SENIORS EN CONTACT

DIJON (21)
Ville Amie des Aînés depuis 06-2012
Dijon (21)
Fiche publiée le 21/12/2016

OBJECTIFS

Lutter contre l'isolement. Développer les liens intergénérationnels.

PRATIQUE

Permettre à des personnes âgées de 60 ans et plus de bénféicier d'un temps régulier d'échanges autour d'une conversation conviviale. Accompagner les bénévoles seniors du CCAS et les jeunes qui effectuent leur service civique au sein de l'association Unis-cité qui réalisent ces entretiens téléphoniques.

UNE RÉPONSE À LA PROBLÉMATIQUE DE L'ISOLEMENT DES AÎNÉS

En juin 2014, à l'occasion de la mise à jour annuelle du «registre canicule», les personnes inscrites qui n'ont pas répondu au courrier de sollicitation ont été contactées par téléphone. **Certaines d'entre elles ont fait part de leur sentiment d'isolement et ont dit apprécier les appels pendant les épisodes caniculaires, regrettant ainsi que cette relation ne se prolonge pas. En septembre 2014, le CCAS a ainsi validé la mise en place d'une ligne d'appels téléphonique réguliers animée par les bénévoles seniors.** Dès octobre 2014, une présentation du dispositif a été faite aux bénévoles, puis les bénévoles volontaires se sont vu proposer une formation à l'écoute active par une psychologue. En janvier 2015, le CCAS a débuté l'organisation logistique, la rédaction des fiches missions des bénévoles, le lancement de la communication et l'inscription des premiers bénéficiaires, permettant ainsi le lancement officiel du dispositif en mars 2015. Dès septembre 2015, en partie pour répondre à l'augmentation du nombre de bénéficiaires, des jeunes en service civique sont venus renforcer le dispositif

UN DISPOSITIF BIEN ORGANISÉ

Cette action s'inscrit au sein de la Maison des seniors qui met à disposition des bureaux et des lignes téléphoniques, gère les inscriptions des bénéficiaires, les plannings des appels, les plannings des bénévoles et des jeunes en service civique. Elle organise également les temps de formation et le responsable prend un temps afin d'accueillir les appelants et de les informer d'éventuels changements. Un second temps s'organise à l'issue des appels afin que chacun puisse faire part d'éventuelles difficultés, d'informations ou des demandes des personnes appelées. Un relais auprès des services compétents peut ainsi être fait.

Les bénévoles seniors du CCAS et quatre jeunes volontaires en service civique mis à disposition par l'association Unis cité assurent les appels téléphoniques chaque semaine, tous le jeudi matin entre 10h et 12h. Leur formation est assurée dans le cadre d'une rencontre avec la psychologue et les bénévoles seniors une fois par mois.

UN DISPOSITIF INTERGÉNÉRATIONNEL

L'intégration des jeunes en service civique a interrogé les bénévoles seniors car ceux-ci craignaient que la conversation soit inexistante au vu de l'écart de génération, ce qui n'a absolument pas été le cas. Le choix d'avoir mixé l'âge des appelants est au contraire une réelle richesse pour les bénéficiares. **En effet, les bénévoles moins âgés (d'une ou deux générations) que les personnes appelées, peuvent partager des souvenirs sur les évènements qui ont marqué leur époque, les évolutions de la ville, leur regard sur la société d'aujourd'hui.... Les échanges avec les jeunes en service civique bénéficient à la personne âgée comme aux jeunes.** En effet, la relation avec «le jeune» est valorisante pour la personne âgée car elle transmet des valeurs, des souvenirs, elle analyse les différences entre les époques. Les jeunes reçoivent ces témoignages et ces conseils avec humilité. Les personnes appelées disent apprécier les conversations avec les jeunes qui les maintiennent dans «le coup». Les jeunes sont quant à eux touchés par les personnes âgées et prennent du recul, ils ont un regard nouveau sur la personne âgée et trouvent que celles-ci ont beaucoup à apporter. Cette action contribue ainsi à valoriser la place de chacun dans la société.

Les bénévoles, quant à eux, sont très investis et trouvent beaucoup de satisfactions dans ces échanges.

UN BILAN POSITIF POUR UNE ACTION QUI SE PÉRENNISE

Bien que le CCAS dispose d'une équipe d'une cinquantaine de bénévoles, il a été difficile de les moboliser sur cette action. En effet, il existait une confusion entre «isolement « et «problèmes sociaux». Les bénévoles craignaient ainsi d'avoir à écouter beaucoup de doléances et de souffrances. Pour lever ces appréhensions, trois rencontres avec une psychologue en gérontologie ont été organisées. Afin de les accompagner dans leur mission, une rencontre continue à avoir lieu chaque mois. De plus, par la suite, les bénévoles investis ont témoigné de leur expérience positive auprès de l'ensemble des bénévoles du CCAS.

Le nombre d'inscrits à «Seniors en contact» est passé de 5 à 40 en un an. Aucun d'entre eux n'a quitté volontairement le dispositif. Les bénéficiaires manifestent une grande satisfaction lors de ces appels quelque soit l'interlocuteur. Ils attendent cet appel comme une visite. Pourtant, il ne s'agit que d'un appel téléphonique et c'est bien là la spécificité de cette action de lutte contre l'isolement. Elle apporte une réponse différente de celle de la visite à domicile puisque l'intimité de la personne est préservée et permet aux personnes isolées qui n'ont pas forcément envie de recevoir quelqu'un à domicile de bénficier d'un lien.

Pour les bénéficiaires du dipositif, ce rendez-vous hebdomadaire leur donne la perspective d'une conversation pour laquelle ils se préparent. Lors des échanges, ils sont également incités à sortir et à participer aux animations organisées par le CCAS.

De plus, cette action permet une veille sociale. Si une personne exprime un besoin, une difficulté ou une demande, ceux-ci seront relayés auprès des services de la Direction des Retraités et Personnes Agées ou ses partenaires institutionnels ou associatifs.

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