



## MUNICIPALITE DE GLAND

# **Préavis municipal n°10 relatif à la motion de Mme Catherine Labouchère pour l'instauration d'un numéro téléphonique « Allô seniors »**

**Date proposée pour la séance de la commission :**

- **Le mardi 22 novembre 2011 à 20h00 – salle de l'horloge –  
bâtiment communal – Grand'Rue 38**

**Municipal responsable : M. Daniel Collaud**

Monsieur le président  
Mesdames, Messieurs les conseillers,

Dans sa séance du 16 décembre 2010, le conseil communal acceptait cette motion et la transmettait à la municipalité pour étude et rapport. La teneur de la motion de Mme Catherine Labouchère est la suivante :

***Pour l'instauration d'un numéro téléphonique « Allô seniors »***

*L'acceptation en novembre 2008 de mon postulat « Quelle politique d'intégration sociale pour nos aînés ? » par le conseil communal de Gland a débouché sur une dynamique très positive. Suite au préavis municipal 67 et à ses conclusions elles aussi acceptées par le conseil, un diagnostic communautaire s'est effectué sous la houlette de la responsable engagée à cet effet. De très nombreux entretiens avec des habitants de la commune dès 55 ans, des réunions multiples des personnes de référence et un Forum s'adressant aux seniors ont connu un succès important. C'est réjouissant.*

*Un rapport a été élaboré et il est actuellement dans les mains de la Municipalité pour savoir ce qu'il y a lieu de concrétiser par des propositions.*

*Toutefois, en attendant l'analyse de la Municipalité et le cas échéant son plan d'action, l'élan positif donné en faveur de nos aînés doit être maintenu. Pour que les personnes concernées continuent à se sentir épaulées et renseignées sur ce qui existe déjà dans la commune pour elles, il paraît judicieux qu'elles puissent facilement avoir un contact avec un répondant au niveau communal.*

*La présente motion a pour but de demander à la Municipalité d'instaurer un numéro téléphonique qui pourrait s'appeler « Allô seniors » ou autre terme facilement identifiable par cette catégorie de personnes. A ce numéro répondrait, à des heures à définir, une personne du personnel communal formée à cet effet. Le reste du temps un message enregistré donnerait les heures d'ouverture et quelques numéros d'urgence.*

*Ainsi, la volonté de suivre de près ce dossier ne serait pas laissée en veilleuses et continuerait la dynamique positive lancée pour nos aînés en attendant d'autres propositions qui viendront à l'avenir.*

**Préambule**

Le projet « Quartiers solidaires » appelé « Vivre ensemble à Gland » est actuellement en plein développement. De nombreuses activités sont maintenant opérationnelles (accueil seniors, tables d'hôtes, groupes de marche, informatique, ciné-seniors, etc.) et la mise en place d'une ligne téléphonique destinée aux aînés serait un nouveau lien de contact direct et une source de renseignements pour les seniors.

**Création d'une permanence téléphonique « Allô seniors »**

Ce centre d'appel sera une **ligne téléphonique de contact et de renseignement pour les seniors de Gland**. N'oublions pas qu'il y a beaucoup d'aînés qui ne possèdent pas d'accès internet et que, de manière générale, le moyen le plus simple et le plus direct pour prendre contact et se renseigner reste le téléphone et cela en particulier pour les personnes âgées.

A ce numéro, les aînés pourront obtenir des informations sur les activités, les services et les prestations à leur disposition, par exemple : horaire de la déchetterie, repas à domicile, personnes de contact pour les activités de « Vivre ensemble à Gland », etc. Il devra cependant être clairement précisé qu'il **ne s'agit en aucun cas d'une ligne téléphonique à utiliser en cas d'urgence**. Cette ligne ne remplacera pas un appel au CMS, voire les numéros d'urgence que sont le 117 ou le 144.

Afin d'assurer une permanence téléphonique, deux répondants sont nécessaires :

- Un « **Répondant communal** » durant les heures d'ouverture du greffe. Une personne devra être formée pour répondre aux différentes questions mentionnées précédemment. A cet effet, un numéro de téléphone particulier sera attribué. Hors de ces heures, la demande sera déviée sur le numéro du portable « Allô seniors ».
- Hors des heures d'ouverture de l'administration, un « **Répondant senior** » « de piquet » répondra au numéro de portable d'Allô seniors. Ainsi, à tour de rôle, un senior bénévole, par exemple pour un week-end ou pour les soirs d'une semaine donnée, etc., sera atteignable pour répondre aux appels des aînés.

Il sera très important d'avoir en permanence une excellente communication et collaboration entre les répondants communaux et les répondants seniors afin d'avoir une seule approche dans l'intérêt de tous.

Des séances trimestrielles ou semestrielles de coordination seront fixées par l'administration communale afin que tous les répondants soient à même de donner des informations actualisées.

En ce qui concerne les implications financières pour la commune, elles ne sont pas chiffrables en dehors de l'acquisition d'un portable seniors. En effet, il n'est pas possible de prévoir actuellement la mobilisation des ressources humaines nécessaires, tant au niveau de la coordination bénévolat/administration, qu'à celui du volume des appels à traiter. La municipalité pourrait se voir contrainte d'adapter à court ou moyen terme les ressources en terme de personnel de l'administration après une analyse à effectuer après quelques mois d'exploitation. Au niveau des autres charges d'exploitation, elles restent modestes et seront incluses dans le budget général.

L'objectif de la municipalité est d'introduire cette nouvelle prestation « Allô seniors » dans le courant du 1<sup>er</sup> trimestre 2012.

Dès que la date de la mise en service de cette « permanence téléphonique seniors » aura été fixée, une large information publique devra être faite.

### **Conclusions**

Fondée sur ce qui précède, la municipalité propose au conseil communal de prendre la décision suivante :

### **LE CONSEIL COMMUNAL**

vu

- le préavis municipal n°10 relatif à la motion de

Mme Catherine Labouchère « Pour l'instauration d'un numéro téléphonique Allô seniors » ;

oui - le rapport de la commission chargée d'étudier cet objet ;  
considérant - que cet objet a été porté à l'ordre du jour ;

**accepte**

- la création d'une permanence téléphonique « Allô seniors », à savoir la mise à disposition d'un répondant téléphonique pour les seniors ;
- que les frais inhérents soient intégrés dans les comptes de l'exercice 2012.

AU NOM DE LA MUNICIPALITE

Le syndic :

Le secrétaire :

G. Creteigny

D. Gaiani