

GROUPE TECHNIQUE REGIONAL EN SANTE MENTALE - ARS BRETAGNE - 19 JUIN 2020

Retours de la délégation Bretagne du CNIGEM

La délégation régionale Bretagne du CNIGEM était invitée à exprimer les retours de GEM de la région sur leurs situations depuis le début de la crise sanitaire. Suite à un appel téléphonique du docteur Sylvie Dugas, à l'initiative de cette réunion, il a été décidé de diffuser un questionnaire à l'ensemble des GEM afin de recueillir un maximum d'éléments à faire remonter. Malgré un délai très court, 19 GEM ont répondu : 6 en Côtes d'Armor, 4 en Morbihan, 3 en Finistère, et 6 en Ille-et-Vilaine.

Nathalie Lejan, Présidente du GEM Un pas en Avant de Dinan, et Franck Chiron, coordinateur du GEM L'Antre-2, ont travaillé sur la présentation d'une synthèse des différents retours et ont participé à la réunion téléphonique, en se donnant rendez-vous à L'Antre-2.

Sylvie Dugas et Luc Boisseau pour l'ARS animaient la réunion. Environ 25 personnes étaient connectées (par téléphone), de structures médico-sociales, du soin, de représentants de l'UNAFAM, représentants d'usagers, etc.

L'ordre du jour était le suivant :

- Epidémie COVID 19 et santé mentale : Retour d'expérience
- Organisation de l'ARS et situation épidémique en Bretagne
- Retour d'expérience sur :

Les GEM

L'adaptation des soins psychiatriques

L'adaptation de l'accompagnement médico-social

- Priorisation des travaux pour le second semestre 2020

Après la présentation de la situation épidémique en Bretagne par l'ARS, la délégation des GEM est invitée à prendre la parole. Nathalie Lejan présente la délégation et les membres présents, puis elle explique comment ça c'est passé pour le GEM de Dinan depuis le début de la crise sanitaire. Puis elle passe la parole à Franck qui présente la synthèse des retours des GEM sur les 6 axes suivants :

- Quelles ont été les modalités de prise de décision dans les GEM aux différents moments, comment et par qui ?
- Comment les GEM ont pu maintenir le lien avec et entre les adhérents ?
- Quels sont les retours des adhérents sur l'accompagnement des différents acteurs de la santé mentale ?
- Quelles difficultés lors du déconfinement ?
- Dans quelles situations ont été les salariés ?
- Quelles difficultés persistent ?

1. Sur les prises de décision :

La plupart du temps, les instances des représentants (coprésidents, CA, bureaux, Collèges,...) ont bien fonctionné et pris les décisions avec le soutien

des salariés et des représentants des parrains.

Des difficultés ont été remontées à certains endroits, avec des structures auxquelles la fonction employeur était déléguée : tentatives de réaffecter les salariés sur d'autres postes que le GEM, fermeture imposée de structures gestionnaires sans concertation ni consultation des GEM, mise en congés forcée de salariés mais en leur demandant d'assurer une veille téléphonique. Ces situations ont compliqué l'organisation du maintien du lien pour les adhérents et mis en difficulté les équipes d'animateurs permanents. Des administrateurs ont pu se sentir dépossédés de leur pouvoir de décision.

Plusieurs retours témoignent par ailleurs un effet de sidération, d'incrédulité, au début de la crise qui a pu paralyser la mise en place de la fermeture, la prise de décision. Il a été également signifié qu'il avait été compliqué de réunir les administrateurs en présentiel à cette période.

On note des différences entre les départements : le Morbihan ayant été touché très tôt, des consignes de fermetures ont été prises dès le début du mois de mars, par arrêté préfectoral et par des arrêtés municipaux.

Certains GEM ont également eu à déplorer le manque de soutien de leur structure gestionnaire et/ou de leurs parrains.

2. Sur le maintien du lien pendant le confinement :

Dans la plupart des GEM, le lien a été maintenu par une veille téléphonique et des appels réguliers de tous les adhérents, par les salariés et/ou les administrateurs, parfois par des animateurs bénévoles, avec aussi des visites à domicile. Des difficultés sont apparues dans ce travail, pour des personnes en astreinte et sollicités 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, avec un manque de préparation et de formation pour les administrateurs et les bénévoles, souvent sollicités par des personnes en difficulté, en souffrance, avec un grand besoin de parler.

