Changer de regard sur l'âge

11 initiatives inspirantes expertisées par l'Odas

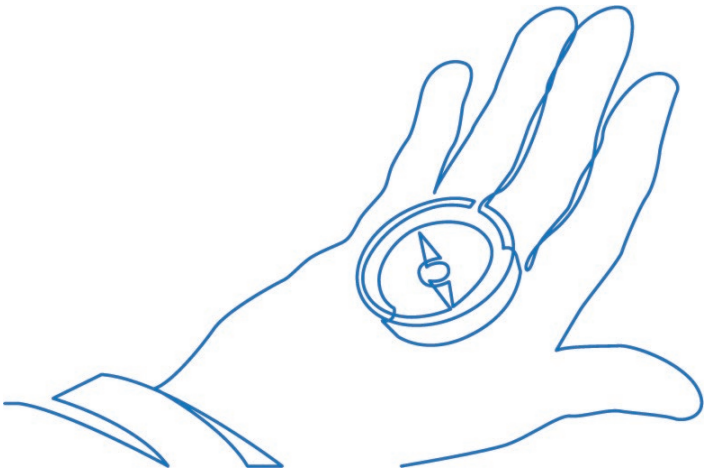
22 novembre 2021

QU'EST-CE QUE L'ODAS ?

CLARIFIER LES ÉVOLUTIONS SOCIALES POUR ADAPTER L'ACTION PUBLIQUE

Créé en 1990 à la demande des présidents des commissions des affaires sociales de l'Assemblée nationale et du Sénat, l'Odas (Observatoire national de l'action sociale - odas.net) est une association qui analyse l'action des collectivités publiques et institutions locales en matière de cohésion sociale. A cette fin, il évalue l'impact des diverses politiques éducatives et sociales, consacrées notamment à la protection de l'enfance, à l'insertion et au soutien à l'autonomie. Mais son champ d'intervention s'est progressivement élargi à toutes les politiques contribuant à la consolidation du vivre-ensemble. L'Odas apporte également son concours aux différents acteurs publics pour une meilleure connaissance des publics et de leurs besoins sociaux, de l'évolution des financements, des stratégies et des organisations consacrées à la solidarité.

Par ailleurs, pour entretenir et renforcer les dynamiques d'innovation locale l'Odas a créé en 2006 l'Agence des pratiques et initiatives locales « Apriles » qui recense, expertise et diffuse les innovations les plus prometteuses en matière de transformation sociale et de développement social (odas.apriles.net) ainsi que, en 2020, le Lab'AU (odas.labau.org), un site ressource pour changer durablement le regard sur le vieillissement et le handicap et donner toute leur place dans la société aux personnes âgées et handicapées. Enfin, il peut arriver de porter l'essaimage d'une innovation particulièrement prometteuse, c'est le cas pour la Journée Citoyenne.



Introduction

Depuis près de 30 ans l'Odas a développé une expertise dans le champ de l'innovation sociale. Dès 1991, il a mis à disposition des acteurs locaux une banque de données, APRILES, organisée en 2006 sous la forme d'un site internet www.apriles.net. Son objectif est de repérer, d'expertiser et de favoriser la visibilité d'initiatives locales, prometteuses de transformation sociale et porteuses d'une logique de développement social, et de contribuer à la diffusion d'une culture de l'innovation auprès des acteurs du territoire. En 15 ans, quelques 400 actions dont certaines susceptibles de générer une transformation durable des pratiques et des liens sociaux, ont ainsi été valorisées.

Fort de cette expérience l'Odas a élargi le périmètre des actions expertisées au champ de l'autonomie et créé en 2020 le Lab'AU, un site ressource entièrement dédié à l'innovation en faveur des personnes avançant en âge et des personnes en situation de handicap. Il recense à ce jour une quarantaine d'initiatives, sur des thématiques aussi variées que la prévention de la perte d'autonomie; la lutte contre l'isolement; le soutien aux proches aidants, l'habitat inclusif… Autant de thématiques qui répondent aux priorités de la politique d'action sociale engagée par l'Assurance retraite et les caisses de l'interrégime.

Par ailleurs, la méthodologie développée par l'Odas fait également écho aux préoccupations des Caisses de retraites d'inscrire leur action au plus près des habitants et des territoires fragilisés, en générant des dynamiques entre les différents acteurs. La sélection des actions prend en compte des critères tels que la participation des habitants ou des bénéficiaires, la logique de partenariat, la valorisation des ressources du territoire, la capacité des acteurs à générer de nouvelles réponses à des besoins peu ou mal couverts, le potentiel d'essaimage ou de reproductibilité.

