



- **Robot Cutii**

Cutii est un robot autonome, bienveillant et dévoué. Grâce à sa commande vocale, il ne nécessite aucun apprentissage. Contrôlable à distance, il rassure vos proches. Sa plateforme vous permet de vous connecter au monde.

90€/mois <https://www.cutii.io/cutii/>



(c) Les mises en relation sur internet

- **Bénévolt** adapte son offre et assume son rôle d'intermédiaire entre bénévoles et acteurs associatifs : toute l'équipe travaille à aider à la mobilisation citoyenne en lien avec les autres intermédiaires et le gouvernement. **La plateforme a ouvert en libre accès depuis le 17 mars**, pour les associations et les bénévoles de tout âge. Ils travaillent depuis le weekend dernier à adapter la plateforme numérique pour aider toutes les associations qui le souhaiteront, à continuer leur mission et toutes les personnes qui souhaiteront

s'engager, à pouvoir le faire dans des conditions respectueuses des consignes du gouvernement. L'heure est au télé bénévolat.

- **Les plateformes de mises en relation** (services rémunérés) comme Les amis d'Hubert, Ammy Générations, mais également « le temps pour toit » pourraient être incitées à repenser leurs actions à distance.
- **MonEmile** est une startup créée pour améliorer le quotidien des plus de 50 ans et leur « redonner le sourire » au travers d'un accompagnement personnalisé qui met en place plusieurs mesures pour aider les personnes âgées à se protéger. Le parcours est en 3 étapes : création d'un bilan personnalisé ; proposition de solutions adaptées : Activités, associations, balades, clubs, services à domicile... ; une fois le choix réalisé en fonction des solutions proposées, Mon Emile s'occupe de tout. Mise en relation avec nos partenaires, suivi de votre activité et évaluation des résultats à vos côtés <https://monemile.fr/>
- **Des plateformes comme Voisin'âge (les petits frères)** pourraient être plus valorisées avec des inscriptions simplifiées et des conseils d'intervention.
- **Ouest-France soutient activement AlloVoisins**, une plateforme de mise en relation entre particuliers qui vous donne la possibilité de proposer vos services auprès de ceux qui en ont besoin : livraisons de courses, de médicaments, de repas, garde d'enfants (...).

Section 2.03 Suggestions de Formations et bons conseils occupationnels pour les Personnes Agées

- **Humagogie** propose notamment propose des e-learning très courts et gratuits pour savoir réagir entre aidants et aidés mais plus sur de l'aide à la vie quotidienne.
- **Femmexpat** <https://www.femmexpat.com/expatriation/vie-familiale-sociale/les-parents-grands-parents/grands-parents-maintenir-lien-enfants-expatries/> conseille petits enfants et grands-parents sur les jeux qu'ils peuvent effectuer à distance.
- **Essentiel Autonomie** le site de Agirc Arrco et Malakoff Humanis peut amener de précieux conseils <https://www.essentiel-autonomie.com/etre-aide-lorsqu-aide-proche/9-activites-recommandees-malade-alzheimer>
- **L'association France Alzheimer**, propose des supports vidéos pour informer les Français sur ces services gratuits et concrets :
 - Un tutoriel vidéo qui dure d'1'25", intitulé "Alzheimer : mieux vivre le quotidien"
 - Lien de visionnage : https://www.youtube.com/watch?v=ywljWSx_2hM
 - Lien de téléchargement en mp4 : <http://extranet.seprem.fr/tutoriel-alzheimer.mp4.zip>
- **La plateforme d'e-learning ALENVI**

Ces contenus permettent de créer un lien empathique avec une personne en perte d'autonomie et également plein de précieux conseils issus de la pratique d'auxiliaires et d'experts. On y découvre des thèmes tels que les troubles cognitifs, la communication empathique, l'éthique, les bons gestes et postures et bien d'autres encore, que vous soyez un professionnel du secteur ou un proche aidant. <https://alenvi.typeform.com/to/kSDUtS>

- Il existe des **liens numériques vers la culture** : on peut visiter des musées en prenant la main sur des avatars qui permettent le lien avec de vrais visiteurs (mais qui eux aussi sont maintenant confinés) ou sinon plus simplement et de votre canapé, 15 grands Musées internationaux proposent des visites gratuites pendant le confinement : <https://creapills.com/musee-monde-visite-virtuelle-internet-20200318>
- **Wordfeud** peut vous permettre de jouer à un jeu type Scrabble gratuitement et à distance et autres sites de jeux.

