



Communiqué

Covid-19, n° 26

Plus de 1000 appels à la hotline destinée aux seniors

Pour soutenir sa population senior et les personnes à risque durant la crise du Covid-19, la Ville a mis en place un dispositif spécifique avec une ligne téléphonique dédiée et un soutien à la livraison de courses à domicile. En raison de l'amélioration de la situation sanitaire et de l'assouplissement des mesures de précaution, ce dispositif prend fin le 29 mai prochain.

Face à la pandémie de Covid-19, la Ville a mis en place, dès le 20 mars 2020, un dispositif d'aide en faveur de sa population senior et des personnes à risque. Elles ont ainsi pu bénéficier d'une ligne téléphonique dédiée et d'une prise en charge des livraisons à domicile de courses alimentaires de première nécessité.

Sur l'ensemble de cette période, plus de 1000 appels sont parvenus à la hotline, avec trois premières semaines plus intenses (53 appels/jour en moyenne). Suite à l'assouplissement des mesures de protections édictées par le Conseil fédéral, les sollicitations ont diminué de manière continue, pour atteindre 4 appels/jour à mi-mai. Les demandes de livraisons ont connu une même courbe. Dans ce contexte, la Municipalité a décidé de mettre un terme à ce dispositif exceptionnel dès le 29 mai prochain. Il est important ici de rappeler que la Centrale téléphonique des médecins est toujours disponible en cas de besoin au 0848 133 133 et qu'il faut composer le 144 en cas d'urgence médicale.

La majorité des appels arrivés à la hotline ont concerné les courses alimentaires et de produits d'hygiène (env. 60%) ; puis les questions liées à la santé et aux mesures de confinement (env. 17%), enfin les questions liées à l'argent liquide et aux paiements (8,5%). Des nombreux autres sujets ont été abordés, comme la gestion de curatelles, les animaux de compagnie, etc. Une trentaine de volontaires issus de tous les services de la Ville ont aiguillé les appelant-e-s, tout d'abord vers leur réseau de proximité (famille, amis, voisins, bénévoles dans les quartiers), les commerçants proposant des commandes en ligne ou par téléphone ou encore vers leur établissement bancaire.

Au chapitre des livraisons à domicile, la Ville s'est associée dès le 20 mars à Vélo Cité pour prendre en charge la part des frais dévolue au client. Au final, près de 1000 livraisons ont été effectuées depuis les commerces locaux et Terre vaudoise, au domicile de plus de 450 seniors ou personnes à risque. A quelques reprises, en cas de situation particulière, le personnel de la Ville a assuré cette tâche.

A noter que les collaboratrices et collaborateurs ont également amené à domicile les livres commandés par les seniors auprès des bibliothèques de la Ville. Grâce au catalogue sur internet et à une ligne téléphonique spécifique, cette initiative a permis de conserver un lien entre les bibliothécaires et les lecteurs durant cette période.

Aujourd'hui, alors que la situation sanitaire s'est améliorée, la Municipalité tire un bilan positif de ce dispositif qui a mobilisé tant des entreprises, des associations que le personnel communal. Cette expérience permettra d'étudier la pérennisation de mesures en faveur des seniors. De manière plus large, la Municipalité se réjouit de l'immense solidarité et entraide qu'ont montrées les Lausannois et Lausannoises dans cette période de pandémie, qui forment la base indispensable d'une cohésion sociale plus forte.

La Municipalité de Lausanne

Pour tout renseignement complémentaire, prendre contact avec :

- **M. Oscar Tosato, directeur des sports et de la cohésion sociale, tél. +41 79 442 57 77**
- **M. Pierre-Antoine Hildbrand, directeur de la sécurité et de l'économie, tél. +41 79 964 27 39**

Lausanne, le 28 mai 2020

Bureau de la communication

Hôtel de Ville | Case postale 6904 | 1002 Lausanne | T +41 21 315 25 50 | presse@lausanne.ch | www.lausanne.ch

1 / 1