

« Les voisins à l'écoute » : un réseau bienveillant pour lutter contre l'isolement des personnes âgées

Face à l'isolement des personnes âgées, souvent suite à un événement de vie (chute, départ à la retraite, veuvage, déménagement des proches, des voisins...), le groupe seniors du centre communal d'action sociale (CCAS) de la commune de Biviers a mis en place le réseau « Les voisins à l'écoute ».

Vingt bénévoles rendent visite régulièrement aux seniors ayant souhaité recevoir à domicile des informations relatives aux événements organisés par la ville ou par des associations.

Composé d'élus et de citoyens, ce groupe seniors a été créé, au début du mandat en 2014, pour mener des actions envers les seniors de la commune. Plus globalement, le CCAS propose de nombreux services à destination des seniors : aide à la mobilité, portage de repas, activités de loisirs, sorties culturelles, spectacles et temps conviviaux.

La parole est à ...

Claude R., membre du groupe seniors

Comment avez-vous initié le réseau « les voisins à l'écoute » ?

Nous avons envoyé deux années de suite des questionnaires à tous les habitants de Biviers afin de recenser les personnes souhaitant recevoir à domicile une visite par un « voisin à l'écoute » bénévole. En parallèle, des habitants ont été sollicités individuellement pour constituer le réseau.

La mise en place de ce réseau a soulevé de nombreuses questions qui nous ont conduit à interpeller le TASDA : Comment ne pas être intrusif ? respecter la vie privée et familiale des personnes ? Que faire en cas de détection de situations fragiles par les bénévoles ? Les bénévoles peuvent-ils aider les personnes lors de leurs visites (petites aides ménagères, travaux, transport, courses) ? Qui peut réunir les informations distribuées par les bénévoles ?

Comment votre commune peut-elle accompagner les seniors pour l'accès aux services numériques ?

La commune a conscience qu'il convient de faciliter l'accès au numérique de ses citoyens.

Actuellement, des ateliers numériques, en lien avec d'autres communes et le Département, sont à l'étude. Néanmoins, il faut diversifier les accompagnements, comme par exemple, former des bénévoles, mettre en place des « écrivains publics numériques » !

Chiffres clés

- 2 400 habitants
- 36 % a plus de 60 ans
- 6 % a plus de 85 ans
- Une vingtaine de bénévoles animent « Les voisins à l'écoute »



Quelques idées pour la mise en place d'un réseau de « voisins à l'écoute »

- L'accompagnement du réseau par un porteur institutionnel reconnu et de confiance comme un CCAS.
- La signature d'une charte d'engagement pour encadrer l'action des bénévoles (signée entre le bénévole, la personne visitée et le porteur : le Maire, président du CCAS).
- La mise en place de formations des bénévoles à l'écoute active et des temps de rencontre entre bénévoles pour partager les expériences et dynamiser le réseau.
- Des visites à domicile menées par un binôme « voisins à l'écoute » pour rassurer et permettre une écoute croisée.