

Charte

Objectifs de la mission	1
Déontologie	1
Important	2
Moyens mis à disposition	2
Consignes / Conseils	2
Périodicité des appels	2
Savoir dire	3
Guide d'entretien	3
Introduction	3

Objectifs de la mission

- Proposer une discussion conviviale aux seniors et personnes isolées de notre commune, leur apporter écoute et réconfort.
- Détecter les situations de vulnérabilité et/ou de fragilité.
- En informer le GUS.
- Informer les personnes des dispositifs municipaux activés dans le cadre de la crise sanitaire.

Déontologie

- Les référents ne sont pas des professionnels de santé, ni des professionnels du soutien psychologique.
- Devoir de réserve et de confidentialité : les données personnelles (identité, numéro de téléphone...) et les informations transmises ne doivent en aucun cas être communiquées à des tiers (cf. [Politique de Confidentialité](#)).

- Les référents sont missionnés par la municipalité qui se réserve le droit de la leur retirer, à tout moment, sans justification.

Important

- Les référents acceptent d'exercer leur activité à titre strictement bénévole, et à respecter le présent Guide. Elles et ils acceptent de prendre en charge le coût de leur activité : appels téléphoniques, envoi des documents par mail... Les référents qui le souhaitent peuvent exercer leur activité dans les locaux de l'Hôtel de ville, à condition d'en avoir obtenu l'autorisation préalable et de respecter les consignes sanitaires qui leurs seront communiquées.
- Les référents peuvent interrompre leur activité à tout moment, à condition de prévenir préalablement le GUS et de restituer les documents qui leurs ont été remis pour exercer leur activité.

Moyens mis à disposition

- Une liste de 5 personnes maximum à appeler.
- Une fiche individuelle de suivi qui sera mise à jour à chaque appel et que vous transmettez une fois par semaine au GUS.
- Une fiche descriptive de nos services.

Consignes / Conseils

- En cas de demande de service ou de renseignement (portage de courses, attestation...) :
 - Relayer la demande par mail auprès du GUS.
- En cas de difficulté avérée :
 - Prévenir par mail ou téléphone le GUS qui est seul habilité à étudier la situation et à la traiter avec nos partenaires institutionnels (MDS, bailleurs...).
 - En retour, le GUS vous informera des suites données.

Périodicité des appels

- A définir avec la personne appelée lors du 1er appel, selon sa situation, son besoin et vos possibilités (1 fois par semaine au minimum).
- Vous pouvez mettre un terme au service si la personne n'en ressent pas le besoin ou espacer les appels si elle le souhaite.

Savoir dire

- « je ne sais pas » !
- N'hésitez pas à contacter nos services pour vous renseigner et rappeler ensuite la personne
- Si vous ne souhaitez plus appeler une personne, demandez au GUS que celle-ci soit orientée vers un autre référent.
- N'hésitez pas à prendre des notes concernant la situation pour vous y référer lors des entretiens suivants (activités, famille, proches, demandes exprimées...)

Guide d'entretien

Il est difficile d'établir un guide valable pour toutes les personnes appelées. Votre conversation dépendra de son état de santé et de forme, de son réseau relationnel (famille, amis...qui la contacte), de son niveau de compréhension... Ce guide sera étoffé en fonction du retour d'expérience de nos référents.

Introduction

Bonjour Mme/M. X, je suis Prénom – Nom :

- Je suis élu/agent/bénévole .
- Je vous appelle dans le cadre du service de convivialité téléphonique mis en place gratuitement dans notre commune. Vos coordonnées m'ont été transmises par les services de la Mairie.
- Si besoin : je suis référent bénévole – habilité par la Mairie/la municipalité, je vous appelle à la demande de la municipalité qui souhaite prendre des nouvelles de ses aînés.
- Je vous appelle pour prendre de vos nouvelles.

→ Avez-vous un peu de temps à me consacrer/je ne vous dérange pas ?

→ Si REFUS, souhaitez-vous que je vous rappelle plus tard ?

→ Si FAVORABLE, poursuite de l'entretien :

◆ Comment allez-vous aujourd'hui ?

- État de santé ?
- État de forme : manger, boire, dormir.

◆ Qu'allez-vous faire aujourd'hui / qu'avez-vous fait aujourd'hui / ces derniers jours ?

◆ Avez-vous des nouvelles de vos proches – famille -amis ?

◆ Avez-vous besoin de quelque chose ?

- Nous pouvons vous proposer un service de livraison de courses, voulez-vous que je demande à notre service de vous contacter ?

◆ Rappel des consignes sanitaires :

- Je vous rappelle qu'il est important de rester chez vous
- Je vous rappelle qu'il est important de limiter vos déplacements