

## **Covid-19 - 1<sup>ère</sup> vague : Résultats de l'enquête menée auprès des communes neuchâteloises**

Le sondage de bénévolat neuchâtel visait à collecter des informations sur la prise en charge des personnes vulnérables à la covid-19 par les communes, notamment grâce à l'engagement bénévole, durant le semi-confinement du printemps 2021. Par ailleurs, l'enquête partait de l'idée que cette période particulière permettrait de mettre en lumière les liens des autorités communales avec le monde associatif, en particulier avec les groupes de transports bénévoles. Les résultats de l'enquête visaient enfin à nourrir les réflexions de bénévolat neuchâtel afin d'esquisser de futures actions au niveau communal.

La crise sanitaire a mis l'ensemble de la population à rude épreuve. Les personnes de plus de 65 ans, les femmes enceintes ainsi que les personnes souffrant d'une maladie, comme une atteinte chronique des voies respiratoires, ont été appelées à respecter des règles strictes durant la période de semi-confinement qui a débuté le 16 mars avec un assouplissement des mesures en juin 2020. Les communes neuchâteloises ont joué un rôle de premier plan dans la gestion de la crise et la prise en charge des personnes à risque. Les besoins en termes de services mais également de maintien du lien social se sont accrus et il a fallu parallèlement suppléer aux bénévoles de plus de 65 ans.

Un questionnaire<sup>1</sup> contenant seize questions a été envoyé aux 31 communes du canton de Neuchâtel le 11 juillet 2020. 27 communes y ont répondu, ce qui permet d'avoir un échantillon large en termes de représentation régionale et de densité démographique<sup>2</sup>. Les questions portaient sur les moyens mobilisés par les différentes communes pour entrer en contact avec les citoyen·ne·s jugé·e·s à risque, sur le type de services et de besoins exprimés par les personnes contactées, ainsi que sur les liens établis avec les acteurs associatifs.

---

<sup>1</sup> En annexe de ce rapport

<sup>2</sup> Les communes de Brot-Plamboz, les Brenets, Les Planchettes et Milvignes n'ont pas participé au sondage.

## Transmission d'information et identification des besoins

Le premier défi consistait à entrer en contact avec la population concernée. Les personnes de plus de 65 ans étaient facilement identifiables et atteignables. En revanche, les personnes présentant un état de santé qui les fragilisaient face au nouveau coronavirus ou les femmes enceintes ne pouvaient pas être contactées de manière ciblée.

Les canaux de communication ont été divers :

- La grande majorité des communes a écrit aux personnes de plus de 65 ans. Cinq communes ont envoyé un courrier en langues nationales (La Chaux-de-Fonds, la Côte-aux-fées, la Tène, Cerneux-Péquignot, Val-de-Ruz) et trois communes en langues nationales et internationales (Lignièrès, la ville de Neuchâtel et Peseux).
- Certaines ont également utilisé le journal communal, un tout ménage ou leur site web pour transmettre les informations nécessaires.
- 16 communes ont directement appelé les personnes âgées de 65 ans et plus qui figuraient sur leurs listes (par exemple celle du « plan canicule 2019 » pour la ville de Neuchâtel).
- Enfin, 12 hotlines ont été mises en place entre le 12 mars et le 15 avril dans l'ensemble du Canton. Il est intéressant de constater que le nombre d'appels reçus n'est pas forcément proportionnel au nombre d'habitant·e·s. Dans certaines communes comme la Chaux-de-Fonds, il y a eu relativement peu d'appels en comparaison au nombre de résident·e·s de plus de 65 ans, alors que dans d'autres communes comme Valangin, il y a eu 10 appels pour 73 habitant·e·s de plus de 65 ans. Des données supplémentaires seraient nécessaires afin de tirer des conclusions pertinentes sur l'utilisation des hotlines, mais des pistes de réflexion peuvent être évoquées : La communication sur l'existence de telles lignes a-t-elle été lacunaire ? Le fait d'avoir écrit et appelé les personnes de plus de 65 ans a-t-il été suffisant ? Une faible utilisation de ce service traduit-elle une plus grande implication des proches-aidant·e·s, du voisinage ou encore l'existence d'une forte solidarité informelle ? Les actions bénévoles qui se sont organisées spontanément (citons à titre d'exemple les groupes facebook « Solidarité neuchâteloise » ou « Solidarité 65+ »), les offres du monde associatif et institutionnel, comme la livraison de repas par Pro Senectute, et les services de livraison proposés par les commerçants ont-ils comblé une grande partie des besoins ? Enfin, de manière générale, des informations comme le genre et l'âge des personnes (3<sup>ème</sup> ou 4<sup>ème</sup> âge) qui ont contacté les hotlines ou les éléments du ménage (seul·e, en concubinage, en collocation, etc.) permettraient de produire une analyse ciblée en croisant ces données avec le type de demandes.