C’est pourquoi la Caisse nationale d’assurance vieillesse (CNAV) a sollicité l’Odas pour sélectionner les initiatives les plus prometteuses. Le présent document présente une sélection de onze initiatives, repérées dans le cadre d’APRILES et du Lab’AU. Toutes ont donné lieu à une expertise approfondie auprès des porteurs de projet, des partenaires financiers et opérationnels et bien sûr des participants, dans le cadre d’entretiens et/ou de déplacements sur le terrain. Elles ont, pour les plus anciennes, fait l’objet de mises à jour récentes, à l’exception de la fiche consacrée à l’Outil en main, une démarche nationale pour laquelle une nouvelle visite sur site est programmée le 26 novembre prochain. Elles illustrent, par leur diversité, la créativité des territoires, qu’elle concerne l’habitat, les loisirs, les usages numériques, la mobilité, le développement durable, qu’elles soient localisées en zone urbaine ou rurale, qu’elles soient portées par des institutions, des associations, des collectifs de citoyens, qu’elles s’adressent à quelques dizaines ou plusieurs milliers de personnes. Elles ont toutes en commun de contribuer à prévenir la perte d’autonomie, en participant au repérage des plus fragiles, en encourageant les liens intergénérationnels, en favorisant la participation citoyenne de nos aînés. Et surtout en faisant évoluer le regard que notre société porte sur les plus âgés de ses citoyens.

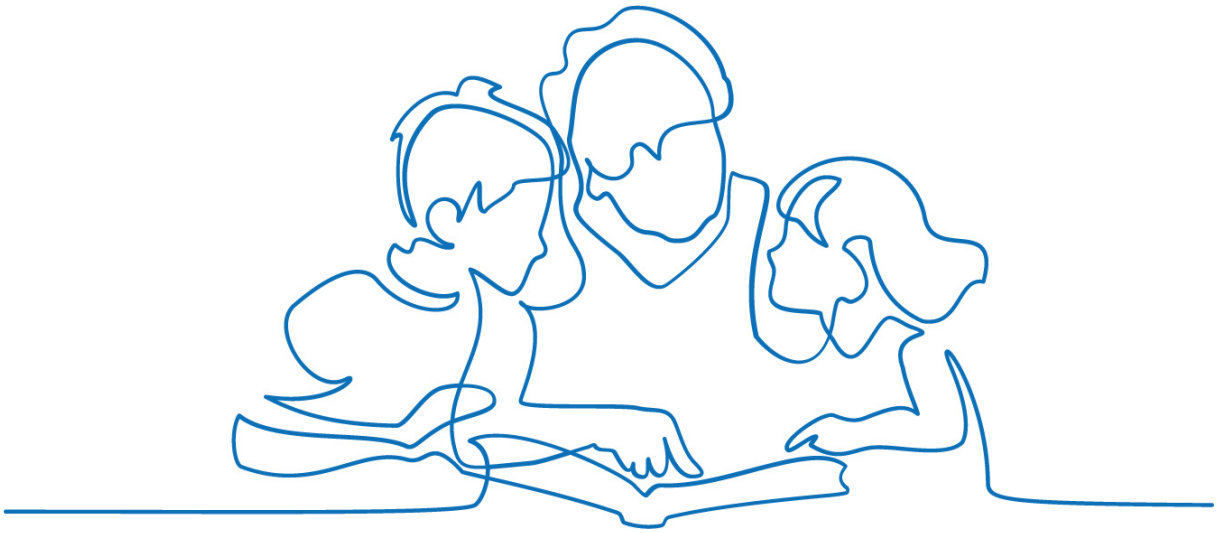
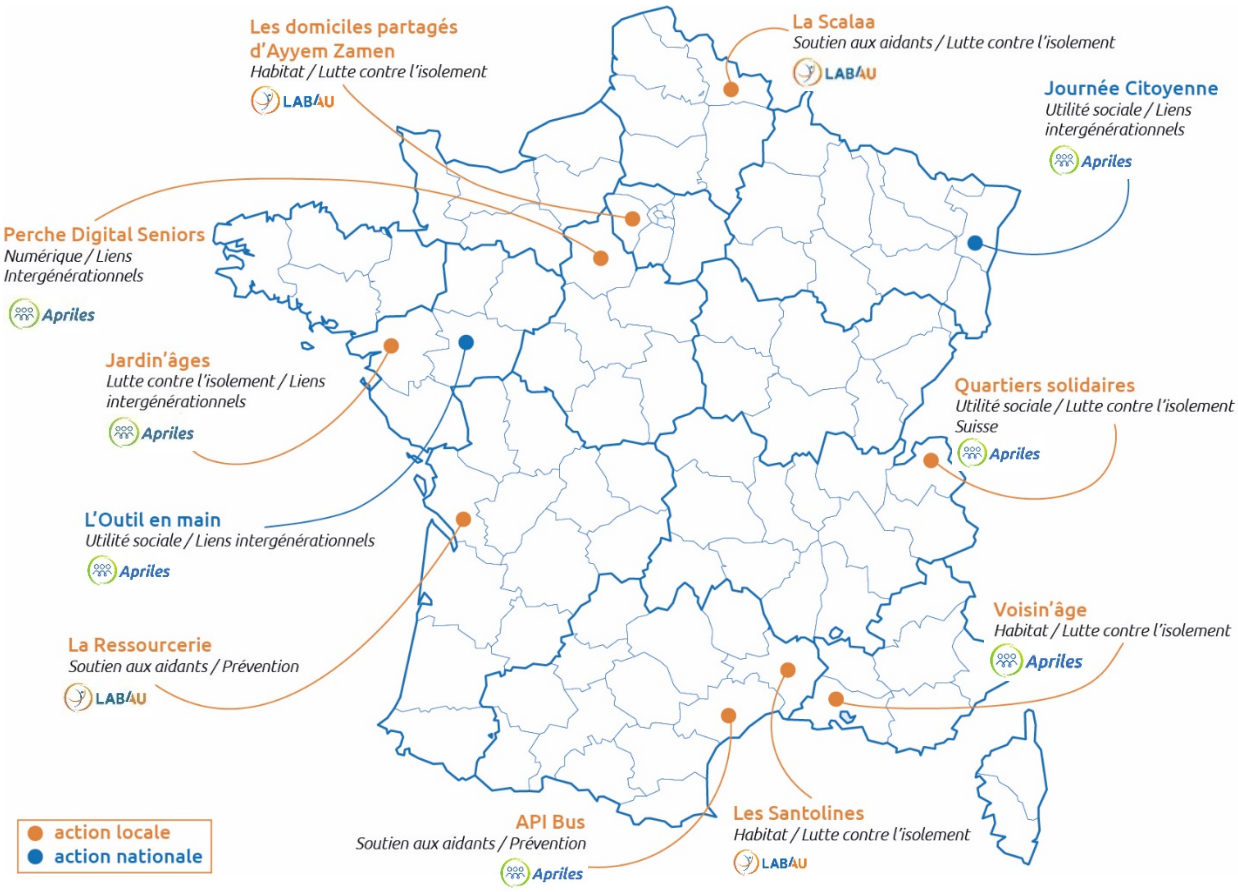


