

**BILAN au 17 décembre 2015**

**Concernant la réflexion et la mise en œuvre d'actions de lutte contre l'isolement des personnes âgées, dans la Vienne et plus précisément sur le territoire de Grand Poitiers et du Montmorillonnais.**

La volonté de notre association, le CIF-SP, de mettre en place d'un réseau de visites conviviales et d'appels téléphoniques pour lutter contre l'isolement des personnes âgées à Poitiers et à Montmorillon a eu lieu en parallèle de la naissance de la Mobilisation Nationale contre l'Isolement des Personnes Âgées (MONALISA) en 2013. MONALISA est un mouvement né d'une collaboration entre la société civile, représentée par des associations, des institutions et des organismes et le CIF-SP adhère à ce mouvement.

Notre association a mis en place une dynamique générale de territoire autour de la lutte contre l'isolement des personnes âgées avec des partenaires très investis voire parfois même moteurs.

Nos partenaires ont participé au développement de l'action dans sa globalité, au financement des actions de formation et d'information, ou encore au financement des actions sur un territoire particulier.

Notre structure est passée, entre décembre 2014 et décembre 2015, d'une quinzaine à une quarantaine d'adhérents, la plupart étant des bénévoles de terrain. L'équipe salariée est quant à elle passée de 1,2 ETP à 2 ETP essentiellement sur ce thème.

Nous avons choisi d'investir dans ce projet de lutte contre l'isolement des personnes âgées, beaucoup de moyens matériels et humain. Les outils et les procédures mis en place, tant en termes de montage de réseau que d'animation territoriale, pourront être reproduites par d'autres structures souhaitant nous rejoindre dans ce projet avec des frais moindres.

Un an après le lancement de l'action, nous ne parlerons pas d'un bilan définitif mais plutôt d'un bilan intermédiaire tout d'abord parce que plusieurs partenaires nous ont rejoint jusqu'en juin 2015 mais également car les premiers mois d'action ont été des mois de mise en place plus que d'action réelle. Le bilan de la première année d'action aura donc lieu en juin 2016.

Dans un premier temps, nous présenterons l'action dans sa globalité et nous détaillerons ensuite les actions sur les deux territoires : Poitiers et Montmorillon.

Vous trouverez en pièces jointes différents documents en lien avec l'action ainsi qu'un bilan financier intermédiaire.

## **I. Bilan de la création du réseau de lutte contre l'isolement des personnes âgées sur le territoire de Grand Poitiers et activité générale MONALISA**

### **Moyens humains**

---

- 1 chargée de mission au CIF-SP (20h/semaine à partir de février = 0,6 ETP)
  - ⇒ Encadrement des volontaires en Service Civique, développement du projet, formation.
- Directeur du CIF-SP (1/5 ETP)
  - ⇒ Validation des outils, participation aux réunions d'équipe, formation, participation, investissement dans le cadre de l'initiative MONALISA au niveau national.
- 6 volontaires en service civique arrivés en décalé entre décembre 2014 et septembre 2015 (Elisa, Alexis, Chloé, Juliette, Marius, Mathilde)

### **Dates clefs de l'action en 2015 :**

---

- **Décembre**
  - 3 décembre : accueil de la première volontaire en Service Civique pour une mission de huit mois.
  - 18 décembre : participation à une journée de formation pour les référents MONALISA à Paris
- **Janvier – Février**
  - Construction d'un premier questionnaire sur l'isolement
  - Travail de partenariat avec la M3Q et l'IRTS, enquête de terrain
  - Investissement d'un deuxième local, dès janvier à la MDS
  - Temps de formation des volontaires et salariés sur le thème de la laïcité dans l'aide à domicile et des différences entre le bénévolat et le salariat
  - 27 janvier : Journée de conférences MONALISA à Paris
  - 13 février : animation d'un groupe de discussion autour de l'initiative MONALISA par le CIF-SP et la MSA (prémices du comité de pilotage MONALISA Poitiers)
  - Mise en place de deux lignes de téléphone (fixe et mobile) dédiées à l'action ainsi qu'une ligne internet dans les locaux de l'association accueillant les volontaires.
    - Ligne fixe dédiée à MONALISA : 05 49 30 66 67
    - Ligne mobile : 06 71 88 28 20
  - Création et édition de flyers et d'affiches pour le réseau
  - Référencement des livres à disposition des adhérents du CIF-SP sur le site Babelio (<http://www.babelio.com/mabibliotheque.php>)
  - Achat de documents de formation
  - Mise en place d'outils pour la mise en place du réseau (protocoles d'accueil des bénévoles, fiche action réseau)
- **Mars**
  - Réunions d'information et permanences pour recruter de futurs bénévoles et de nouveaux volontaires

