

# OPÉRATION VOISINS RELAIS



BORDEAUX  
 Ville Amie des Aînés depuis 04-20014  
 Bordeaux (33)  
 Fiche publiée le 28/08/2015

## OBJECTIFS

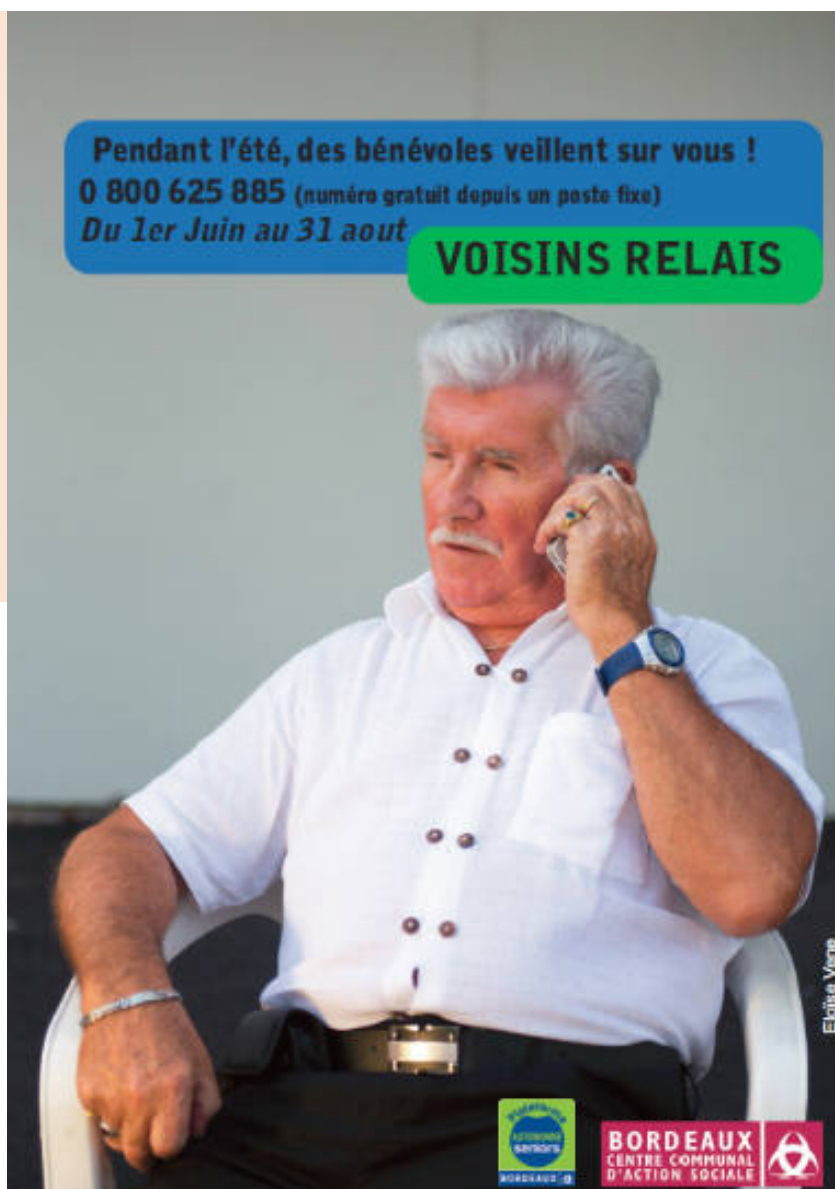
Alerter / orienter vers le bon professionnel si la situation le nécessite. Prévenir l'isolement des personnes âgées les plus fragiles. Veiller au bien être et à la santé des seniors. Renforcer le lien social.

## PRATIQUE

Mettre en place chaque été un dispositif de prévention des effets de la canicule et de lutte contre l'isolement, en s'appuyant sur un réseau associatif de lutte contre l'isolement (France Bénévolat, Petits Frères des pauvres, Société Saint Vincent de Paul, Relais Amical Malakoff Mederic, Centre de ressources de l'EHPAD Grand Bon Pasteur, Fait's de coeur.) Encourager les bénévoles de ces associations à participer activement à l'action voisins relais.

## MISE EN ŒUVRE DU DISPOSITIF

La période estivale est l'une des plus sensibles pour les personnes âgées, de par un isolement accru lié notamment aux départs en congés des aidants familiaux, cumulés aux risques que les vagues de chaleur font encourir. Suite à la canicule de l'été 2003, la prévention des risques liés à la canicule relève d'une problématique de santé publique traduite par la mise en œuvre d'un plan national canicule annuel. Dans ce cadre, chaque année à Bordeaux, au mois de mars, les associations lancent un appel au bénévolat pour l'opération Voisins relais et recrutent des bénévoles. **Les bénévoles, accompagnés par une association, appellent toutes les semaines 1 à 4 personnes âgées inscrites sur le registre canicule municipal et identifiées comme très isolées. Cet appel a pour finalité de s'assurer du bien être de la personne âgée et de signaler à la Plateforme Autonomie Seniors du CCAS de la ville de Bordeaux toutes situations nécessitant une intervention.**



En parallèle, la cellule lutte contre l'isolement répertorie les personnes âgées sur le registre canicule. Elle se base sur les personnes déjà inscrites et sur les retours (courriers ou appels téléphoniques) des personnes âgées suite à l'envoi d'un courrier du maire les invitant à s'inscrire sur le registre canicule municipal. Elle procède à l'identification des personnes les plus isolées grâce à un questionnaire qui croise les données d'isolement objectif à celles de la solitude ressentie.

L'opération voisins-relais se déroule chaque année du 1er juillet au 31 août. La cellule de lutte contre l'isolement coordonne les appels de veille passés par les bénévoles. Ainsi, en cas de problèmes, tels que l'absence de réponse de la personne âgée ou une difficulté (santé ou autre) rencontrée par celle-ci, le bénévole en réfère à la cellule isolement qui se charge alors d'apporter une réponse adaptée. Une visite à domicile de la Plateforme Autonomie Seniors peut être déclenchée.

### UN SYSTÈME DE REPÉRAGE INNOVANT

Afin de faciliter le repérage des personnes les plus isolées, la ville de Bordeaux et les commerçants de proximité adhérents de L'association la Ronde des quartiers de Bordeaux sont associés.

**Il est proposé aux commerçants de participer à la démarche de repérage/orientation de ces personnes. Ils sont, en effet, un lien important pour les seniors et pourraient, grâce à un guide pratique en cours d'élaboration, inciter les personnes les plus isolées à s'inscrire.**

**Un travail en partenariat avec les associations d'aide à domicile va également être mis en œuvre afin de favoriser le repérage des personnes âgées les plus à risque.**

### LES PERSPECTIVES 2016

**Portée par la Plateforme Autonomie Seniors du CCAS de la Ville de Bordeaux, la cellule de lutte contre l'isolement a été consolidée et pérennisée.** Cette cellule comprend désormais une coordinatrice et une assistante qui travaillent à la mise en œuvre et à l'amélioration de l'opération voisins-relais.

Par ailleurs, les commerçants et les associations d'aide à domicile vont prochainement être associés au repérage des personnes âgées les plus isolées.

#### APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Bordeaux, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part.  
[rfvada@gmail.com](mailto:rfvada@gmail.com)