Table des matières

QU'EST-CE QUE L'ODAS ? 2
Introduction 3
Table des matières 5
Répartition géographique des actions 6
API bus, à la rencontre des seniors isolés 7
Ayyem Zammen accompagne des colocations de personnes âgées immigrées 12
Jardin'âges, un terreau pour le développement social local 20
Journée citoyenne : faire ensemble pour mieux vivre ensemble 25
Outil en Main, entre valorisation des savoir-faire et transmission intergénérationnelle 36
Perche Digital Séniors : quand le numérique encourage le dialogue entre les générations ... 40
Quartiers solidaires : des seniors au cœur d'une dynamique communautaire 46
La Ressourcerie 52
Les Santolines, des logements accompagnés pour briser l'isolement des personnes âgées .. 60
La Scalaa : une plateforme numérique pour organiser la solidarité citoyenne d'aide locale aux aidants 68
Voisin'âge : une conciergerie sociale qui crée du lien entre les âges 76

Répartition géographique des actions



API bus, à la rencontre des seniors isolés

Type d'action :

- Accessibilité
- Soutien aux aidants
- Développement social
- Inclusion
- Lien social
- Pratiques professionnelles
- Santé

Département : Hérault

Sur le vif : « *lorsqu'une commune dispose d'une salle municipale où organiser des activités, il est parfois difficile de faire sortir les personnes âgées de chez elles. Avec API bus, non seulement on amène de l'information et des animations là où il n'y en pas mais en plus on va chercher les personnes chez elles pour qu'elles n'aient plus de contraintes de déplacement* », la Directrice de l'ADMR de l'Hérault.

