



ABO+ Mardi 31 Mars 2020 À 15:25

## «M'aider? Mais mon fils n'y comprend rien!»

**Reportage** Depuis la semaine passée, le dispositif d'aide aux personnes âgées a été étendu en Ville et s'appuie sur les bénévoles de la Croix Rouge.



Les appels affluent au standard téléphonique mis en place par la Ville de Genève dans le cadre du plan Solidarité 65+, pour soutenir les personnes âgées, isolées ou vulnérables.

(Photo: Lucien Fortunati)

**Marc Bretton**

@BrettonMarc

3 8

Au bout du fil la voix est chevrotante, l'accent décidément italien, mais le propos est clair: «Mon fils est venu ce matin avec 120 francs de courses, deux sortes de poissons, trois sortes de poulet. Mais je n'en ai pas besoin! Et il n'a pas amené mon savon dermatologique. Il n'y comprend rien!» Ce verdict est sans appel et la solution s'impose: recourir à des bénévoles qui font ce c'est qu'on leur dit au lieu de passer





des soucis des plus de 65 ans, perturbés dans leur vie quotidienne par le semi-confinement. Commissions à faire, médicaments à chercher, chiens à promener, poubelles à vider, les coordonnées et les desiderata des intéressés sont transmis à la Croix-Rouge genevoise qui actionne ses bénévoles.

Et ils sont nombreux! Selon sa directrice, Stéphanie Lambert, 614 bénévoles sont inscrits et 275 sont d'ores et mobilisables. «94 binômes volontaire-personne âgée sont déjà sur pied», dit-elle. Sur la base des demandes, la Croix-Rouge constitue des tandems stables entre personnes âgées et volontaires. Concrètement, les premières adressent leurs demandes à leur contact; ceux-ci s'efforcent d'y répondre. S'il y a des commissions à faire, ils les déposent devant la porte. Pour éviter les transferts d'argent, la facture est d'abord payée par la Croix Rouge, puis envoyée un ou deux jours plus tard pour remboursement au domicile des clients.

Douce ironie, une partie des appels de la ligne d'urgence sont traités par le service de la Jeunesse de la Ville. Les maisons de quartiers étant fermées, les jeunes à la maison, l'équipe du Service de la Jeunesse, avec Cité Seniors, s'est réorientée vers cette nouvelle clientèle. Et depuis l'envoi, la semaine passée de 32'000 courriers aux plus de 65 ans de la commune, les appels affluent. Il y en a pour tous les goûts. À 10h15 lundi, par exemple, Catherine s'inquiète pour les dépôts de verre qu'elle aimerait faire. À 10h30, Wilhelm appelle. Il souhaite surtout qu'on prenne de ses nouvelles de temps à autre pour savoir comment ça va. Travailleuse sociale hors murs reconvertie en téléphoniste, Florence prend note, questionne, relance, plaisante.

À part les clients sérieux, il y a celui qui est seul et raconte sa vie, celui qui appelle à tout hasard sans avoir vraiment compris, celui qui prévient que même s'il a plus de 65 ans, il sortira se promener quand même cet après-midi! Celui qui angoisse et veut «gueuler un coup». Pas de problème pour Florence: «Nous sommes des sociaux, pas des téléphonistes, on a un peu de temps pour établir le dialogue.»

Clairement, il en faut plus pour déstabiliser le personnel spécialisé dans le contact avec les adolescents. «Les personnes âgées, c'est beaucoup plus facile, relève Sergio qui répond à une autre ligne. Elles sont hyper gentilles. Avec les jeunes c'est plus compliqué. Il faut du temps pour établir un contact. C'est facile, moi ils me prennent toujours pour un flic!»

Mise en place par la Ville de Genève la semaine passée, l'action Solidarité 65+ se déploie à sa manière dans chaque commune. Il y a quinze jours, le conseiller d'État





*Numéro d'urgence de la Ville de Genève: «Solidarité 65+» 0800 22 55 11*

source: Tribune de Genève

### **Avez-vous apprécié cet article?**

Oui

Non

### **Un soutien psychologique offert à la population**

Genève offre de l'aide aux personnes qui vivent mal cette période de pandémie.



### **Comment les EMS genevois luttent contre le coronavirus**

À Genève, 126 résidents et 78 employés sont touchés par le virus. L'organisation faîtière se félicite de la grande solidarité qui anime le secteur.

