



# Réseau de bénévoles – Visiteurs à domicile

## CONTEXTE

Le Centre Communal d'Action Social (CCAS) est un établissement public qui gère plusieurs secteurs en relation avec l'aide à la personne. Il a intégré dans son panel d'actions, le réseau de bénévoles de la Ville, né en 2010 sur le constat que des personnes âgées étaient ou se sentaient isolées, qu'elles n'avaient que peu de visites en dehors des services à domicile.

## OBJECTIFS DE L'ACTION

Rompre l'isolement des personnes âgées dites isolées ;  
Rediriger les personnes âgées vers les clubs seniors ;  
Permettre aux aidants de prendre du temps pour eux.

## DESCRIPTION DE L'ACTION

Chaque bénévole potentiel est reçu par la référente du dispositif afin de déterminer ses motivations et son profil, les binômes étant mis en place en fonction des attentes et du caractère de chacun.

Les personnes isolées, orientées par les partenaires du réseau ou faisant individuellement la démarche suite à l'information réalisée par la référente auprès des services médicaux et paramédicaux de la ville, sont rencontrées à leur domicile par la référente. Celle-ci organise ensuite les binômes les plus harmonieux possibles et assure la mise en contact en accompagnant le bénévole au domicile de la personne âgée afin de faire connaissance, de fixer le jour et l'heure de la visite et de signer les conventions.

Lors des visites suivantes, le bénévole va seul au domicile du senior, muni de sa carte de bénévole. Dans ce cadre, ils discutent, font des petites sorties comme le tour du quartier pour voir les changements de celui-ci ou chez les commerçants, ils jouent à des jeux de sociétés, etc. Il s'agit de passer un moment convivial avec la personne, en aucun cas ce n'est un substitut aux services à domicile. Les visites se poursuivent en cas d'hospitalisation au jour et heure prévus dans la convention et se terminent en cas d'entrée dans un établissement d'hébergement. Les bénévoles se retrouvent une fois par mois afin

de se connaître, d'échanger sur leurs pratiques et les difficultés rencontrées.

Ces rencontres sont aussi l'occasion d'avoir des retours sur les visites et de prévenir en cas de problème. La référente donne également des informations en rapport avec les partenaires. De plus, le réseau assure des formations ponctuelles pour les bénévoles sur les relations avec les seniors, l'écoute, l'accompagnement d'une personne âgée, les différents services existants...

## PARTENAIRES DE L'ACTION

Les Centres sociaux de la ville de Douai ;  
Les CLIC ;  
Les Services d'aides à domicile ;  
La CARMi ;  
L'Equipe Spécialisée Alzheimer à domicile (ESAD) ;  
La MAIA ;  
L'équipe de l'aumônerie ;  
La plateforme santé ;  
Le club de l'amitié Jean Menu.

## RESSOURCES MOBILISÉES

2,5 jours par semaine pour la référente des bénévoles ;  
2 heures par semaine par visite et par bénévole (qui peuvent visiter jusqu'à 3 personnes).

## FACTEURS DE RÉUSSITE

Le dynamisme de la référente bénévole et des bénévoles ;  
La création de binômes harmonieux, ce qui facilite les échanges ;  
Le rattachement au CCAS.



### DIFFICULTÉS RENCONTRÉES

L'intervention dans les clubs seniors à titre préventif ;  
La mobilisation et l'animation des bénévoles ;  
La diffusion de l'information tant en direction des bénévoles potentiels que des personnes isolées ;  
La mobilisation des financements nécessaires.

### RÉSULTATS

25 bénévoles, âgés de 34 à 83 ans  
30 personnes, visitées, âgées majoritairement de 80 ans et plus.

### PLUS-VALUES

L'écoute ;  
Le lien intergénérationnel.

### PERSPECTIVES

Avoir plus de personnes âgées à visiter ;  
Avoir plus de bénévoles ;  
Faire en sorte que ce soit naturel pour les partenaires de faire appel au réseau des bénévoles.

## CONTACT :

Dominique Pruvost  
Référente du réseau  
CCAS  
160 Rue des Foulons, 59500 Douai  
03 27 94 32 00 - 06 69 37 51 64  
[benevolespaph@ville-douai.fr](mailto:benevolespaph@ville-douai.fr)

*« C'est une invention formidable »*

**Pierre 96 ans, visité déficient visuel**

*« J'ai un encore un peu de temps pour les autres »*

**Un bénévole 81 ans**