

PLATEFORME ALLO ÉCOUTE SENIORS

TOULOUSE
Ville Amie des Aînés depuis 01-2015
Toulouse (31)
Fiche publiée le 23/04/2020

OBJECTIFS

Mettre en place un service d'écoute permanent en faveur de personnes âgées fragiles, isolées ou en risque d'isolement.

Proposer un aide spécifique sous la forme d'un accompagnement personnalisé, y compris sous la forme de visites à domicile.

Favoriser le maintien du lien social des personnes âgées en développant le contact avec des jeunes en service civique.

PRATIQUE

Mettre en place un partenariat avec une association de service civique. Recruter des jeunes en service civique. Les former pour animer le dispositif. Lancer une campagne de communication auprès des usagers et des professionnels.



FAVORISER LE MAINTIEN DU LIEN SOCIAL

Afin de renforcer son service d'accueil physique et téléphonique dédié aux seniors, la Ville de Toulouse a créé en octobre 2016 un service complémentaire du Point Info Seniors : la plateforme « Allô écoute seniors ». L'objectif principal de ce projet, à travers les appels et les visites à domicile, est de favoriser le maintien du lien social des personnes âgées fragiles ou en situation d'isolement. Le but est d'apporter des solutions concrètes pour permettre à l'utilisateur de trouver une activité, un lieu, une aide afin de rester en contact avec son environnement direct. Pour mettre en place cette initiative, une convention a été signée entre la Ville et l'association Unis-Cité en juin 2016.

MISE EN OEUVRE DU PROJET

Pour commencer, une campagne de recrutement des jeunes en service civique a été effectuée d'avril à juin 2016. Dès le mois de septembre, les jeunes recrutés ont été formés pour être en mesure d'animer le dispositif. L'association Unis-Cité assure, sous la responsabilité de la Ville de Toulouse, la coordination des équipes de jeunes recrutés en service civique (gestion des contrats, rémunération, suivi des plannings). La Ville assure quant à elle la responsabilité du projet, participe au financement et gère la coordination des équipes de jeunes en lien avec les agents municipaux. L'État (Préfecture de Haute-Garonne) a également participé au financement de l'action à par-

tir des crédits disponibles au titre du service civique. L'intérêt de ce dispositif est d'associer une pluralité d'acteurs : les services municipaux qui œuvrent déjà en faveur du public seniors, les jeunes recrutés en services civiques et l'ensemble des partenaires institutionnels et associatifs.

Les jeunes interviennent dans les différents Points Information Senior (PIS) concernés mais aussi les midis dans les différents restaurants seniors de la Ville. Leur mission, aux côtés des agents municipaux, est d'accueillir et répondre aux appels téléphoniques des seniors et d'intervenir à leur domicile s'ils le souhaitent. Ils peuvent ainsi orienter les personnes âgées, leur proposer des visites à domicile, les accompagner dans leurs démarches administratives, les informer des activités municipales et associations existantes. Les jeunes sont regroupés par équipe de quatre, quatre jours par semaine, du mardi au vendredi. Ils interviendront sur toute l'année, de septembre à août pour éviter une coupure durant l'été. La Ville de Toulouse met à leur disposition un local de travail dans chaque PIS, équipé d'un ordinateur et d'une connexion internet. La municipalité prend en charge les repas des jeunes sur les jours d'intervention en leur permettant l'accès aux restaurants seniors.

APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Toulouse, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.
contact@rfvaa.com