

SENIORS EN CONTACT

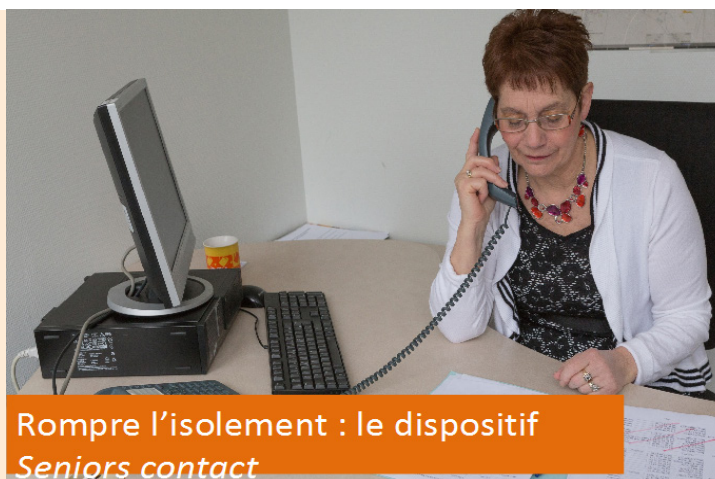
DIJON
Ville Amie des Aînés depuis 06-2009
Dijon (21)
Fiche publiée le 29/08/2017

OBJECTIFS

Rompre l'isolement des personnes âgées par un contact téléphonique hebdomadaire.
Encourager l'engagement des retraités en leur proposant de participer concrètement à une action de lutte contre l'isolement

PRATIQUE

Constituer une équipe d'appelants/écoutants bénévoles ou volontaires en service civique. Proposer un suivi par une psychologue. Constituer une liste de personnes âgées isolées souhaitant recevoir ces appels téléphoniques



Rompre l'isolement : le dispositif
Seniors contact

UNE ACTION INSCRITE DANS LE CADRE DE MONALISA

Selon une estimation, 1,2 millions de personnes âgées de plus de 75 ans seraient en situation «d'isolement relationnel» en France. Cette solitude peut être un facteur majeur d'accélération de la perte d'autonomie. Aussi au début 2014, a été lancée par Michèle DELAUNAY, l'ancienne ministre déléguée aux personnes âgées, la mobilisation nationale contre l'isolement des âgés (Monalisa). Suite à cela, un dossier a été constitué pour présenter le dispositif au CA du CCAS pour validation et autorisation de mise en œuvre. L'adjointe au maire déléguée à la solidarité, à la santé et aux personnes âgées de la Ville de Dijon a soutenu ce projet et a motivé l'engagement du CCAS de DIJON, dans la démarche MONALISA, en faveur du déploiement d'équipes de bénévoles. Les bénévoles de seniors en contact ont signé la charte d'engagement auprès du CCAS. L'isolement est un facteur de risque important chez les personnes âgées en perte d'autonomie, à domicile. Les travailleurs sociaux et les intervenants à domicile sont nombreux à observer une fragilité grandissante de ces personnes parfois confinées à domicile, sans contact familial ou social de proximité. **Dans le cadre de MONALISA et sur les bases du constat ci-dessus, il a été décidé de créer un dispositif de mise en relation téléphonique. La Maison des Seniors a choisi de s'appuyer**

sur une équipe de bénévoles pour assurer ces appels. Un flyer a été élaboré pour informer le public et motiver les inscriptions des personnes intéressées. Les travailleurs sociaux et les services à domicile ont été également sollicités pour diffuser l'information. **Le public concerné s'est inscrit peu à peu. Les bénévoles ont été recrutés puis des jeunes en service civique. Des temps d'échange et de soutien ont été mis en place en faveur des écoutants. Une formation a été dispensée dans les domaines de l'écoute téléphonique. Une procédure d'alerte en direction du service des interventions sociales a par ailleurs été mise en place, ainsi qu'un lien avec le service accompagnement collectif afin d'orienter les personnes isolées vers des activités.**

