

# MAINTENIR LE LIEN À DISTANCE AVEC LES ANGEVINS

## UNE OFFRE D'ANIMATIONS À DISTANCE

Face à un contexte sociétal qui rencontre des crises (rupture des liens, éclatement familial, crise sanitaire...) la nécessité de rester en lien est un enjeu humain majeur. Le confinement vécu a mis en lumière la fragilité de ces liens et a offert la possibilité de mettre en œuvre des modalités nouvelles qui correspondent, au-delà de la crise sanitaire, aux besoins des seniors. Des dispositifs nouveaux ont dû être imaginés pour faire face à ce confinement forcé, le numérique étant un allié.

Le CCAS d'Angers, par sa direction gérontologique, a mis en place un projet accompagnant les personnes âgées et leurs aidants grâce à un dispositif d'appels téléphoniques pour favoriser et maintenir leur vie sociale, à travers une offre d'animation, permettant à chacun d'être informé, écouté et divertit. Les seniors "empêchés" dans le sens contraints de ne pouvoir maintenir de liens librement du fait du confinement, d'une problématique de mobilité ou de la perte d'autonomie, ont pu bénéficier de ce projet.



Le service Angers seniors animation a édité un document à destination des bénévoles et des professionnels afin de les guider pour réaliser au mieux les appels de convivialité ainsi que leur suivi.



**Ville d'Angers**

Ville Amie des Aînés depuis sept. 2012  
Angers (49)

## OBJECTIFS :

- Permettre aux seniors et leurs aidants en situation d'isolement de rester en lien avec les services du CCAS à travers des actions variées telles que les échanges téléphoniques de convivialité, l'accès à des divertissements construits par les animateurs.
- Répondre aux divers besoins des seniors.

## PRATIQUE :

- Mettre en place un dispositif d'appels téléphonique.
- Offrir des rendez-vous téléphoniques de convivialité ponctuels pour informer et échanger.
- Créer des livrets d'activités pour divertir et stimuler la mémoire.
- Proposer des rendez-vous individuels de soutien numérique.
- Créer des animations vidéos pour divertir.
- Envoyer des courriers de convivialité pour celles et ceux qui n'utilisent pas le numérique.
- Assurer les mises en lien appelants /appelés.

## UN PROJET CONTRE L'ISOLEMENT DES SENIORS

Les personnes âgées ont exprimé leurs besoins par téléphone et par mail. Chaque appelant a laissé trace par écrit de ses besoins. Chaque jour, les réunions d'équipe permettent d'ajuster le plan d'action pour réviser l'offre aux besoins qui émergent. Lors du premier confinement, les professionnels du service animation ont réalisé 109 réorientations vers des partenaires ou acteurs permettant de répondre à leurs besoins, et 65 demandes d'aide aux courses ont été effectuées. Une coordination efficace à l'échelle du CCAS a permis d'offrir une qualité de service optimale. La diversité de l'offre et l'engagement des équipes ont permis de répondre aux besoins des personnes les plus isolées. De mars à novembre 2020, 10 527 appels de convivialité ont été effectués correspondant à 532 seniors appelés chaque semaine.

### UNE INITIATIVE PARTAGÉE

Le projet a été rendu possible grâce à de nombreux acteurs, comme les services de la Ville et du CCAS, le CLIC, la direction de l'action sociale pour l'aide aux courses, les services culturelles pour les divertissements, mais aussi des associations comme SOS amitié qui ont soutenu le dispositif des appels téléphoniques de convivialité. Des associations d'habitants et des maisons de quartiers ont relayé l'offre animation du CCAS auprès des personnes âgées des quartiers. Le coût financier, quant à lui, équivaut au salaire de 17 postes d'agents à temps complet financés par le budget animation sociale du CCAS.

### UNE INITIATIVE DE LONG TERME

Un outil d'évaluation a été créé lors du premier confinement pour réaliser des bilans hebdomadaires sur le volume d'appels et de contacts, les problématiques récurrentes rencontrées par les appelants et l'orientation vers un autre partenaire spécialisé, notamment pour les situations d'urgence.

La reprise des activités de juillet après le premier confinement a démontré à quel point le maintien des liens à distance a été une vraie réussite. En effet, les seniors ont pour une majorité répondu présents aux animations de juillet à octobre. De plus, le développement des moyens de communication s'est révélé efficace au

regard des 170 nouvelles personnes inscrites cet été. Il est prévu d'intégrer cette nouvelle offre à distance pour maintenir le lien avec les personnes en situation de dépendance ou lors de situations particulières comme la période de canicule.

Des personnes âgées ont aussi ressenti le besoin d'écrire et de partager les poèmes par mail, ce qui a permis l'édition d'un recueil. Voici les verbatims de novembre 2020 : « Oh ! C'est gentil de m'appeler, ça me fait vraiment plaisir, merci. J'étais bien entourée lors du 1er confinement et lorsque tout le monde a repris à travailler, je me sentais seule. » « Je vous remercie de votre message. Ça swingue. C'est très sympathique. Ça fait plaisir de le recevoir. »



Les services du CCAS de la ville d'Angers proposent des actions variées comme par exemple des rendez-vous individuels de soutien numérique.



## APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme la ville d'Angers, vous avez mis en place des projets pour les aînés, n'hésitez pas à nous en faire part : [contact@rfvaa.com](mailto:contact@rfvaa.com)