

Lien social

CCAS de Saint-Quentin

Solidaire pas solitaire

Le problème

L'isolement des personnes âgées ne cesse de progresser. Le CCAS, témoin au quotidien de cet isolement, contribue à y remédier avec les moyens dont il dispose : activités seniors, ateliers prévention, coordination avec les associations de solidarité œuvrant auprès de seniors ...

La crise COVID et les périodes de confinement ne permettant pas de maintenir de manière optimale le lien avec les personnes âgées les plus fragiles, ont fait craindre une augmentation significative des situations d'isolement des personnes en perte d'autonomie.

Dans ce cadre, le repérage des situations a constitué un enjeu majeur, en lien avec la gestion du fichier des personnes vulnérables.

Votre solution innovante

Mobiliser les ressources du voisinage au service de la solidarité et du maintien du lien social des personnes âgées grâce à un outil numérique de coordination des actions de solidarité du territoire.

Les objectifs

Promouvoir un outil numérique qui permette d'encourager et de faciliter la solidarité à l'égard des personnes âgées à l'échelle de la Ville.

L'histoire de votre action innovante

- **Qui ?**

Le CCAS et le réseau social Ensembl' associé à l'interface Solidar-it, outil de travail numérique dédié au CCAS, adossé à un Numéro de téléphone dédié à la Solidarité Séniors.

- **Pour qui ?** Les personnes âgées isolées

- **Quoi ?**

L'enjeu était d'identifier et d'apporter une aide aux personnes âgées les plus fragiles, en mobilisant les solidarités de voisinage ; de coordonner les actions de solidarités locales et donner de la visibilité aux initiatives locales en faveur de la lutte contre l'isolement des personnes âgées.

L'outil numérique - travaillé par la société Le Résidentiel Numérique et développé en lien avec les besoins du CCAS - a permis de mettre en place une communauté locale de plus de 900 inscrits sur Saint-Quentin permettant de communiquer sur les besoins des séniors proches voisins.

La porte d'entrée unique est le CCAS pour diffuser les besoins remontés soit par téléphone (numéro unique dédié) soit directement sur l'outil réseau communauté : aide aux courses, dépôt d'attestations de sortie, aller à la pharmacie, visites de courtoisie ou contacts réguliers téléphoniques, petits services, etc.

L'outil permet également aux membres de la communauté de réaliser un signalement de personnes vulnérables au CCAS qui peut reprendre l'attache de la personne et déterminer les éventuelles actions à mener.

Un partenariat avec des psychologues bénévoles a également été mis en place pour assurer un suivi plus soutenu pour les séniors les plus en difficultés d'isolement.

- **Quand ?**

Démarche déployée dès le début de la crise sanitaire.

Les moyens humains et financiers

Au sein du CCAS : 1 mission de service civique + 1 agent référent du service accès aux droits pour lien avec les services, recueil et diffusion des besoins, mises en relations avec les voisins volontaires, etc.

Appui sur le réseau de voisins volontaires pour la réponse au besoin.

- **Coût** pour le CCAS :

13 800 € TTC/an (abonnement outil Le Résidentiel Numérique 12 000 € + 1 800 € frais de personnel).
Financement de la mise en place de l'outil par la Conférence des financeurs.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

En 2020, 236 besoins de seniors ont été pourvus par ce biais.

Le fichier des personnes vulnérables géré par le CCAS s'est étoffé, passant de 180 à 280 inscrits, permettant un travail de longue durée auprès des personnes inscrites.

Plus de 900 saint-quentinois inscrits sur le Réseau Ensembl'.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

En 2020, ce dispositif a particulièrement montré son utilité dans un contexte de crise sanitaire et sociale, ayant nécessité de mobiliser les solidarités locales et initiatives citoyennes. L'appui des voisins volontaires a ainsi permis de pourvoir à 236 besoins de seniors, majoritairement pour des demandes d'aide aux courses (55% des demandes), mais aussi pour des demandes de visite de courtoisie (13%) et aide administrative (dépôt d'attestations de sortie... pour 11% des demandes), la réalisation de petits travaux ou services, etc.

Les demandes ne pouvant être pourvues par des voisins volontaires ont été orientées soit vers les associations quand cela était possible ou prises en charge directement par les services internes de la collectivité.

Un partenariat intéressant avec la Ville a également été mis en place permettant de solliciter une Brigade de services civiques pouvant être mobilisée pour certaines missions au bénéfice de seniors. Le déploiement du Réseau de Solidarité s'est accompagné de la mise en place d'un Numéro de Solidarité Seniors dédié – 03.23.63.68.63 -, devenu la porte d'entrée unique pour les seniors.

Plus de 700 appels ont été reçus sur cette ligne en 2020, hors demandes d'inscription colis/cadeaux de fin d'année. Ce qui tend à démontrer toute l'utilité de ce numéro pour les seniors, en termes d'écoute, de réassurance, de réponse aux interrogations, etc., sans même donner lieu à la remontée de besoin spécifique.

Mots clés

Personnes âgées - Lien social - Partenariats