

# AG'ECOUTE : « LE LIEN SOCIAL AU BOUT DU FIL »



METZ  
Ville Amie des Aînés depuis 11-2012  
Metz (57)  
Fiche publiée le 12/04/2016

## OBJECTIFS

Lutter contre l'isolement des âgés vivant dans la commune. Permettre à des personnes qui le souhaitent de recevoir un appel téléphonique hebdomadaire afin de créer ou maintenir un lien social. Permettre à des retraités de rester actifs en devenant bénévoles.

## PRATIQUE

Communiquer sur l'action et organiser le système d'inscription. Créer un planning des appels. Former les bénévoles à l'écoute.

## Des rendez-vous téléphoniques de convivialité destinés aux seniors



## ROMPRE L'ISOLEMENT

AG'ECOUTE a été mis en place en mars 2014 par le CCAS de la Ville de Metz de manière expérimentale. Dès le mois d'octobre de la même année, le lancement de l'action a été officialisé. **Ce service s'adresse à tous les habitants de plus de 60 ans vivant à domicile dans le territoire messin.**

Après son inscription, l'appelé est contacté pour définir le jour et l'heure de l'appel du bénévole. Celui-ci dure environ dix minutes et porte sur les centres d'intérêt de la personne appelée. Chaque inscrit est appelé par la même personne bénévole chaque semaine créant ainsi une relation suivie et permettant la création d'une relation de confiance.

## UN TRAVAIL DE COMMUNICATION POUR FAVORISER LE REPÉRAGE DES SITUATIONS D'ISOLEMENT

Dès décembre 2013, un article est paru dans « Interaction », le magazine du CCAS de Metz dans la rubrique Action sociale « le CCAS aux côtés de chaque Messin ». Pour la phase expérimentale de mars à octobre 2014, des appels téléphoniques ont été effectués pour proposer le service auprès des personnes inscrites sur d'autres dispositifs proposés par le CCAS (plan canicule, déneigement des trottoirs...).

En vue du lancement officiel de ce nouveau service lors des Assises Seniors en octobre 2014, des affiches ainsi que des flyers où figurait le coupon d'inscription ont été créés et diffusés dans les Clubs Seniors de la Ville, les Comités de quartier, les Mairies de quartier et distribués à tous les participants des Assises. Un reportage vidéo présentant le service a également été diffusé aux participants.

En décembre 2014, un article est paru dans « METZ MAG » (magazine d'informations et actualités sur la ville de Metz). Un article est également paru dans la presse locale (Républicain Lorrain – janvier 2015) et un reportage à la radio locale (France Bleu Lorraine Nord) a été diffusé. Par la suite, le service social de la CARSAT, le CLIC et le service APA du Conseil Départemental ont été informés de la création de ce service.

## UNE ACTION CITOYENNE DE LA PART DES BÉNÉVOLES

**La participation du bénévole (retraité) au service AG'ECOUTE lui permet de rester acteur de la société, évitant ainsi le retrait et l'éventuel repli sur soi. Cela lui permet également de créer et maintenir du lien par l'écoute et l'échange avec les personnes appelées.**

**AG'ECOUTE**  
(( Le lien social au bout du fil ))

Des rendez-vous téléphoniques de convivialité destinés aux seniors

Renseignements :  
Centre Communal d'Action Sociale  
22-24 rue du Wad-Billy  
57000 Metz  
Allo Mairie  
N°Vert 0 800 891 891  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN PRETÉRIEUR

Comment s'inscrire ?  
Pour bénéficier de ce service, il vous suffit de : renvoyer le coupon-réponse au CCAS, 22-24 rue du Wad-Billy - 57000 Metz ou vous inscrire sur internet [ccas-metz.fr](http://ccas-metz.fr)

Dès réception de votre demande, un membre de l'équipe AG'ECOUTE vous contacte par téléphone, valide votre inscription et établit avec vous la fréquence de vos rendez-vous téléphoniques. L'inscription peut être faite par un membre de votre entourage avec votre accord.

Plus d'information : Allo Mairie  
N°Vert 0 800 891 891  
APPEL GRATUIT DEPUIS UN PRETÉRIEUR

Des rendez-vous téléphoniques de convivialité destinés aux seniors

Un service gratuit proposé par metz

## UN SERVICE QUI FONCTIONNE

Le service AG'ECOUTE a été mis en place le 20 mars 2014 avec deux personnes bénévoles appelant vingt personnes au total. Au 31 août 2015, l'action comprend cinq personnes bénévoles, une personne bénévole « remplaçante » et 38 bénéficiaires du service. Durant cette période, trois résiliations ont été effectuées (deux déménagements hors commune et un désistement) et une personne bénévole s'est départie du projet.

Chez la personne appelée, le retentissement de la sonnerie du téléphone va, pour certains, rompre le silence de la journée et va devenir « une fenêtre ouverte » sur l'extérieur, le seul échange vocal avec une autre personne, hors intervenant à domicile ou médical. Pour d'autres, c'est une relation supplémentaire, originale de par son anonymat, qui leur permet de parler de sujets en toute liberté, sans craindre le jugement familial ou amical. Elle permet également de les informer ou de leur rappeler des événements culturels ou municipaux leur étant destinés.

Bénévole ou personne appelée, d'un côté comme de l'autre, cette action permet de rester en lien avec la société et de garder, tout simplement, une relation humaine.

Afin de s'assurer du bon déroulement des appels, les bénévoles investis dans ce projet bénéficient par ailleurs d'une formation à l'écoute et à l'entretien téléphonique.

La difficulté principale rencontrée dans le cadre de cette action tient dans la gestion des absences des bénévoles (vacances, maladies...). Pour y remédier, depuis juillet 2015, un bénévole supplémentaire a été recruté afin de remplacer les bénévoles absents. Le professionnel encadrant -salarié du CCAS- est également en mesure de réaliser ce remplacement.

La pérennité du service est désormais assurée. La relation est installée et dure dans le temps entre les appelants et les appelés qui, pour une grande majorité, attendent l'appel avec impatience. Lorsque ce dernier n'aboutit pas, la cause en est un rendez-vous médical, une hospitalisation ou tout simplement un séjour hors domicile. Les personnes bénévoles gardent toujours le même enthousiasme à passer les appels. Le service est bénéfique à la fois aux appelés et aux appelants qui passent un agréable moment de partage et de convivialité.

En perspective, le CCAS souhaite ajouter une ligne téléphonique supplémentaire. Cela permettra ainsi le recrutement d'une sixième personne bénévole et d'une seconde personne remplaçante pour pouvoir atteindre un total de 54 personnes appelées.

### APPEL À CONTRIBUTION

Si, comme Metz, 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)