Porteur(s) de l'action : Fédération ADMR de l'Hérault

Objectif(s) et bref descriptif

Afin de permettre à l'ensemble des retraités du département de l'Hérault d'accéder à des informations et actions de formation sur le « bien vieillir », et de favoriser le maintien du lien social, la Fédération départementale ADMR a développé un lieu itinérant d'accueil, d'information et de prévention. L'API BUS se déplace sur l'ensemble du département, vient chercher à domicile les personnes âgées les plus isolées géographiquement ou rencontrant des difficultés de mobilité, puis s'installe au cœur des communes volontaires pour des temps de convivialité et d'information/formation au sein du véhicule modulable.

Origine(s)

L'idée d'API BUS est née à la suite d'une enquête conduite par l'ADMR en 2014 auprès des retraités et des communes de l'Hérault, afin de recenser les besoins des séniors ainsi que les réponses déjà existantes sur les territoires. Cette enquête, ainsi que les témoignages des intervenants à domicile de l'ADMR, ont mis en évidence le besoin de vie sociale des personnes âgées, confrontées à un sentiment fort d'inutilité. Cependant, cette envie des personnes retraitées de sortir de chez elles, de partager des activités avec d'autres, se heurte, dans les zones rurales géographiquement isolées, à des difficultés de déplacement. Lorsqu'il existe des activités et des services, tels des clubs du troisième âge, des actions de prévention, ils sont principalement localisés dans les bourgs et restent inaccessibles à certains.
En s'inspirant d'expériences déjà existantes auprès d'autres publics, notamment celle du Ptit Platô à Nancy (lire la fiche Apriles sur le sujet), l'ADMR envisage alors d'aménager un véhicule adapté au transport de personnes mais également modulable en espace de rencontres et d'information, qui se déplacerait au devant des retraités du département.
Afin de financer le coût d'un tel véhicule, l'ADMR répond alors à l'appel à projet annuel lancé par la Carsat Languedoc Roussillon, en interrégime, pour favoriser un vieillissement actif et en bonne santé des seniors en risque de fragilité. Bien que le projet ne rentre pas dans les cadres, la Carsat qui entretient déjà des liens de partenariats avec l'ADMR, est sensible à l'intérêt du dispositif et ses administrateurs décident de financer l'achat et l'aménagement du véhicule, hors appel à projet. Des subventions complémentaires sont également réunies auprès de la Fondation Caisse d'Epargne et de la Fondation Bruno.
Un véhicule est alors spécialement conçu pour transporter cinq passagers, y compris des personnes à mobilité réduites, et se transformer en salle de réunion pour une douzaine de participants, équipée d'un point électrique, de chauffage/climatisation, d'un grand écran, d'ordinateurs portables, de bornes wi-fi pour se connecter dans les zones à faible réseau, mais aussi d'un réfrigérateur et d'une machine à café pour la convivialité. Un collaborateur au profil atypique est également recruté à temps plein afin de conduire le car, animer les activités et finaliser l'organisation avec les communes desservies.
En janvier 2016, après un an de préparation, API (pour Animation, Prévention, Information, mais aussi en clin d'œil à happy) Bus est prêt à démarrer ses tournées.

Description détaillée

Décoré de couleur vive et clairement identifiable, API BUS a commencé à sillonner les routes du département et notamment les petites communes de l'arrière pays héraultais en janvier 2016. L'ensemble des 337 mairies de l'Hérault ont préalablement été contactées, afin de leur proposer un premier passage gratuit de l'API bus. Les communes visitées en priorité ont été identifiées avec l'aide de la Carsat qui a été la première en France à établir un Atlas des fragilités, et la majorité a accepté. Cependant, si les animations proposées par API bus sont gratuites pour les bénéficiaires afin de pouvoir toucher le plus de retraités possible, les communes intéressées par le dispositif se voient, en revanche, proposer un abonnement dont le montant est fixé en fonction de la fréquence des passages : de 150 euros pour un passage annuel à 90 euros par passage au-delà de quatre par an. A l'issue d'une première halte dans leur commune, une dizaine de maires ont d'ores et déjà souscrit pour un passage par mois, soit un apport de 5000 euros au budget de fonctionnement de l'API bus, qui s'élève à 50 000 euros. Les bons retours de la part des bénéficiaires devraient encourager d'autres municipalités, plus attentistes à s'engager, d'autant que le dispositif peut s'intégrer dans un contrat local de santé. L'ADMR se donne ainsi deux ans pour autofinancer le fonctionnement de l'API bus avec la cotisation des communes et des financements fléchés, notamment dans le cadre de la conférence des financeurs.

