



**PROJET DE CONVIVIALITÉ  
POUR LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT DES PERSONNES RETRAITÉES  
DISPOSITIF D'APPELS TÉLÉPHONIQUES**

**CONVENTION DE PARTENARIAT VILLE/BÉNÉVOLE**

**Préambule**

Le service d'appels téléphoniques est une action reconnue pour son utilité sociale. Elle s'inscrit dans le projet municipal de la Ville de Saint-Jean-d'Angély qui veille à créer du lien social et à améliorer le cadre de vie des seniors angériens. Cette dynamique municipale est une mesure qui répond aussi à la loi du 28 décembre 2015 sur l'adaptation de la société au vieillissement dont l'un des objectifs majeurs est la prévention de la perte d'autonomie et du maintien à domicile des personnes âgées.

Ce service s'inscrit dans une logique de chaînage, de maillage des actions déjà existantes sur la Ville, qui favorisent le lien social. Il rassemble et rend cohérentes les interventions et les actions déjà existantes. Il fait suite notamment aux dispositifs : plan canicule, médiathèque à domicile, transport à la demande, rencontres intergénérationnelles, permanence accueil du service cap seniors et solidarité qui ont été mis en place sur la Ville. Ces actions mettent toutes en avant que maintenir un lien social est indispensable pour favoriser le bien-être moral de chacun mais révèlent aussi la complexité à mesurer l'isolement des personnes et à y répondre puisque chaque situation est singulière. Aussi, une personne qui exprime un sentiment de solitude n'est pas nécessairement une personne seule, par contre l'isolement peut provenir de la faiblesse des liens dans leur fréquence ou dans leur régularité, l'isolement social peut aussi être la conséquence d'une qualité durablement insuffisante des relations. Les solidarités naturelles, lorsqu'elles existent, ne suffisent pas toujours à lutter contre l'isolement et à rompre la solitude des plus âgés.

Afin de répondre à ce besoin de relations sociales, le service municipal Cap Seniors et Solidarité décide de créer un dispositif complémentaire d'appels téléphoniques de convivialité qui fonctionne grâce à la participation de bénévoles encadrés par le service Cap Seniors et Solidarité.

Cette convention de partenariat est établie entre :

- La commune de Saint-Jean-d'Angély représentée par la Maire, Mme Françoise MESNARD ;  
d'une part

Et

- Les personnes bénévoles au sein du dispositif d'appels de convivialité ; d'autre part.

**ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION / OBJECTIFS POURSUIVIS**

La présente convention a pour objet de définir le cadre des relations et des engagements réciproques qui doivent s'instituer entre la municipalité (représentée par le Cap Séniors et Solidarité) et les bénévoles.

Le dispositif d'appels de convivialité a pour objectif essentiel de lutter contre l'isolement par l'intermédiaire d'un contact régulier, entre le bénéficiaire et le bénévole, sur un temps donné, de nature à recréer du lien social, renforcer les liens, redonner aux personnes seules le plaisir de discuter et de partager, apporter écoute et soutien moral.

Le service d'appels téléphoniques de convivialité est destiné à :

- permettre à des personnes qui le souhaitent, d'avoir un rendez-vous téléphonique régulier ;
- assurer une « veille » auprès des personnes appelées (évolution de la situation des personnes, identification de situations d'isolement, de difficultés sociales, médicales...), à des fins si nécessaire d'orientation vers un professionnel ;
- pour les personnes autonomes, aider à franchir le premier pas pour participer à des animations, actions extérieures proposées par la Ville ou par un partenaire.

L'appel est passé à jour et heure fixes convenus avec la personne appelée. Sauf absence, un(e) bénévole appelle toujours les mêmes personnes bénéficiaires du service.

**ARTICLE 2 : CONDITIONS LIEES AUX BENEFICIAIRES**

Les personnes pouvant bénéficier des appels téléphoniques de convivialité doivent résider sur la ville de Saint-Jean-d'Angély.

Ouvert sur inscription, le service s'adresse à tout retraité angérien de 60 ans ou plus, qui souhaite être appelé à une fréquence fixe, à raison d'un appel hebdomadaire maximum. Ce dispositif pourra s'étendre en fonction des besoins aux personnes en situation de handicap de moins de 60 ans.

**ARTICLE 3 : ENGAGEMENTS DE LA MUNICIPALITE.****Article 3.1 : Formation et information des bénévoles**

Le service Cap Séniors et Solidarité s'engage à fournir à chaque bénévole la formation préalable nécessaire à l'écoute et à l'entretien téléphonique.

Les bénévoles ont accès à une information claire, compréhensible et adaptée concernant le fonctionnement du service d'appels téléphoniques de convivialité et des évolutions.

Un temps de régulation sera proposé à un rythme adapté aux besoins des bénévoles (au minimum tous les mois et au maximum chaque trimestre) pour garantir le bon déroulement de cette action. Ce temps sera animé par un professionnel avec pour objectif de :

- partager en groupe son vécu des appels téléphoniques et prendre du recul par rapport aux situations rencontrées ;
- réfléchir au maintien d'une juste place auprès des bénéficiaires du dispositif des appels téléphoniques de convivialité ;
- élaborer des réponses adaptées aux bénéficiaires, par un travail d'équipe en présence du professionnel qui anime cette régulation.

**Article 3.2 : Organisation du service et accompagnement des bénévoles**

L'encadrement du service et la supervision des bénévoles sont assurés par la responsable du service Cap Séniors et Solidarité.

En cas de besoin ressenti par le bénévole, le responsable du service et/ou l'adjointe au Maire déléguée aux séniors et à la solidarité se rendra disponible pour répondre aux questions.

