

# L'interview de France TUTELLE



Laetitia FONTECAVE, Directrice



Federico PALERMITI, Conseiller Technique



## PERSONNES VULNÉRABLES, AIDANTS FAMILIAUX ET COVID : DES RÉALITÉS HUMAINES ÉPROUVÉES

*Force est de constater que la pandémie a été révélatrice de vulnérabilités profondes, multiples et croisées de notre société. Si des réponses ont été apportées en urgence pour en atténuer certains impacts, chercher à panser les stigmas de cette crise nous oblige à repenser nos métiers à l'aune de réalités humaines particulièrement éprouvées. L'association France TUTELLE soutenue par ces mécènes Covea et Olifan Group souhaite partager ses premiers constats en soulignant les difficultés rencontrées par les personnes vulnérables et leurs aidants familiaux. L'association livre également aux professionnels quelques pistes de réflexion pour l'avenir.*

### Des effets délétères, des difficultés et des préoccupations à prendre en compte

#### Confinement et complexité du quotidien pour les personnes vulnérables

*Frappées par l'épidémie, les personnes vulnérables ont aussi subi durant le confinement des effets collatéraux. Leur « sédentarité forcée », à domicile ou en établissement, a impacté leur liberté d'aller et venir, leur qualité de vie, leur autonomie, et ces conséquences se font encore sentir. Les répercussions psychosociales ont été nombreuses et les traumatismes futurs méritent d'être suivis (isolement, stigmatisation, peur, anxiété...). Les activités de la vie quotidienne (faire ses courses, se faire à manger...) ont été complexes à gérer, même si les solidarités de voisinage ou familiales semblent en avoir atténué certains effets. L'accès aux services publics ou à l'économie de proximité n'a pas toujours été évidente tout comme les solutions digitales parfois inadaptées, comme les achats et les formalités en ligne ou le drive.*

#### Une double peine pour les aidants familiaux

*Concernant les aidants familiaux, tuteurs ou non, qui accompagnent un proche vulnérable, France TUTELLE a recensé des impacts forts sur leurs missions et leurs conditions d'exercice. Le confinement, déjà contraignant pour eux-mêmes, a mis en évidence leur isolement, leur épuisement et leur besoin de répit. Au delà des conséquences purement médicales pour leurs proches, les aidants ont dû gérer seuls toutes les contingences quotidiennes inhérentes à l'aide apportée (logistique, matérielle, morale, administrative, financière...), dans un contexte de limitation des déplacements et de risque de contamination. La fermeture de certaines structures et la diminution ou l'arrêt des interventions à domicile ont été lourdes de conséquences. Enfin, les besoins de soutien psychologique, l'écoute ou le partage d'expériences entre pairs se sont amplifiés. L'aidant a aussi été confronté à des préoccupations d'ordres juridiques, financières ou administratives face à un écosystème "au ralenti" avec, par exemple, des reports d'audiences, des demandes de protection judiciaires, d'aides ou d'institutionnalisation en suspend, malgré leurs urgences. Pour certaines personnes, leur avenir financier et patrimonial a été et est encore altérée. Cette réalité économique questionne encore plus fortement la problématique, notamment, du financement de la dépendance. Au-delà des épreuves humaines et des situations singulières, des premiers enseignements peuvent être partagés avec l'ensemble des acteurs professionnels concourant à l'accompagnement et au suivi de ces publics.*

### Des premiers enseignements inspirants

#### Aider à anticiper sa future vulnérabilité : des stratégies à inventer

*Selon, le Baromètre France TUTELLE 2019, plus de 56% des Français interrogés se sentent peu ou pas concernés par une future situation de vulnérabilité. Il est fort à parier que depuis l'apparition de la pandémie un plus grand nombre de Français se sentiraient concernés. Reste aujourd'hui à imaginer des stratégies pour aider le grand public à se projeter dans ces situations et à le sensibiliser aux dispositifs juridiques, assurantiels et financiers existants. C'est précisément cette prise de conscience qui mérite toute notre mobilisation.*

#### Réaffirmer l'exigence de valeurs dans la relation client/usager

*Le confinement a été, pour beaucoup de professionnels, l'occasion de renouer des contacts avec leurs clients/usagers. Compte tenu des traumatismes vécus, ce lien de confiance mérite d'être entretenu et conforté, au-delà de considérations techniques ou commerciales. Une approche client/usager multidimensionnelle prenant en compte la diversité des risques de vulnérabilité et fondée sur des valeurs réaffirmées de sollicitude et de bienveillance méritent d'être déployées. Rappelons que les aidants familiaux demeurent en demande d'interlocuteurs pouvant les écouter et les conseiller. La sensibilisation et la formation de tout l'écosystème au repérage, à l'évaluation et à l'accompagnement de ces risques de vulnérabilité restent à encourager.*

#### L'enjeu de la vulnérabilité : une urgence sociétale

*Le troisième enseignement se veut davantage prospectif et stratégique. Il milite pour une prise en compte de l'urgence sociétale que revêt la problématique de la vulnérabilité dans le champ patrimonial, assurantiels et financier. Les données épidémiologiques sont sans équivoques : la population française vieillit et ce phénomène s'accompagnera d'un nombre important de personnes vulnérables et d'aidants familiaux. En témoignent les travaux en cours portés par l'AMF et l'ACPR relatifs à la commercialisation de produits financiers à destination des personnes âgées vulnérables, auxquels participe France TUTELLE. Nul doute que l'accompagnement de ces publics constituera un défi à relever et un rendez-vous à ne pas manquer.*