Une demi-journée d'information et d'animation

Le partenariat avec les mairies, ou les Centres communaux d'action sociale, permet également de communiquer largement auprès des habitants sur le passage du bus, par voie d'affichage ou dans le bulletin municipal. Cette information est également relayée localement par les collaborateurs de l'ADMR, salariés ou bénévoles, ainsi que par les caisses de retraite de l'inter-régime (Carsat, MSA, RSI), auprès de leurs bénéficiaires. Les personnes intéressées prennent alors directement contact avec l'ADMR pour s'inscrire (jusqu'à douze par séances) et une tournée est organisée afin de véhiculer depuis leur domicile les participants qui le souhaitent. API bus s'installe ensuite en centre bourg, pour un temps d'animation avant tout convivial. Si les actions de prévention occupent une place importante, des activités plus ludiques sont également proposées (loisirs créatifs, jeux collectifs, initiation à l'informatique…), ainsi qu'un goûter. Le programme de ces animations est construit en fonction des souhaits des participants, recueillis au premier passage, et de la cohésion du groupe constitué. Si la majorité de ces animations sont assurées par les professionnels de l'ADMR ou de la Carsat, notamment concernant les actions de prévention (nutrition-santé, chute, mémoire…), des partenaires extérieurs interviennent également sur des demandes spécifiques : la gendarmerie a été sollicité pour apporter des informations dans la lutte contre les arnaques, les pompiers participent à la formation aux gestes de premiers secours…). Enfin des informations sont également apportées par l'ADMR ou la Carsat sur les dispositifs d'aide et de maintien à domicile à l'attention des retraités, en perte ou non d'autonomie. Autant d'occasion de partager des moments de convivialité et de nouer des liens, qui se prolongent au-delà du passage du bus.

Pérenniser et développer le dispositif

Fort de ces débuts prometteurs, l'ADMR a déposé un dossier auprès de la Conférence des financeurs. Cette dernière pourrait apporter son aide au dispositif, à travers l'organisation, au sein d'API bus, d'un accompagnement des aidants, du type café des aidants itinérants. De son côté, la Carsat souhaite également s'appuyer sur API bus pour promouvoir auprès des retraités le recours aux nouvelles technologies et recruter certains d'entre eux afin de tester des innovations. La Carsat soutien entre autres un projet de robot pour assister des personnes en sortie d'hospitalisation.

D'autres fédérations ADMR s'intéressent également à API bus et envisage déjà, comme l'ADMR de l'Aisne, un déploiement fin 2016. Le dispositif itinérant séduit aussi d'autres acteurs, à l'exemple de la MSA : après avoir mis en service un véhicule d'information sur l'aménagement du logement en Lozère, la caisse de retraite envisage, en association avec Présence Verte, spécialisée dans la téléassistance, de déployer sur ce département une offre similaire à API bus.

Il sera donc probablement nécessaire de coordonner les démarches qui émergent. Un rôle que pourrait assumer le Département, probablement dans le cadre de la conférence des financeurs.

Mise à jour

Depuis l'expertise conduite en décembre 2018, API Bus a poursuivi son développement. Fin 2020, 140 communes de l'Hérault ont bénéficié du passage du bus, soit au titre de la découverte du dispositif, soit pour une série d'ateliers. Certaines, à l'exemple de la commune de Restinclières, ont même renouvelé leur convention ou augmenté le nombre de passages annuels. D'autres petites communes, qui ne disposaient pas d'un budget suffisant, se sont regroupées pour accueillir l'API Bus. Par ailleurs, si les passages du bus sont majoritairement organisés avec les communes et CCAS, des résidences seniors commencent également à le solliciter. Ce sont donc, en moyenne, entre 400 et 500 seniors qui bénéficient des activités du bus chaque année, même si la crise de la Covid et les confinements successifs ont contraint à annuler plusieurs tournées et réduit d'un tiers la fréquentation.

Pour faire face à cette montée en puissance et pallier les éventuelles absences, un second animateur a été embauché. Tous deux interviennent à mi-temps mais peuvent également être mobilisés ensemble sur une tournée si le nombre de participants le nécessite. De plus, si l'ADMR continue de faire appel à des partenaires extérieurs sur certaines thématiques (prévention des arnaques, sécurité routière, premier secours…), des bénévoles, disposant de compétences spécifiques (fabrication de produits ménagers « maison », généalogie…) sont également mobilisés.