Chaque bénévole aura à sa disposition les coordonnées téléphoniques des dits-référents.

**Article 3.3 : Moyens mis à disposition des bénévoles**

Le service appels téléphoniques de convivialité est installé dans les locaux du service Cap Séniors et Solidarité, situé à la Maison municipale du Vivre Ensemble – 1 place François Mitterrand – 17400 Saint-Jean-d'Angély.

Dans l'hypothèse d'un changement de lieu, le bénévole sera averti.

Chaque appelant disposera :

- d'un bureau et d'un téléphone pour réaliser les appels téléphoniques ;
- du classeur « appels téléphoniques de convivialité » comprenant :
  - une fiche d'inscription individuelle par bénéficiaire mentionnant : l'état-civil, l'adresse, les coordonnées de la personne à appeler en cas d'urgence, les périodes d'absence...,
  - une fiche de renseignements sur les centres d'intérêt de la personne appelée,
  - une fiche destinée à relater de façon synthétique chaque rendez-vous téléphonique et la date du prochain rendez-vous,
  - une pochette d'informations où seront classées toutes informations utiles (sorties, animations, publications à thèmes, articles...) permettant d'alimenter les conversations.

**Article 3.4 : La continuité de service**

La municipalité assure la continuité du service en cas d'absence du bénévole.

**Article 3.5 : Assurance des bénévoles**

La municipalité garantit la couverture et le bénéfice d'une assurance responsabilité civile dans le cadre des activités confiées.

**ARTICLE 4 : ENGAGEMENTS DU BENEVOLE**

Le champ d'action des bénévoles se traduit par des appels téléphoniques qui sont avant tout destinés à prendre un contact, établir une relation de confiance dans le respect de la personne. Ils ne doivent pas être utilisés à des fins personnelles, commerciales, politiques ou religieuses.

L'engagement du bénévole doit se faire de manière désintéressée.

Le bénévole est créateur de lien social. Il adhère aux valeurs et aux finalités du dispositif. Il favorise le développement du lien social, par l'écoute des personnes.

**Article 4.1 : Conditions générales**

L'activité bénévole est librement choisie ; il ne peut donc exister de liens de subordination, au sens du droit du travail, entre la municipalité et les bénévoles, mais ceci n'exclut pas le respect de règles et de consignes.

Ainsi, le bénévole s'engage à :

- adhérer à la finalité et à l'éthique du dispositif,
- se conformer à ses objectifs,
- respecter son organisation, son fonctionnement,
- exercer son activité de façon discrète, dans le respect des convictions et opinions de chacun,
- considérer que le bénéficiaire est au centre de toute l'activité de ce dispositif, donc à être à son service, avec tous les égards possibles, à respecter la personnalité, la dignité et l'intégrité de la personne (ne pas porter de jugement, faire preuve de discrétion et devoir de réserve),
- collaborer avec les autres acteurs du dispositif,
- participer à la recherche et à l'intégration de nouveaux bénévoles afin de soutenir et promouvoir le projet auquel il participe.

#### **Article 4.2 : Anonymat**

Le service n'ayant pas vocation à permettre la création de relations personnalisées ou personnelles, chaque bénévole veillera à préserver son anonymat. Ainsi un(e) bénévole n'appellera pas une personne de sa connaissance.

Chaque bénévole s'engage à ne pas rendre visite à une personne appelée.

#### **Article 4.3 : Assiduité**

Afin de permettre d'établir une relation de qualité avec chaque personne appelée, le bénévole s'engage à assurer le rendez-vous téléphonique pour le jour d'appel qu'il a choisi.

En cas d'empêchement, le bénévole s'engage à prévenir au plus tôt le référent du service d'appels téléphoniques de convivialité, afin de permettre d'assurer une continuité du service, dans l'intérêt des personnes appelées.

#### **Article 4.4 : Confidentialité**

Le bénévole s'engage à garantir le respect de la confidentialité des informations concernant les personnes appelées en ne divulguant pas à l'extérieur du service la teneur des échanges téléphoniques.

#### **Article 4.5 : Respect de la personne appelée**

Dans un souci de respect de la personne appelée et afin d'établir une relation de qualité, le bénévole veillera à ne pas approfondir avec elle, les thèmes pouvant être porteurs de jugement tels que : la religion, la politique, l'orientation sexuelle, ...

#### **Article 4.6 : Formation**

Le bénévole s'engage à suivre les actions de formation et groupe d'échanges proposées, ainsi que préserver la confidentialité des échanges ayant lieu au sein de ce groupe de parole.

#### **Article 4.7 : Gratuité des prestations**

La participation du bénévole au service d'appels téléphoniques de convivialité est assurée gratuitement. Les activités exercées dans le cadre de ce service ne généreront aucun salaire, ni indemnité versée au bénévole.

**ARTICLE 5 : RESILIATION DE LA CONVENTION**

La municipalité conserve le droit d'interrompre l'activité et la mission d'un bénévole, mais, dans toute la mesure du possible, en respectant un délai de prévenance raisonnable.

Les bénévoles peuvent interrompre à tout moment leur collaboration, mais s'engagent, dans toute la mesure du possible, à respecter un délai de prévenance raisonnable.

**Entre,**

La ville de Saint-Jean-d'Angély,  
représentée par Mme la Maire, Françoise MESNARD,

Date :  
Signature

**Et,**

Le bénévole du service appels téléphoniques de convivialité,

Nom :  
Prénom :  
Date de naissance :  
Adresse :  
Coordonnées :

Date :  
Signature