



TÉLÉPHON'AGE

ville de
Nancy

NANCY

Ville Amie des Aînés depuis

07-2016 Nancy (54)

Fiche mise à jour le 20/04/2020

OBJECTIFS

Maintenir le lien avec les personnes âgées isolées par un contact téléphonique hebdomadaire. Prévenir les situations de risque d'isolement. Réduire les situations de détresse sociale et psychologiques chez les aînés. Permettre à des retraités de rester actifs en devenant bénévoles.

PRATIQUE

Réaliser l'Analyse des Besoins Sociaux. Coordonner le dispositif par le Pôle Senior du CCAS. Largement communiquer aux publics concernés et aux partenaires du CCAS. Créer une équipe de bénévoles formés aux rendez-vous téléphoniques de convivialité. Recueillir les inscriptions et valider la périodicité des appels. Toujours garder le même binôme « appelant/appelé ». Émettre les appels du CCAS au domicile des abonnés « TELEPHON'AGE », du lundi au vendredi. Mobiliser l'équipe du Pôle Senior en cas de besoin. Évaluer et faire le bilan de l'action.



UNE INITIATIVE POUR FAVORISER LE PARTAGE

Afin de réduire l'isolement des plus fragiles, d'offrir un espace d'empowerment pour les seniors bénévoles et de créer un nouveau type de lien social, la Ville de Nancy, en collaboration avec le Pôle Senior du CCAS, propose des rendez-vous téléphoniques conviviaux aux seniors nancéiens qui le souhaitent. En amont de la création du projet « TELEPHON'AGE », une Analyse des Besoins Sociaux a été menée par la Ville de Nancy en 2009, qui a débouché sur un certain nombre de constats. Parmi eux, le CCAS qui pilote le plan climatique au moyen d'un dispositif comportant une plateforme téléphonique a permis une remontée d'informations riches et utiles : les personnes contactées ainsi que leurs aidants naturels ont témoigné leur satisfaction à être consultés. Ensuite, l'examen des motifs de déclenchement d'alarme dans le dispositif de Télé Assistance, proposé aux seniors nancéiens par le CCAS, montre que 56% des appels enregistrés relèvent d'un besoin de convivialité, tout en demeurant à son domicile. De plus, l'avancé en âge provoque une réduction des déplacements. Toute sortie devient alors complexe à organiser, et ce, plus particulièrement quand on vit seul. Enfin, l'isolement se caractérise par une diminution de la probabilité d'être destinataire d'une attention extérieure (visite, courrier, appel téléphonique). En proposant des rendez-vous téléphoniques conviviaux et réguliers, « TELEPHON'AGE » vise à scander le quotidien et à entrer en relation directe avec les personnes âgées isolées. Il permet également à l'abonné(e) de se protéger, d'accéder à une « mobilité virtuelle ».

Sont concernées par la démarche les personnes âgées de plus de 60 ans résidant à domicile sur le territoire de la ville de Nancy. Mais aussi, les seniors désireux de s'engager dans une démarche de type bénévole et solidaire. L'implication doit être volontaire et l'adhésion au dispositif se fait sur simple demande et gratuitement.

UNE BONNE ORGANISATION POUR ETABLIR LA CONFIANCE

Le senior s'inscrit par téléphone ou par internet, il indique la périodicité et les créneaux horaires souhaités pour les appels. Toute inscription est validée par un appel ultérieur. Ensuite, le senior abonné reçoit un appel téléphonique et entretient un échange convivial avec son interlocuteur avec lequel il construit progressivement une relation de confiance. Le binôme « appelant/appelé » est toujours le même. À l'occasion de leur anniversaire, des cartes personnalisées sont envoyées à chaque abonné et certains se rendent au CCAS pour y rencontrer l'équipe afin d'échanger. Le dispositif accueille des bénévoles seniors formés à l'entretien téléphonique, adhérents de l'ONPA (Office Nancéien des Personnes Agées). Le recrutement des bénévoles fait l'objet d'une procédure dédiée avec un entretien avec la psychologue du CCAS, des séances d'observation du dispositif. Une fois formés, ils sont opérationnels pour passer des appels téléphoniques auprès des nouveaux abonnés. Le passage de relais entre bénévole est réalisé en simultané : l'abonné entend l'ancienne voix puis la nouvelle au cours du même appel afin de sécuriser la démarche. Des réunions avec l'équipe de bénévoles

sont programmées afin de leur permettre de découvrir les structures du Pôle Seniors. Piloté par la psychologue du CCAS, le groupe de supervision comprend l'ensemble de l'équipe de bénévoles et la pilote. L'ordre du jour est construit avec les bénévoles qui choisissent les thèmes à aborder, par exemple : la solitude ou les petits bonheurs. Le bénévolat doit s'inscrire dans une relation de réciprocité. La reconnaissance de leur engagement fait l'objet d'une attention particulière, qui peut se concrétiser, par exemple, par l'invitation à des différentes manifestations culturelles.

L'équipe du Pôle Seniors est mobilisée en cas de besoin (difficultés et problèmes évoqués par l'appelé). L'analyse de la situation peut conduire à une visite de professionnels à domicile, en accord avec la personne âgée concernée.

UN FRONT COLLECTIF POUR LUTTER CONTRE L'ISOLEMENT

Ce dispositif coordonné par le Pôle Seniors du CCAS, a été initié en collaboration avec l'Office Nancéien des Personnes Agées et le Réseau Monalisa. Le projet a bénéficié d'une communication à grande échelle : relais traditionnels du CCAS et du Pôle Seniors auprès des acteurs du réseau gérontologique local et du Comité Lorrain Inter Caisses de Retraites ; dans l'ensemble des résidences autonomes de la Ville de Nancy et des 12 foyers clubs de la ville ; mise en ligne du dispositif

sur le site de l'ONPA et de la Ville de Nancy ; mise en ligne d'une fiche sur le site de l'UNCCAS ; un relais d'information assuré par la CARSAT Nord Est auprès des collectivités et CCAS du territoire ; l'intervention lors d'une manifestation nationale réunissant les présidents des relais Malakoff.

ANALYSE ET PERSPECTIVES

Pour permettre le suivi du dispositif, des tableaux de bord ont été créés. Par ailleurs, un groupe de progrès recense des situations d'entretien nécessitant une concertation gérontologique. Il analyse les tableaux de bord et envisage les actions à mettre en place pour assurer une parfaite information auprès du public âgé. Il reçoit les candidats bénévoles et participe à l'entretien de candidature. Depuis 2009 il y a eu 352 personnes inscrites au dispositif, 4000 heures de convivialité, 33 984 rendez-vous téléphoniques et 13 bénévoles seniors. En 2018, 5 299 appels ont été effectués. Les 7 collaboratrices bénévoles qualifiées Equipe MONALISA ont affiché l'année dernière 680 heures de présence. La moyenne est de 117 abonnés à l'année. Ce projet et sa méthodologie ont été pensés pour être transférables dans une collectivité, un CCAS ou même une association, ce qui a été le cas pour des villes comme Metz, Longwy, Thionville, Sens, Chaumont, Jurançon ou Epernay. Les outils sont communiqués sur demande.



APPEL A CONTRIBUTION

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