- Communication en continue sur Facebook, Twitter ainsi que par le biais de la presse locale
- 16 mars : groupe de travail MONALISA
- 27 mars : rencontre avec Madame Velarde d'Humanis : échange sur les expériences d'Humanis avec des réseaux de lutte contre l'isolement des personnes âgées, notamment celui de Châtelleraut
- **Avril**
  - 14 avril : Accueil de 2 nouveaux volontaires en service civique pour des missions de 7 mois
  - 16 avril : Formation à Paris pour devenir formateur MONALISA
  - 16 avril : « Bénévolat dating » avec France Bénévolat au Plan B
  - 30 avril : rencontre avec le docteur Valey dans un centre de loisir et de stimulation pour personnes âgées à Nérac (47).
- **Mai**
  - A partir du 6 mai : distribution d'avis de passage puis enquête sur le territoire du centre ville afin de recruter des bénévoles et faire un bilan des besoins.
  - 29 Mai : réunion départementale MONALISA
- **Juin :**
  - 19 juin Formation pour les Référents d'équipe MONALISA à Paris
- **Juillet-Août :**
  - 13 août: Rencontre avec Valérie Jourdain du CCAS de Poitiers pour présenter le projet de réseau dans les locaux CCAS de Poitiers.
  - 18 Août : rencontre avec Julie salariée saisonnière du CCAS chargée de l'animation du réseau téléphonique du plan canicule à Poitiers et Itinéraire Santé : transmission d'informations sur les personnes âgées bénéficiant du service et souhaitant que le CIF-SP prenne le relai.
- **Septembre**
  - 8 septembre : rencontre avec Madame Jourdain du CCAS de Poitiers et Monsieur Pefferkorn d'Itinéraire Santé, dans les locaux du CCAS de Poitiers, au sujet de la mise en route du réseau.
  - 10 septembre : Entretien téléphonique avec la Fondation de France pour présenter le projet de réseau de visites conviviales
  - 18 septembre : comité technique à Poitiers
  - 15, 22 et 28 septembre : recrutement de bénévoles.
  - 21 septembre : présentation du projet au CHU
- **Octobre**
  - 2 octobre : Recrutement Bénévole
  - 12 octobre : Rencontre avec les représentants du CCAS et d'Itinéraire Santé au CCAS afin d'échanger sur l'avancée des visites
  - 13 octobre : « Pt'it déj de l'entraide » à la MDS (temps d'échange entre les bénévoles, les volontaires et les salariés de l'association)
  - 24 novembre : Nouvelle rencontre avec le CCAS et Itinéraire Santé
  - 30 novembre : Deuxième « Pt'it déj de l'entraide »
  - 8 décembre : présentation du projet à l'équipe d'Itinéraire Santé
  - 11 décembre : Comité technique MONALISA

### **Formations** (*bénévoles CIF-SP et autres associations, volontaires en Service civique*)

---

- 10/02 : Formation laïcité au domicile et différences salariat/bénévolat
- 2/05 : Formation laïcité au domicile et différences salariat/bénévolat
- 5/06 - 3/07 - 11/09 : Formation écoute, construction des visites aux personnes âgées
- 5/10 : Formation laïcité au domicile et différences salariat/bénévolat
- 8/10 : Formation écoute des personnes âgées
- 16/10 : Formation prévention de la maltraitance
- 4/11 : Formation présentation MONALISA (MDS)
- 3/12 : Formation prévention de la maltraitance
- 2/02 (2016) : Formation prévention de la maltraitance

### **Etat du réseau de Poitiers et fonctionnement (septembre-décembre)**

En août 2015, le service Personnes âgées/Personnes handicapées du CCAS de Poitiers a signé une convention avec notre association pour la mise en place d'un réseau de visites conviviales et d'appels téléphoniques.

Un listing de 115 personnes nous a été transmis par le CCAS de Poitiers. Parmi elles, 65 ont répondu favorablement à cette offre. Le CIF-SP a contacté les futurs usagers et programmé des visites évaluatives afin de recenser les besoins de chacun.

A ce jour, l'équipe du CIF-SP, a rencontré 27 personnes.

### **Résultats des besoins recensés :**

<b>Besoins</b>	<b>Nombre de personnes en demande</b>	<b>Fréquence</b>
Appels téléphoniques	40 personnes	1 fois / semaine : 18 1 fois / tous les 15 jours : 17 1 fois / mois : 5
Visites conviviales à domicile	32 personnes	1 fois / semaine : 7 1 fois / tous les 15 jours : 20 1 fois / mois : 5
Ateliers collectifs (loisirs, rencontres)	6 personnes en demande dont 4 souhaitant un accompagnement transport	1 fois / semaine : 2 personnes
Activités	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussions</li> <li>- Multimédia (tablette, internet, skype, boîte mail)</li> <li>- Promenades</li> <li>- Jeux, lecture</li> <li>- Ateliers pâtisserie</li> <li>- Tricot</li> </ul> <p style="text-align: right;">Ce sont les souhaits « phares » évoqués.</p>	
Transport et accompagnement		Travail à venir

Suite aux rencontres des personnes âgées, un constat quasi-général peut être établi. La plupart des personnes rencontrées ont manifesté de nombreuses angoisses et des souffrances liées à l'isolement. A ce jour, il nous reste 15 visites évaluatives à effectuer.

