

Séniors

ALLO OISE SENIORS – UNE ÉQUIPE À VOTRE ÉCOUTE !

«Allo Oise Seniors bonjour, que puis-je faire pour vous?» Depuis l'ouverture en mai 2019 par le Conseil départemental de l'Oise d'une ligne téléphonique dédiée aux renseignements à destination des plus de 60 ans et leurs proches, quatre Conseillères Autonomie guident les usagers quotidiennement avec bienveillance et enthousiasme.

Publié le 24 mai 2024



UNE ÉQUIPE À L'ÉCOUTE

Elles se relaient au téléphone depuis **quatre ans**. Le Numéro d'Appel Unique simplifie les démarches pour l'utilisateur et l'amplitude horaire permet à chacun d'avoir accès facilement au service. Ainsi, même les personnes qui travaillent peuvent trouver un créneau compatible avec leur emploi du temps. Chaque mois, en moyenne, **1 100 appels** sont traités, et **plus de 8 000 mails par an**. « Nous recevons des appels aussi bien des personnes âgées que de leurs familles qui s'inquiètent et cherchent des réponses », explique ainsi Annabelle, cheffe du service, comme par exemple : « Mes parents sont seuls et sont en perte d'autonomie, que faire ? » ; « Ma mère va sortir de l'hôpital, je ne suis pas rassuré, vers qui aller ? ». Le service est également sollicité par des professionnels d'institutions tels que les **mairies**, les **hôpitaux**, les **associations** ou encore des **partenaires** comme les bailleurs publics...



Nous sommes la porte ouverte à toutes questions !
CORALIE



UN SERVICE TRÈS HUMAIN

Patiemment et avec pédagogie, les conseillères donnent les informations, envoient les dossiers, transfèrent la demande auprès de l'interlocuteur adéquat ou encore renvoient vers un autre partenaire. « Il existe un vrai travail de **coopération** et d'échange entre tous les services travaillant auprès et pour les seniors ». « **Il faut savoir faire preuve d'écoute, de discernement, d'un certain sang-froid, et de psychologie, avec humanité.** Les personnes qui nous appellent sont d'ailleurs très étonnées de tomber sur de **«vrais» interlocuteurs**, et non sur un répondeur qui demande de taper 1 ou 2 pour être mis en relation avec tel ou tel service. Nous sommes la porte ouverte pour répondre à toutes les questions et expliquer quels sont nos dispositifs », sourit Coralie.



DE NOMBREUX DISPOSITIFS COUVERTS

Ces dispositifs sont entre autres la

Téléassistance (<https://oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/teleassistance>)

, l'**Aide-Ménagère**, l'**Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA)**, les visites de convivialité ou encore la plateforme « **J'aide-ici-Oise** » pour des petites actions bénévoles, ou encore des **ateliers collectifs** proposés comme ceux de mémoire, gym mémoire, initiation tablette numérique...



« Nous sommes dans une logique de qualité de service, sans oublier que même au téléphone, un sourire s'entend ! », conclut Coralie.

DES RÉPONSES SUR L'ENSEMBLE DES DISPOSITIFS DÉPARTEMENTAUX



UN GUIDE POUR LES SENIORS

Le Guide des Seniors de l'Oise, distribué par le Conseil départemental de l'Oise en partenariat avec la

Conférence des Financeurs (<https://oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/conference-des-financeurs>)

et Oise Publications, est disponible en kiosque et en version numérique. Vous retrouverez dans ces 40 pages toutes les aides et dispositifs mis en place à destination des aînés .

LA SEMAINE BLEUE

Du 2 au 8 octobre, la

[Médiathèque Départementale de l'Oise \(http://mdo.oise.fr\)](http://mdo.oise.fr)

s'associe à la

[Conférence des Financeurs de l'Oise \(https://oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/conference-des-financeurs\)](https://oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/conference-des-financeurs)

et aux services de l'Autonomie du Conseil départemental pour proposer des actions dans les bibliothèques en direction des personnes âgées via le réseau

[Monalisa \(MObilisation NAtionale de lutte contre L'ISolement des Agés\)](https://oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/monalisa)

[\(https://oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/monalisa\)](https://oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/monalisa)


. **De nombreux temps de partage et de découverte seront proposés à destination des séniors** : création de webradios, lectures à voix haute, tournois de jeux vidéo, cafés littéraires, quiz musicaux, ateliers numériques...




CONTACT




Allo Oise Seniors

 De 8h00 à 19h00 en semaine
De 9h00 à 13h00 le samedi

 03 44 82 60 60

 [Envoyer un courriel](#)

 [Consulter le site internet \(https://www.oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/plan-oise-seniors/allo-oise-seniors\)](https://www.oise.fr/actions/sante-social-solidarite/seniors/plan-oise-seniors/allo-oise-seniors)