## Besoins exprimés et actions mises en place

Les principales demandes des personnes à risque étaient liées à la recherche d'informations autour de la covid-19, à la livraison de courses, aux transports médicaux, ainsi qu'à la livraison de repas. Des demandes de soutien financier ont également été exprimées au sein de deux communes. De manière générale, il semble que les besoins pratiques et de première nécessité comme la livraison de courses et de repas ou encore les transports médicaux ont pu être satisfaits. Il est à relever qu'à la question sur les besoins récurrents, certaines communes ont rapporté « la lutte contre la solitude », « le manque de lien social » ou encore « l'isolement de certaines personnes accentué par la crise ».

Afin de répondre aux différentes demandes, les communes ont principalement fait appel au personnel communal et aux groupes bénévoles existants lorsqu'elles en avaient connaissance. Quelques communes (six à densité démographique variable) ont fait appel à la Croix-Rouge, à la bourse du bénévolat mise en place par bénévolat neuchâtel, ainsi qu'à Pro Senectute afin de coordonner leurs actions. Six communes ont bénéficié de l'aide de nouveaux et nouvelles bénévoles. Ces dernier·e·s se sont annoncé·e·s aux différentes communes soit spontanément, soit via les appels diffusés dans les journaux locaux et les sites web. Le bouche-à-oreille « physique » ou « virtuel » semble également avoir bien fonctionné.

## Politique de prise en charge des personnes âgées

Six communes déclarent avoir une stratégie communale concernant les personnes âgées. Il serait intéressant d'analyser en quoi le fait d'avoir mené une réflexion en amont et d'avoir établi des lignes directrices a été un apport dans la gestion des besoins liés à leur semi-confinement au printemps 2020.

Parmi les bonnes pratiques qui ont été identifiées, soulignons :

- le contact direct avec la population concernée, qu'il ait été écrit et/ou oral ainsi que la mise en place des hotlines ;
- la visibilisation par certaines institutions communales des offres existantes en matière de bénévolat au sein de leurs communes ;
- l'engagement de la jeunesse ;
- la mobilisation du voisinage des personnes de plus de 65 ans et de leurs familles ;
- l'adaptabilité et l'engagement du personnel communal en situation de crise ;
- les partenariats entre communes et services bénévoles.

Une commune relève que « certaines personnes ont pu passer à travers les différents dispositifs mis en place, alors que ces derniers leur auraient été utiles ». Il serait en effet pertinent de savoir si par exemple les personnes allophones de plus de 65 ans ou les personnes fragilisées dans leur santé qui ne parlent pas ou peu le français ont pu recevoir le soutien nécessaire. Ou encore si une personne avec un handicap physique qui rend difficile l'usage du téléphone ou des nouvelles technologies a quand même pu avoir accès aux différentes aides proposées.

Il appartient assurément à chaque commune d'évaluer les actions nécessaires au maintien et au développement de l'engagement bénévole sur son territoire. Il pourrait dans tous les cas être intéressant d'entretenir l'élan de solidarité qui s'est manifesté pendant la période du semi-confinement. Ceci participerait à consolider les groupes bénévoles existants (en leur offrant par exemple une visibilité, la mise à disposition d'infrastructures, un soutien à la recherche de nouveaux et nouvelles bénévoles, etc.), à fidéliser les bénévoles qui se sont annoncé-e-s spontanément et à développer des actions communautaires qui visent la pérennisation du bénévolat et le renforcement de la solidarité à l'échelle d'une commune, d'une ville, d'un village ou d'un quartier.

## **Besoin récurrent : rompre le sentiment de solitude et l'isolement**

La crise sanitaire liée à la covid-19 a mis en exergue l'importance du bénévolat au sein de notre société. La solidarité qui s'est exprimée, notamment entre les générations, a été exemplaire. Les communes ont dû faire preuve d'une grande adaptabilité dans un contexte incertain. Quant aux personnes âgées, elles ont vécu cette période de manière contrastée. Comme le souligne la psychologue Delphine Roulet Schwab<sup>3</sup>, « si certaines ont été soulagées des mesures prises et ont eu le sentiment que la société se préoccupait de leur sécurité, d'autres ont vécu l'injonction au confinement (...) comme une atteinte à leur libre-arbitre ». Cette chercheuse ajoute qu'« en plus du sentiment de solitude, du manque de contact physique, beaucoup de seniors se sont trouvés confrontés à des problèmes pratiques, en particulier ceux ne possédant pas ou ne maîtrisant pas suffisamment Internet : Comment faire ses paiements sans sortir de chez soi ? Comment retirer du cash pour payer la personne qui a fait les courses ? Comment connaître les services de livraison dans son quartier ? ».

---

<sup>3</sup> Schwab Roulet, D., « les effets collatéraux de la protection des personnes âgées », soins infirmiers, 07/08/2020



Une majorité des communes neuchâteloises a pu pallier bon nombre de ces demandes. En revanche, le besoin récurrent, qui est le sentiment de solitude et le vécu d'isolement des personnes âgées nécessite la mise en place de projets à long terme qui incluent l'ensemble des acteurs et actrices concernées. Des recherches en cours<sup>4</sup> pourront préciser si le sentiment de solitude ou le vécu de l'isolement a été accentué par la crise sanitaire et/ou si de nouvelles manières d'être en lien ont pu être expérimentées. Toujours est-il que ce constat pose un défi de taille aux communes qui peuvent continuer à jouer un rôle prépondérant dans la mise en place de projets visant à rompre la solitude des plus de 65 ans et à créer des espaces qui encouragent le vivre ensemble dans un esprit participatif.

