

FICHE PARTAGE D'EXPÉRIENCE N°998

VILLE AMIE DES AÎNÉS DEPUIS 2022, EN ROUTE POUR LE LABEL - AMIENS (80).

PARTICIPATION
CITOYENNE & EMPLOI

LIEN SOCIAL
& SOLIDARITÉ



VISITEURS À DOMICILE

RÉSUMÉ

Le réseau de visiteurs à domicile du CCAS d'Amiens, c'est plus de 80 seniors qui visitent à domicile de plus de 120 seniors isolés sur Amiens, et réalisent près de 2600 visites par an. Les visiteurs signent la charte du bénévolat, assistent à un séminaire de formation par an. Une analyse de la pratique a aussi été mise en œuvre.

PUBLIC VISÉ :
SENIORS ISOLÉS À DOMICILE

LES OBJECTIFS DU PROJET

1. Prévenir l'isolement des seniors
2. Repérer les besoins sans réponse de ces publics
3. Créer du lien intergénérationnel



L'ORIGINE DU PROJET

Le réseau des visiteurs à domicile existe depuis 2011 (75 personnes isolées, 375 visites effectuées par des agents du CCAS). Il a fortement évolué en 14 ans. Le CCAS a constitué une équipe de plus de 92 bénévoles qui se rendent à domicile et ont effectué près de 2600 visites en 2024. Le réseau travaille aussi avec Uni'cités (services civiques), qui permet à des jeunes d'accompagner 15 seniors, et l'association Entr'âges. Les bénévoles signent une charte du visiteur à domicile. Ils suivent un séminaire annuel animé par une coach certifiée en ressources humaines. Depuis peu, ils bénéficient d'une analyse de la pratique pour échanger sur les situations lourdes ou complexes.



LES PARTENAIRES DU PROJET

- CCAS d'Amiens : organisation et suivi des bénévoles et des visités
- Service animation senior : promotion pour trouver des bénévoles
- Uni'cités : propose des services civiques
- Entr'âges : association de senior qui propose des visites à domicile
- Odile Dessaint : Coach qui accompagne les visiteurs
- Conciergerie solidaire : propose des bénévoles et signale des situations demandant à bénéficier de visites à domicile



LES ÉTAPES DU PROJET

- Identification du besoin tous les ans dans le cadre des plans canicules et grand froid ou lors des anniversaires
- Objectif : augmenter de 10% chaque année le nombre de bénévoles et le nombre de seniors accompagnés
- Recrutement permanent de bénévoles au travers des autres dispositifs du CCAS
- Autres dispositifs : colis de Noël, animations seniors, conciergerie solidaire, etc.
- Septembre : recherche de financements (CNSA, CARSAT, etc.)
- Fin août début septembre : lancement du projet

- Mobilisation d'un fort réseau de bénévoles et professionnalisation de ceux-ci
- Accompagnement en continu des bénévoles par une animatrice dédiée au réseau de visiteurs
- Mobilisation de jeunes services civiques comme visiteurs



LE PLAN DE COMMUNICATION

- Plaquette FALC présentant le service
- Amiens.fr
- Film sur le réseau des visiteurs
- Site amiens.fr
- Régulièrement des articles de presse.



BILAN DU PROJET

Ce service est indispensable pour répondre aux besoins des personnes isolées à domicile. Le CCAS constate une forte mobilisation des bénévoles seniors ou jeunes, avec une augmentation de 80% des visites en 5 ans. Toutefois, le CCAS souhaite augmenter de 50% le nombre de visiteurs et de visités dans les trois ans, et renforcer le niveau d'information des visiteurs sur l'offre de service du CCAS et des acteurs de la commune.

RESSOURCES MOBILISÉES



LE BUDGET DÉDIÉ AU PROJET

Le projet, financé par le CCAS d'Amiens, a un coût de 60 000€.



LA PARTICIPATION AU CŒUR DU PROJET

Le réseau des visiteurs à domicile se réunit très régulièrement avec l'animatrice et fait remonter les préoccupations et besoins. Il est associé aux temps forts du CCAS. Un séminaire d'une journée réunit tous les bénévoles une fois par an. L'étude du COMPAS sur les seniors a été présentée au réseau des visiteurs.