



Protocole:

11e. séance du réseau Rencontre et Mouvement Bienne du 14 novembre 2017

Thème „La communication“

Modération Cécile Kessler, Pro Senectute Biel/Bienne, ZWÄG INS ALTER (Vieillir En Forme)
Christa Schönenberger, directrice de projet travaux communautaires et animatrice
socioculturelle Pro Senectute canton de Berne.

La formation multiplicatrice, présentée lors de la dernière séance, a eu lieu avec 13 participants. Les connaissances acquises ont déjà pu être transmises partiellement aux organisations.

1. Discussion: comment communiquez-vous dans votre organisation avec des personnes qui n'ont pas l'internet?

Cette question est passionnante et aussi provoquante. Les institutions arrivent en général aujourd'hui à bien communiquer et pourtant, tous les seniors n'ont pas encore toutes les informations désirées, et même si ils les ont, ils n'osent pas se hasarder à faire le pas et à prendre part aux offres.

Trois exercices ont aidé l'entrée en matière. Les participants ont dû sans dire un mot faire un dessin à deux, puis écouter une histoire avec du coton dans les oreilles, et finalement lire un texte, dans lequel les lettres avaient été permutées.

Christa Schönenberger a expliqué que la communication est un genre de troc. On échange entre êtres humains, mais aussi entre êtres humains et machines. Les informations sont envoyées à l'aide de signes (images, écriture) ou de signaux (sons, voix humaine, communication non verbale) le long d'un canal de A à B. Le canal (le moyen de communication) est influencé par beaucoup de facteurs et est de ce fait susceptible d'être perturbé. Il est nécessaire qu'une communication soit aussi transparente que possible afin que la personne se sente bien comprise.

Comment les différentes organisations communiquent-elles avec les personnes qui n'ont pas internet? Quelques exemples:

- La bibliothèque: une grande partie de la population est déjà contactée par les médias comme la radio et les journaux.
- IGGH: Salon des vacances et loisirs à Berne, HESO Soleure: la foire est un bon moyen facilement accessible pour transmettre des informations (car échangées par le contact entre personnes).
En cas de malvoyance ou de surdité les données sont inscrites avec un doigt dans la main de l'autre. Les offres de l'IGGH se transmettent souvent sur recommandations.
- Tavolata: Les représentantes régionales connaissant dans leur entourage des personnes éventuellement intéressées et les contactent.
- Caritas: Avec l'aide de personnes-clefs possédant un carnet d'adresse bien rempli.
- Spitex: Entretiens en réseau (médecin de famille, patient, représentante des soins etc.) Des personnes-clefs transmettent des informations.
- Pro Senectute: Au moyen de Journées d'Action, p.ex. „stand de marché“ le jour de la pauvreté, stand le jour des proches aidants, ou le „spectacle de rue“ {roadshow} lors du jubilee des cent ans de pro Senectute.
- Eglise: Service de visites à domicile pour les personnes qui ne peuvent plus quitter la maison (offre de livraisons à domicile, demande beaucoup de temps); Flyer
- En général: Pictogramme lors de difficultés de lecture (langue étrangère ou illettrisme), Propagande de bouche à oreille, recommandations par des spécialistes, langage adapté.

2. Information: Et la ville de Bienne, comment communique-t-elle avec les personnes qui n'ont pas internet?

Marlène Künzler, responsable du projet et graphiste, et Florence Hügi, journaliste et formatrice d'adultes

La brochure „vieillir et être vieux à Bienne“ éditée en 2011 va être rééditée dans le cadre du projet “Vieillir à Bienne-actif en réseau“. Un des buts de ce projet est formulé ainsi: Les prestations de services dans le domaine de la vieillesse sont adaptées aux besoins de la population âgée et l'accès à l'information concernant les offres est amélioré.

Le printemps passé un workshop a été tenu avec des séniors de la ville de Bienne, des représentants et des collaborateurs de la ville, avec une graphiste et une rédactrice. Le souhait a été émis de préparer une nouvelle brochure ou encore mieux, de publier un périodique régulier écrit par des séniors pour les séniors, leurs proches et leurs connaissances.