---

<sup>4</sup> Une recherche est en cours à la HETS-Fribourg sur « le vécu des 65 ans et plus au cœur de la crise du Covid-19 ». Contacts : Maggiori Christian, professeur responsable et Dif-Pradelier Maël, professeur.

## Annexe

### Questionnaire envoyé aux communes neuchâteloises

#### 1. Comment avez-vous informé les personnes à risque et/ou identifié leurs besoins durant le confinement ? (Plusieurs réponses possibles)

- Nous les avons appelées.
- Nous leur avons écrit.
- Nous avons diffusé des informations dans le journal communal.
- Nous avons diffusé des informations sur notre site web.
- Nous avons mis en place une hotline / permanence téléphonique.
- - Pas de réponse -
- Autre :

#### 2. SI "HOTLINE" A LA QUESTION PRÉCÉDENTE

**À quelle date avez-vous lancé votre hotline / permanence téléphonique ?**  
**Combien d'appels avez-vous reçus ?**

#### 3. SI "Nous les avons appelées" OU « Nous leur avons écrit » A LA QUESTION PRÉCÉDENTE

##### Quel(s) groupe(s) de la population avez-vous contacté(s)?

- Plus de 65 ans
- Plus de 75 ans
- Personnes avec un handicap / à l'AI
- - Pas de réponse -
- Autre :

#### 4. Quels services et informations les personnes à risque ont-elles demandés à votre commune ?

(Plusieurs réponses possibles)

- Informations sur la covid-19
- Transports médicaux
- Soutien social
- Soutien psychologique
- Livraison de courses
- Livraison de repas
- Autre

#### 5. Parmi ces services et informations, indiquez les deux qui ont été les plus sollicités par les personnes à risque.

- Informations sur le covid-19
- Transports médicaux
- Soutien social
- Soutien psychologique
- Livraison de courses
- Livraison de repas
- - Pas de réponse -
- Autre :

**6. Avez-vous pris contact avec les groupes bénévoles de votre commune susceptibles de répondre aux besoins des personnes à risque ?**

- Il n'y a pas de groupes bénévoles dans ma commune.
- Nous les avons appelés / leur avons écrit.
- Nous n'avons pas réussi à les joindre.
- Nous n'avons pas pensé à les contacter.
- - Pas de réponse -
- Autre :

**7. A qui avez-vous fait appel pour répondre aux besoins des personnes à risque ?**

- Personnel communal
- Groupe de bénévoles existant dans ma commune
- Nouveaux bénévoles
- Bourse du bénévolat / scouts neuchâtelois
- Croix-Rouge neuchâteloise
- Pro Senectute
- Autre :

8. SI "NOUVEAUX BÉNÉVOLES" COCHÉ A LA QUESTION PRÉCÉDENTE

**Comment les nouveaux bénévoles ont-ils été recrutés ? (Plusieurs réponses possibles)**

- Via les groupes de bénévoles existants
- Via le journal communal (appel à bénévoles)
- Via les réseaux sociaux
- Via notre site web
- Grâce à une application (indiquer laquelle sous « Autre »)
- Par le bouche-à-oreille
- Des volontaires se sont manifesté-e-s spontanément auprès de la commune
- - Pas de réponse -
- Autre

9. SI "NOUVEAUX BÉNÉVOLES" COCHÉ A LA QUESTION PRÉCÉDENTE

**Combien de nouveaux bénévoles avez-vous recrutés ?**

**Suite aux expériences de votre commune durant la crise sanitaire, considérez-vous qu'il faut développer l'offre de bénévolat au niveau communal ?**

- Tout à fait d'accord
- Plutôt d'accord
- Plutôt pas d'accord
- Pas du tout d'accord
- Autre :

**10. A quelles demandes / quels besoins votre commune n'a-t-elle pas pu répondre?**

Texte libre

**11. Les contacts que vous avez entretenus avec les personnes à risque vous ont-ils permis d'identifier des besoins récurrents non liés à la crise sanitaire? Si oui, lesquels?**

Texte libre

**12. Qu'est-ce qui a bien marché dans votre prise en charge des personnes à risque ?**

Texte libre



**13. Qu'est-ce qui a moins bien marché dans votre prise en charge des personnes à risque ?**

Texte libre

**14. La commune a-t-elle une politique ou une stratégie communale concernant les personnes âgées (logement, infrastructures, secteur associatif, bénévolat, etc.)?**

- Oui
- Non

**Si oui, merci d'envoyer des informations sur cette stratégie à [benevolat-neuchatel@ne.ch](mailto:benevolat-neuchatel@ne.ch).**

**16. Quelle est la personne à contacter dans votre commune concernant la prise en charge des personnes âgées et/ou le bénévolat? Cette personne recevra les résultats de la présente enquête.**

Nous vous remercions de votre collaboration et de votre participation!