Section 2.04 Faciliter les actes essentiels pour se recentrer sur le lien tout en respectant les gestes barrières

- **Livraisons à domicile :**
Monoprix et Franprix ont créé un numéro vert pour que les seniors puissent commander et se faire livrer. Concernant les commandes, les clients auront le choix entre **3 paniers de courses** : un à 30 euros, qui contient un lot d'aliments, de produits d'hygiène et d'entretien de base. Un autre qui coûte 40 euros, avec des produits 100% bio. Et enfin, Monoprix propose un autre panier à 45 euros, avec des aliments de sa gamme "gourmet". Il sera possible de payer par CB, chèque et même en liquide pour Franprix. Pour le moment, le service est disponible dans 250 supermarchés Monoprix, ainsi que dans 120 magasins Franprix (Paris et la petite couronne). Pour en profiter, 2 numéros verts ont été créés : le 0 805 620 370 pour Franprix et le 0 800 05 8000 pour Monoprix.

Beaucoup de boutiques de proximité proposent des livraisons solidaires aux plus âgés

- **Smardii** propose des protections connectées. L'entreprise travaille d'arrache-pied pour tenter de délivrer le plus rapidement possible Smardii à tous les partenaires. « *Nous avons mis en place une cellule de crise Covid-19 afin de proposer rapidement aux structures de soins (qui en feront la demande), une version de Smardii permettant uniquement de détecter les urines et les selles. Cela permettra à tous les soignants de limiter les contacts au maximum entre eux et nos anciens, notamment en évitant les changes inutiles, et en réaffectant ce personnel dédié aux tours de changes systématiques à d'autres tâches.* »

Article III. Conclusion

En EHPAD :

Après échanges avec plusieurs Directeurs d'EHPAD, la réponse sur le maintien du lien social est unanime : « **Skype, WhatsApp, Whereby, Facetime sont les outils les plus faciles à mettre en place et les plus efficaces** ». Pour ce faire, les établissements s'équipent de tablettes ou d'ordinateurs en urgence pour les renforcer en nombre. Les animatrices accompagnent les résidents et leurs familles pour la mise en place de l'outil et son fonctionnement. Nous constatons **un déploiement de l'outil Familéo** dans de nombreux groupements d'EHPADs qui a été renforcé ces derniers jours. Evidemment, nous n'oublions pas la ligne téléphonique : simple et efficace. En Mayenne, la Direction territoriale de l'ARS de Mayenne, le Conseil Départemental de Mayenne et le Gérontopôle PDL mettent en place **une chronique radio pour permettre aux familles de passer des messages aux résidents à heures fixes** (expérimentation réalisée dans les Deux Sèvres).

Les pratiques ont montré que l'utilisation de ces outils numériques était privilégiée, car ils permettent à la fois aux familles et aux résidents de **maintenir un contact vidéo** qui est beaucoup plus réconfortant pour les deux parties.

Nb. Une étude en EHPAD doit débuter dans les prochains jours par le CHU d'Angers sous la Direction du Pr Cédric ANWEILLER.

En court séjour :

Une étude réalisée par le CHU d'Angers sous la Direction du Pr Cédric ANWEILLER en court séjour vient de débuter. Après une vingtaine d'inclusions de résident en court séjour, il semblerait que les premiers résultats mettent en évidence une préférence pour **l'utilisation du téléphone**. Cette étude sera complétée dans les prochains jours voire dans les prochains mois.

Accueil de jour :

Suite à la fermeture des accueils de jour, les directeurs se sont assurés que les anciens bénéficiaires n'étaient pas tout seuls au domicile mais n'ont pas connaissance, à ce jour, de formule de répit en période de confinement. **De nombreux pôles d'activité de soins adaptés qui existait à l'intérieur de l'établissement se sont modifiés pour proposer une offre mobile.**

A domicile :

Les dispositifs d'accompagnement humain personnalisés à domicile pour les personnes les plus isolées ou fragiles, prennent tout leur sens en cette période, car ils permettent d'assurer une veille spécifique, un suivi de proximité, apportent des recommandations de 1^{er} niveau utiles afin d'aider les personnes à passer cette période difficile (amélioration du lien social et divertissement) et enfin orientent vers des nouveaux services quand c'est nécessaire. Tout comme les EHPAD, les appels téléphoniques quotidiens, l'envoi de SMS, de mails avec des photos ou encore l'utilisation de Skype ou Face Time dès que cela est possible sont privilégiés. La téléAssistance, les numéros d'appel gratuit d'écoute... ont également une place importante qu'il ne faut pas négliger dans ce moment délicat où tous les territoires sont touchés.

Les points de vigilance à avoir sur ce sujet sont :

- L'absence de maintenance des réseaux suite à la mise en chômage partiel des collaborateurs.

- La saturation des réseaux sociaux entraînant des saturations possibles.

Evidemment, nous n'oublions pas toutes les professionnels et les bénévoles qui sont sur le terrain pour maintenir le lien social et répondre aux demandes du quotidien des personnes âgées (ex. soins, alimentation (la fameuse baguette de pain) ...). L'équipe du GÉrontopôle PDL souhaite remercier nos partenaires pour avoir pris le temps de répondre à nos questions malgré les circonstances.