

## « Voisin à l'écoute »

Depuis 2015, le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Biviers, dans le but de promouvoir le lien social et de lutter contre l'isolement, a mis en place un dispositif de « Voisin à l'écoute » dont le but est de mettre en relation des bénévoles avec des personnes « fragiles » qui ont besoin d'un soutien humain ponctuel ou quotidien.

Le dispositif « Voisin à l'écoute » vise à compléter les solidarités de voisinage qui peuvent exister naturellement. Le voisin à l'écoute joue le rôle de relais entre les personnes fragiles et les services municipaux.

### Être « Voisin à l'écoute »

- c'est devenir le relais potentiel entre personnes fragiles et isolées et le CCAS de Biviers,
- c'est relayer les informations locales telles que les manifestations organisées par le CCAS,
- c'est orienter ceux qui le souhaitent vers le dispositif « IsèreADOM » mis en place par le Département de l'Isère,
- c'est permettre une intervention des services municipaux en cas de besoin : appels et conseils lors d'une canicule, déclenchement des services d'aide à domicile, prise en considération de la situation familiale, etc.
- c'est connaître les personnes de son quartier en situation d'isolement, ou les personnes qui lui ont été indiquées lors de son inscription, et prendre régulièrement de leurs nouvelles si elles en sont d'accord, notamment en cas d'épisode climatique exceptionnel.
- c'est prendre un premier contact téléphonique avec les personnes qui lui ont été indiquées par les services de la mairie et leur proposer une visite à domicile pour faire connaissance.
- c'est se faire connaître auprès de ses voisins en tant que voisin à l'écoute.
- c'est également, en toute confidentialité, signaler auprès du CCAS le cas d'une personne pour lequel il suspecte une situation de fragilité et/ou d'isolement.
- c'est prendre toute initiative solidaire qui lui semble s'imposer dans la mesure de ses moyens et disponibilités, mais en aucun cas il ne doit se substituer à la famille, aux services de secours ou aux services de l'Etat.

### L'inscription au dispositif :

- La personne désireuse de s'inscrire dans le dispositif contacte l'accueil de la mairie pour en faire la demande par téléphone au 04 76 52 10 45 ou par mail à [ccas@mairie-biviers.fr](mailto:ccas@mairie-biviers.fr), remplit une fiche d'inscription et signe la charte.
- De ce fait, elle devient référencée comme « Voisin à l'écoute » auprès du CCAS de Biviers et intègre l'équipe de bénévoles chargée d'animer le dispositif.
- Le correspondant du CCAS lui donne les coordonnées de la ou des personnes identifiées comme fragiles, isolées et désireuses de faire partie du dispositif dans son quartier ou les quartiers avoisinants.



**Engagements entre « Voisin à l'écoute »**  
**et CCAS de Biviers**

Je soussigné, Madame / Monsieur .....

Adresse : .....  
38330 BIVIERS

Mail : ..... @ .....

Tél. : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

M'engage, en tant que « Voisin à l'écoute » à :

- Prendre régulièrement des nouvelles des personnes dont je suis le « voisin à l'écoute », par des appels téléphoniques et/ou des visites à leur domicile, qu'ils organisent à leur gré.
- Relayer à ces personnes les informations locales telles que les manifestations et actions organisées par le CCAS de Biviers et ses partenaires.
- Aider les personnes qui le souhaitent à accéder au dispositif « IsèreADOM » mis en place par le Département de l'Isère et/ou les orienter vers les services compétents du territoire.
- Prévenir le CCAS de toute personne pour laquelle je peux supposer une situation de fragilité et/ou d'isolement, afin d'envisager une éventuelle intervention des services municipaux : appels et conseils lors d'une canicule, déclenchement des services d'aide à domicile, situation familiale difficile, etc.
- Prendre toute initiative solidaire qui me semble nécessaire dans la mesure de mes moyens et disponibilités, et en informer au préalable le CCAS si possible. En aucun cas je ne dois me substituer à la famille, aux services de santé ou aux services de l'Etat.
- Participer, dans la mesure du possible, aux réunions et moments de rencontre organisés par le CCAS pour l'animation du dispositif « Voisin à l'écoute ».
- Ne faire état, auprès des services de l'État, du département et des autorités municipales de Biviers, d'aucun renseignement sur la personne visitée, pouvant porter atteinte à ses droits fondamentaux ou à caractère politique, racial, syndical ou religieux.
- Ne pas utiliser le dispositif « Voisin à l'écoute » pour mes propres intérêts ou ceux de tiers.
- Informer un mois à l'avance le CCAS de Biviers si je souhaite me retirer du dispositif, ce que je peux faire à tout moment.

Je soussigné Thierry FEROTIN, Président du CCAS de Biviers, m'engage à :

- Reconnaître le « Voisin à l'écoute » comme concourant à la qualité du service public.
- Accompagner le « Voisin à l'écoute » dans son nouveau rôle grâce au soutien de Mme Valérie LAFITTE-MONTITON, responsable du groupe séniors au sein du CCAS, ou à défaut grâce au soutien de Mme Sandrine DORE, Vice-Présidente du CCAS.
- Informer le « voisin à l'écoute » de toutes les informations et actualités du CCAS et de ses partenaires afin qu'il puisse les relayer.
- Des formations pourront être proposées au « Voisin à l'écoute » avec les partenaires du CCAS.

Fait à Biviers, le  
En 2 exemplaires originaux remis à chaque partie.

Le Président du CCAS,

Thierry FEROTIN

Le « Voisin à l'écoute »,

Mme/M. ....