### **L'équipe du CIF :**

---

L'équipe du CIF-SP se compose de :

- 14 bénévoles répartis sur les différentes actions, (Visites, appels téléphoniques, ateliers Cord'âges),
- 3 volontaires en service civique,
- 2 salariés.

Une petite dizaine de bénévoles potentiels vont être rencontrés début janvier (4/01). Une partie de ces personnes a été contactée grâce à un courrier d'Humanis

Une réunion d'équipe (salariés et volontaires en service civique) au sujet de la mise en place et du suivi des visites a lieu au moins une fois par semaine (3h30)

### **La formation :**

---

L'ensemble de l'équipe, avant toute intervention, est formé, (bienveillance, organisation d'une visite à domicile, laïcité, écoute active,...). Une séance en collectif (atelier Cord'âges) est obligatoire pour tout nouveau bénévole. Après formations et passage aux ateliers, la personne est autorisée à intervenir seule au domicile des personnes visitées.

### **La charte :**

---

Une charte est signée par le bénévole et l'utilisateur lorsque chacune des parties souhaitent s'engager. La charte rappelle le fonctionnement et les valeurs que nous défendons dans nos différentes actions.

### **Les outils de l'équipe :**

---

- **Les « P'tit déj' de l'entraide » :**

Le groupe constitué de bénévoles, des volontaires et des salariés est invité à déjeuner ensemble une fois par mois, pour les « P'tit déj de l'entraide » afin de pouvoir échanger et analyser les pratiques.

Un thème est proposé à chaque rencontre afin d'enrichir les savoirs de chacun. Il peut s'agir :

- D'interventions de professionnels sur un thème particulier (exemple : intervention d'un médecin sur les pathologies du vieillissement)
- De sorties culturelles (Par exemple, sorties cinéma collectives pour un film en lien avec les personnes âgées ou une pathologie comme le film Floride (2015)),

- D'ateliers manuels, (Par exemple : comment mettre en place un atelier cartes de vœux pour Noël au domicile),
- D'activités ludiques, (Par exemple : découverte de la ludothèque, apprendre à jouer à un jeu),
- D'ateliers multimédia (Par exemple : initiation à l'utilisation d'une tablette tactile).

Ce temps nous permet également d'échanger au sujet de certaines situations qui nous interpellent et auxquelles, l'équipe ne peut pas répondre. Ces dossiers sont alors transmis à nos partenaires et notamment Itinéraire Santé, le CCAS de Poitiers, des structures de services à la personne (etc.).

### **Les feuilles bilans : (cf. pièce jointe).**

---

Une feuille bilan est à remplir et à envoyer à l'association après chaque action (visites, appels, ateliers). Elle est transmise à chaque bénévole via le internet ou sous format papier.

### **Le cahier d'informations :**

---

Un cahier est remis aux personnes recevant des visites. L'animateur bénévole et l'utilisateur y notent un court résumé de la visite du jour (activités réalisées). Ils y notent aussi la date de la future visite et son contenu. Ce cahier sert de lien entre l'utilisateur, les proches et le réseau et permet au bénévole de relire avec l'utilisateur ce qui avait été réalisé à la visite précédente et d'évoquer le programme du jour.

### **Le calendrier : (cf. pièce jointe)**

---

Un calendrier annuel, où sont notées les dates des visites est transmis à l'utilisateur et au bénévole.

### **Objectifs**

---

Les objectifs que nous souhaitons atteindre ont été remplis.

⇒ Les animateurs bénévoles et l'utilisateur constituent de véritables binômes et se créent par affinités. On constate qu'il se crée un lien durable entre eux et ce, dans un total climat de confiance.

⇒ Les outils transmis sont utilisés.

⇒ Le CIF-SP est garant du suivi, de l'animation et l'encadrement du réseau de visiteurs et visités.

⇒ Ces échanges conviviaux destinés à rompre l'isolement ne remplacent pas les services effectués par les professionnels du maintien à domicile.

## **II. Bilan de la création du réseau de lutte contre l'isolement des personnes âgées sur le territoire Montmorillon**

Un partenariat fort a été établi avec la MSA Sèvres Vienne depuis décembre 2014.