UNE ORGANISATION RIGOUREUSE NÉCESSAIRE AU BON DÉROULEMENT DU DISPOSITIF

La Maison des seniors a mis en place le dispositif «Seniors en Contact», le 1er mars 2015. Les personnes intéressées, isolées de plus de 70 ans, s'inscrivent au dispositif. La Maison des Seniors recrute les bénévoles et organise les plannings d'appels hebdomadaires. **Les bénévoles interviennent chaque jeudi, à tour de rôle, selon le calendrier fixé. Les appels sont émis depuis la Maison des seniors, avec**

des téléphones du service.

La conversation entre le bénévole et la personne âgée est axée sur les thèmes de l'actualité, des émissions vues ou écoutées, des nouvelles du moment... C'est un temps de conversation sympathique, qui invite à l'échange.

Certains bénéficiaires n'ont que cet appel dans la semaine, il est donc très attendu. Les conversations durent en moyenne 15 minutes, cependant cette durée peut fluctuer en fonction des besoins des personnes. Une relation de confiance s'installe progressivement entre les appelés et les appelants. **Le dispositif est centré sur la relation téléphonique. La rencontre physique entre les personnes et les écoutants n'est ni prévue, ni souhaitée, pour préserver cet espace de parole libre.** Si la personne sollicite une visite à domicile, une orientation vers les associations de service civique (Binôme 21 – Unis cité), ou vers les services du CCAS, est proposée en complément de seniors en contact.

UNE COOPÉRATION ENTRE LA VILLE ET LES CITOYENS

Le responsable de la Maison des seniors assure la coordination du dispositif et intervient en appui des bénévoles face à des situations plus fragiles. **Les quatre bénévoles du CCAS et les quatre jeunes en service civique (Unis cité) appellent chaque semaine les personnes inscrites au dispositif. Ils écoutent les personnes et proposent une conversation. Cet échange de paroles n'est pas toujours simple et nécessite une certaine capacité de communication, d'attention, de ressource.**

Une psychologue Clinicienne (du Réseau gérontologique dijonnais) intervient auprès de l'équipe pour faire le point des situations relationnelles fragiles. Elle est à l'écoute des problématiques rencontrées par les écoutants et accompagne la compréhension et la prise de recul parfois nécessaire. Le personnel d'accueil, les travailleurs sociaux, les agents des services du CCAS informent, orientent les personnes concernées vers le dispositif. Des bénéficiaires se sont inscrits au dispositif lors des appels téléphoniques passés dans le cadre des déclenchements canicule.

La Maison des seniors travaille de façon étroite avec de nombreux partenaires associatifs et institutionnels pour faire connaître ce dispositif et sa mission auprès des personnes isolées. Elle travaille également avec les associations de service civique

pour encourager au sein du dispositif une relation intergénérationnelle, et en particulier Unis cité et Binôme 21.

LA RÉPONSE À UNE DEMANDE RÉELLE

A l'heure actuelle, 45 personnes sont inscrites et bénéficient de ce service et huit bénévoles sont chargés de les appeler. Jusqu'à aujourd'hui, ce sont non moins de 416 heures d'appels effectifs qui ont été passés sur 52 jours de permanence d'appels.

Les personnes évoquent largement leur satisfaction d'être appelées régulièrement, c'est un rendez vous attendu. Cette action est très bien vécue à la fois par les bénévoles et par les appelés.

Le projet se poursuit, avec un soutien renforcé des bénévoles, par des temps de formation. Le point de fragilité est centré sur le recrutement des bénévoles. **Cette action nécessite un réel engagement face à un planning d'appels à respecter et une écoute parfois complexe.** L'action nécessite également la disponibilité des lignes téléphoniques : quatre sont dédiées les jours d'appels, ce qui demande une gestion rigoureuse.

APPEL À CONTRIBUTION

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