Beaucoup de GEM ont dû inventer et mettre en place de nouvelles modalités de contact, en particulier avec des outils numériques et les réseaux sociaux (Facebook, Whatsapp, Slack, Skype et autres outils de visioconférence, mails, etc.). Ces outils ont permis de mettre en place des ateliers à distance (écriture) et de donner des liens vers des ressources numériques culturelles et des propositions d'activités physiques, des recettes se sont échangées, de la musique, des films, etc. Partout, ces outils ont montré leurs limites et le manque d'équipement et/ou de formation adaptée pour beaucoup d'adhérents qui étaient de fait exclus de ce lien. La fracture numérique est bien réelle. Un GEM a tenté de compenser cette situation en distribuant aux adhérents qui en avaient besoin des tablettes préprogrammées et des moyens de connexion. L'outil numérique a aussi montré ses limites sur les échanges en visioconférence : il était difficile de s'afficher devant une caméra, et l'attention était difficile à maintenir sur des réunions à distance par exemple.

Des adhérents se sont aussi organisés entre eux pour se voir, s'appeler, maintenir du lien de façon autonome.

Partout, les GEM ont diffusé les documents nécessaires (autorisations de sorties, y compris en FALC) et les informations sur l'assouplissement des contraintes pour les personnes en situation de handicap. Cependant, certains n'étaient pas équipés pour imprimer les documents, et se sont heurtés à un manque d'aide de leur municipalité sur ce plan. La compréhension des documents et des informations n'étaient pas facile pour certains (illettrisme, difficultés cognitives,...).

Il y a eu des inquiétudes sur certains adhérents qui n'étaient pas joignables, qui ne répondaient pas au téléphone. Une animatrice s'est déplacée au domicile d'une personne qui ne répondait pas au téléphone ; l'animatrice fait intervenir les secours qui l'ont découverte décédée de la Covid 19.

On a constaté des reprises d'addictions chez certains adhérents, des tentatives de suicide, des témoignages de beaucoup de solitude, le manque d'interactions physiques, l'absence d'échanges. Des difficultés de déplacement, le manque de transports en commun ont renforcé l'isolement.

Certains adhérents ont eu, en début de confinement, un discours rassurant, se disant habitués à la solitude, les difficultés du manque d'interactions s'est

rapidement fait sentir dès la 2ème semaine. On a constaté des réhospitalisations.

Certaines fermetures sans concertation, décidées par des gestionnaires, avec l'impossibilité pour les salariés et/ou les administrateurs de contacter les adhérents. Certains ont contacté d'autres GEM de leur secteur.

L'entraide entre les GEM a aussi joué, avec des relais d'informations et des contacts entre les GEM et avec le CNIGEM.

Beaucoup d'adhérents ont manifesté leur ennui : le GEM est pour beaucoup leur seule source d'activité et de lien social. Le GEM a bien souvent été le seul relai dans la période de confinement. Les adhérents et leurs représentants ont su faire preuve d'invention et d'une grande réactivité dans cette crise, de nouveaux projets ont émergé, les administrateurs ont montré une grande implication.

Des GEM relèvent un soutien limité des collectivités locales, tardif, voire inexistant. Il a été difficile d'avoir des informations claires de l'ARS, des contacts sont restés sans réponse, entre autre sur l'octroi de moyens complémentaires pour faire face aux dépenses engendrées par la crise.

3. Les retours sur l'accompagnement des différents acteurs de la santé mentale :

On constate des disparités selon les territoires dans l'accès aux services de soin. La réduction des capacités d'accueil de certaines structures de soin les a amené à contacter les GEM pour accueillir des personnes. A l'inverse, il y a des retours positifs de certains adhérents sur la continuité de leur suivi, le renouvellement d'ordonnances ou l'adaptation du traitement.

On note aussi que pour certains, ça a été une période de moins de demande de « l'autre », une diminution de l'injonction des différents acteurs de l'accompagnement et du soin ; pour d'autres, ça a été trop de sollicitations et des procédures sanitaires difficiles à suivre un peu partout.

Plusieurs difficultés sont remontées concernant les mandataires judiciaires, impossibles à joindre. Des adhérents se sont retrouvés sans moyens, ou sans possibilité de réajuster leurs besoins dans la période de confinement, comme la réévaluation du forfait téléphonique.