Dans ce périodique prévu seront contenus non seulement des adresses importantes, mais aussi des textes rédactionnels. Un groupe de séniors intéressés par ce projet, la composition du groupe pouvant varier d'une fois à l'autre, se retrouvera dans des ateliers d'écriture pour composer ces textes rédactionnels. Le groupe de rédaction des séniors est soutenu dans son travail par Florence Hügi. Il y aura bien sûr des sujets d'actualité, mais aussi des histoires de tous les jours, des poèmes, ainsi que des articles concernant les loisirs. Les articles des ateliers seront écrits exclusivement en allemand ou en français, selon la langue dans laquelle ils auront été rédigés. Marlène Künzler et Florence Hügi recevront volontiers dès à présent idées et propositions. Dans un même temps certains centres de compétence seront abordés pour communiquer les questions récurrentes des séniors, afin d'intégrer ces questions et leurs réponses dans la brochure.

Le magazine est conçu de la manière suivante: partie rédactionnelle, partie provenant de l'atelier d'écriture, et partie contenant des adresses pratiques.

Les participants de la séance du réseau Rencontre et Mouvement Bienne trouvent l'idée géniale et distribueront volontiers la brochure aux intéressés dès sa publication.

3. Conférence: l'ouïe et la vieillesse, ce à quoi les spécialistes doivent faire attention.

Doris Grünig, responsable de cours Pro Audito

Doris Grünig est acousticienne en systèmes auditifs. Elle fait des conférences, organise des cours en audio-apprentissage pour IGGH et pour pro Audito

La conférencière explique le fonctionnement normal d'une oreille, et ce qui se passe lors de la diminution de l'ouïe avec l'âge. Un appareil auditif ne peut pas tout corriger. Avec un appareil auditif l'écoute doit être entraînée, ce qui demande un grand investissement.

Surdité veut dire malentendus, mauvaise humeur, méfiance, frustration. Un déficit auditif ne doit pas être sous-estimé. Le cerveau emmagasine des sons et des bruits jusqu'à trois ans après l'apparition du déficit.

Après 7 ans environ le souvenir s'efface. C'est la raison pour laquelle il est important d'acquérir un appareil auditif avant la fin de cette période.

Pour communiquer avec quelqu'un qui a des difficultés auditives, faire attention aux points suivants :

- annoncer le sujet
- parler un peu plus haut
- parler un peu plus lentement
- faire des pauses un peu plus longues après des mots-clefs et des phrases.

- reformuler la phrase si elle n'a pas été comprise
- demander ce qui a été compris ou pas

Les meilleures conditions pour une conversation avec des malentendants sont une bonne lumière, un contact visuel, pas de bruits de fond, pas de distraction et une bonne acoustique. Il est important de faire attention comment les chaises sont placées, et aussi au moment de la journée.

Les institutions suivantes soutiennent les malentendants: les médecins oto-rhino-laryngologues, les acousticiens, l'association pro audito, les audioagogues.

On trouve également de l'aide sur les sites internet suivants: www.neutrale-hörberatung.ch, www.proaudito-bern, www.iggh.ch, www.ecoute.ch

4. Etat de l'information: service de conseil et de réhabilitation pour les malvoyants et les aveugles. (nouveau nom dès janvier 2018: Beraten B)

Le Service de Conseil et de Réhabilitation pour malvoyants et aveugles du canton de Berne, centre de Berne, Zähringerstrasse 54, 3012 Bern, Tél 031 305 33 33 www.beraten-b.ch dispense des informations sur les déficits de la vue et les aides possibles pour soutenir l'indépendance et la qualité de vie.

Le centre de conseil de Bienne sera fermé fin novembre 2017. Les nouveaux clients recevront en français et en allemand des premiers conseils dans un nouveau lieu.

5. Perspectives d'avenir

La **prochaine séance** aura lieu **mardi, 8 mai 2018**. L'endroit sera communiqué avec l'invitation. Le sujet de la prochaine rencontre sera probablement la mobilité et avec elle la participation à la vie sociale. Des bénévoles voulant participer aux préparatifs de la rencontre sont les bienvenus.

Adresses de contact

Brigitte Brun, ville de Bienne, déléguée au 3^e âge Bienne
Tel. 032 326 14 09, brigitte.brun@biel-bienne.ch

Cécile Kessler, Pro Senectute „Zwäg ins Alter“
Tel. 032 328 31 82, cecile.kessler@be.prosenectute.ch