L'approche utilisée à Montmorillon est différente de celle choisie sur le territoire de Grand Poitiers puisque sur le territoire du Montmorillonnais, il a été décidé d'associer fortement et durablement tous les acteurs du territoire de l'ancien canton de Montmorillon avant de passer à une phase opérationnelle.

L'année 2015 a donc été dédiée à l'animation territoriale, à la réunion des acteurs, et un travail commun pour co-construire le réseau et évaluer les besoins.

Environ 35 journées de travail des salariés du CIF-SP ont été consacrées à cette action, sans compter le travail fourni par les volontaires en service civique. (Du côté de la MSA, le travail a sans doute été équivalent). Le travail effectué consistait en :

- Des réunions préparatoires avec les conseillères territoriales de la MSA.
- La préparation d'outils et échanges avec les conseillères
- La convocation des acteurs potentiels (appels téléphoniques, courriers et mails)
- La Co-Animation des journées (et déplacement, débriefing)
- Rédaction des comptes rendus/relecture, envoi des comptes rendus

### **Plusieurs réunions ont eu lieu en 2015 à Montmorillon au sujet de ce projet :**

- 2 Février (Antenne MSA)
- 20 Mars (Maison des Services)
- 15 Juin (MDS)
- 12 Octobre (MDS)
- 9 Novembre (MDS)
- 7 décembre (MDS)

Des réunions sont prévues pour 2016, il y aura aussi le début d'un travail opérationnel sur le terrain de la communication, de la formation, du recrutement de bénévoles. Tout cela se déroule en co-portage (CIF-SP/MSA Sèvres Vienne)

[Vous trouverez en pièces jointes les comptes rendus des 5 réunions au format PDF](#)

- CR Montmorillon février, mars, juin, octobre, novembre, décembre

### **III. Bilan financier intermédiaire ( hors valorisation bénévoles, mise à disposition et services civiques)**

#### **Produits :**

---

**NDLR Le budget prévisionnel pour cette double action était de 23 314 €.**

⇒ **Pour la formation uniquement**

- **Région** : 1600 €
- **FDVA** : 1000 €

⇒ **Pour le territoire du Montmorillonnais spécifiquement :**

- **MSA** : 4000 €

⇒ **Pour le territoire de Poitiers et Grand Poitiers spécifiquement :**

- **Mairie de Poitiers** : 800 €

⇒ **Pour l'ensemble de l'action**

- **ARS** : 1 000 €
- **CARSAT** : 4 000 €
- **Conseil Départemental** : 1 500 €
- **RSI** : 3 000 €

⇒ **Pour l'achat de matériel :**

- **Humanis** : 1 500 euros

**Soit un total de 18 400 €**

#### **Charges :**

---

⇒ **Frais fixes de la structure au prorata de l'action : 5 000 €**

⇒ **Charges de personnel :**

- Poste de la chargée de mission : 13 000 €
- Poste du directeur : 5 760 €

⇒ **Frais de déplacement :**

- Montmorillon : 500 €
- Autres (Monalisa...) = 800 €

⇒ **Matériel :**

- 2 Ordinateurs (un Poitiers, un Montmorillon) : 600 €
- 1 Vidéoprojecteur : 400 €
- 1 tablette : 240 €
- Chemises cartonnées pour les bénévoles : 350 €
- Mise en page/flyer, chemise : 300 €
- Téléphone spécifique action : 300 €
- Frais (« P'tit déj de l'entraide », etc.) : 200 €



- Flyers affiches : 450 € (dont 300 € à venir)

⇒ **Formations externes** : CARPE DIEM, bénévoles et services civiques : 175 €

**Soit un total de 28075 euros**

**La participation sur fonds propres de l'association s'élève à environ 9 675 € pour l'année 2015.**

**Notons par ailleurs l'apport de l'Etat à travers les indemnités pour les volontaires en services civiques, s'élève à 18 600 €.**

***En annexe sur demandes 29 pièces :***

CR Montmorillon mars

CR Montmorillon février

CR Montmorillon novembre

CR Montmorillon octobre

CR Montmorillon Juin

Tableau bénévoles

Charte réseau

Prospectus bénévoles

Exemple de communiqué de presse

BILAN NOMINATIF Elisa Woloch (volontaire)

BILAN NOMINATIF Alexis Kremer (volontaire)

Fiche action réseau de visiteurs bénévoles

Listing visites convi dom.docx

Listing visite tél.docx

Procédure de traitement.docx

Fiche renseignements bénévoles

Présentation cif-cord'âges

QUESTIONNAIRE ISOLEMENT CIF-SP M3Q

Flyer Maltraitance Bientraitance

Flyer Isolement

Flyer type

Lieux distribution flyers et affiches

Charte réseau.docx

Bilan visite conviviale téléphonique

Autorisation de droit à l'image

A quoi sert le cahier des visites

Bilan visite conviviale à Domicile

Calendrier type

Fiche usager type