Des satisfactions se sont exprimées à l'égard de l'aide et du soin à domicile, qui était souvent le seul contact avec l'extérieur.

Les GEM, leurs administrateurs et leurs salariés, ont souvent été les seuls espaces d'accueil, même si c'était à distance, et souvent le seul relai vers le sanitaire, le médico-social, les différents réseaux associatifs, les collectivités locales, etc.

4. Les difficultés du déconfinement :

On constate que les préconisations élaborées par le comité de suivi des GEM à la DGCS, diffusé par l'ARS, a été un appui dans les modalités de réouverture et l'élaboration des protocoles sanitaires.

Les difficultés de mise en œuvre sont de plusieurs ordres :

- Port du masque pour les sourds et malentendants mais aussi pour d'autres.
- Nécessité de beaucoup de pédagogie sur les gestes barrière et l'hygiène d'une façon générale.
- Contraintes des protocoles contradictoires avec les principes de liberté de circulation, d'aller et venir au GEM, perte de la convivialité, des échanges (certains disent qu'ils ne reviendront au GEM que lorsque ces contraintes seront levées).
- Réduction drastique des activités possibles (musique, cuisine, sport, théâtre,...).

- Peur de se déconfiner et de revenir au GEM, pas forcément liées à des comorbidités, mais toujours des gens à qui il est demandé de rester confinés.
- Recommandations tardives de la DGCS qui a ralenti les processus de décisions et d'élaboration de la réouverture.
- Financement des surcoûts liés au déconfinement (prestataires ménage/désinfection, masques, gel, visières,...) : des demandes sans réponses auprès de l'ARS.
- Manque de soutien matériel des collectivités locales.
- Incertitudes sur le moyen et long terme : rebond épidémique, aggravation ou apparition de fragilités psychiques liées à la crise.
- Difficultés à se fournir en masque et/ou en gel hydro-alcoolique.

5. Les situations des salariés :

On a relevé des GEM dont les gestionnaires ont imposé aux salariés de prendre des congés, tout en leur demandant de rester en veille téléphonique... Certains gestionnaires ont également tenté de déplacer les salariés sur d'autres postes dans leurs services. Le manque de clarté de certains responsables des ressources humaines a engendré de la tension et des incertitudes dans les équipes. Des parrains et/ou gestionnaire ont cependant été des appuis importants pour certains GEM.

La plupart du temps, les salariés ont été en partie en télétravail et/ou en présentiel dans les locaux, en particulier pour les réunions avec les administrateurs. Le télétravail n'a pas été anticipé : utilisation d'outils personnel, domicile inadapté, abonnements communication et énergie personnels, etc.

On a constaté des mises au chômage partiel, ce qui peut surprendre dans la mesure où les financements, au moins celui de l'ARS, étaient actés, voire même déjà versés en grande partie.

Les salariés ont fait preuve d'une grande réactivité, d'une forte disponibilité, avec souvent des astreintes téléphoniques permanentes. Ils sont nombreux à exprimer de la fatigue, à s'être sentis seuls, à se retrouver comme seul interlocuteur avec certains adhérents, situation donnant lieu à des relations duelles très délicates au regard de la nature des troubles psychiques. Il faut à nouveau pointer la nécessité pour chaque GEM de disposer d'un minimum de 2 salariés (2 équivalents temps-plein), afin d'éviter ces situations, même en fonctionnement normal, de pouvoir se passer le relais, de réfléchir à plusieurs. Le lien entre les animateurs des différents GEM est également à soutenir (adhérents au CNIGEM ou non), ainsi que la mise en place systématique de temps réguliers de supervision et d'analyse de pratique auprès des équipes par des intervenants compétents.

6. Les difficultés qui persistent :

Malgré l'amélioration des conditions épidémiques en Bretagne et l'assouplissement des mesures générales de confinement, certains adhérents craignent toujours de revenir au GEM. On voit aussi que les accueils par petits groupes (2 ou 3 parfois) et sur inscription ne sont pas adaptés à la mission des GEM. La dynamique de groupe est mise à mal. La distanciation physique est toujours difficile à vivre, et d'autant plus pour les GEM ne disposant que de locaux exigus et sans espaces extérieurs (jardin, terrasse). Les contraintes sanitaires sont très fortes tant pour les adhérents que pour les salariés. Mais on sent partout une très forte envie de reprendre les activités, les échanges, les projets.