Les missions de l'API BUS se sont également élargies. Le bus est notamment utilisé pour déployer un Bus des Aidants, dispositif porté par l'Association des Aidants d'Occitanie, l'ADAO (fiche en préparation dans le cadre de l'appel à contribution Odas/CNSA sur le soutien aux proches aidants). Une convention est en projet avec le Conseil départemental de l'Hérault pour développer un accompagnement aux droits et aux aides vers les publics en difficulté sociales, plus particulièrement en matière de lutte contre l'illectronisme. Quant à L'ADMR de l'Hérault, elle se sert aussi du bus pour promouvoir le recrutement de salariés et de bénévoles au sein de ses services. Par ailleurs, 'API Bus a inspiré d'autres projets : l'ADMR du Jura est venue rencontrer l'équipe héraultaise et fait désormais circuler un dispositif identique ; dans l'Hérault, l'association Présence Verte a développé un point ressource mobile pour informer sur ses services d'aide à domicile.

Pour l'ADMR 34, l'API Bus n'a pas épuisé son potentiel de développement, à condition de renforcer la communication et l'information sur le dispositif, à destination des élus (participation au salon des maires de l'Hérault) et des seniors encore autonomes (les caisses de retraite pourraient être sollicitées). Actuellement, l'équilibre financier du dispositif reste fragile et encore très dépendant des subventions accordées dans le cadre des appels à projets portés par la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie (CFPPA) ou par l'interrégime des caisses de retraite.

Bilan

- Permettre à des personnes retraitées d'accéder à l'information sur les dispositifs d'aide et de soutien à domicile.
- Favoriser la prévention de la perte d'autonomie.
- Rompre l'isolement des personnes retraitées dans des territoires ruraux très isolés.
- Recréer du lien social et un sentiment d'utilité chez les personnes retraitées.

Partenaires

Carsat Languedoc Roussillon, Fondation Caisse d'Epargne, Fondation Bruno, Mairies de l'Hérault concernées par le dispositif.

Moyens

Humains : Deux collaborateurs à mi-temps et le soutien de l'équipe de salariés du siège (premier niveau d'information auprès des communes, recherche de financements et réponse aux appels à projet).

Financiers : Financements Carsat : 76000 euros d'aménagement du véhicule en 2016, puis financements interrégime sur les ateliers (2020 : 5 300 euros). Financements CFPPA (2018 : 15 000 euros, 2019 : 10 000 euros, 2021 : 21 000 avec des ateliers supplémentaires).
Des fondations (Fondation de France, fondation Bruneau) ont également contribué à l'API Bus
Matériels : un véhicule spécialement adapté pour permettre le transport de personnes et sa transformation en lieu d'activités ; des salles mises à disposition par les Mairies ou les CCAS.

Contact Action

Organisme : ADMR de l'Hérault
Interlocuteur : CALLAS Christelle
Fonction : Responsable du développement
N° de téléphone : 04 67 20 75 75
Adresse email : info.fede34@admr.org
Site internet : https://www.admr34.fr/api-bus-admr-herault

Ayyem Zammen accompagne des colocations de personnes âgées immigrées

Type d'action :

- Accessibilité
- Bénévolat
- Habitat / logement
- Lutte contre l'isolement
- Personnes âgées
- Pratiques professionnelles
- Soutien à domicile

Département : Paris

Sur le vif : « *Avant, j'avais une chambre à l'hôtel des couronnes. Pour 600 euros par mois, je n'avais pas le droit de monter mon casse-croûte et je devais me laver aux bains-douches. Je n'aime pas vivre seul. Ici, les autres colocataires sont gentils, on est comme des frères et c'est calme, impeccable. Héloïse, elle nous aide pour les papiers. Et tous les jours je vais au café social* », Messaoud, 81 ans, colocataire du domicile partagé de la rue Saint Fargeau.

Porteur de l'action : Association Ayyem Zamen

Objectif et bref descriptif :

De nombreuses personnes âgées précarisées, souvent issues de l'immigration, sont victimes de mal logement. Pour répondre à cette situation, qui participe à leur désocialisation et à leur perte d'autonomie, l'association Ayyem Zamen, à l'origine des Cafés sociaux, a développé avec des bailleurs sociaux des « domiciles partagés ». Ces colocations, implantées dans des appartements en diffus à proximité des Cafés sociaux, accueillent trois ou quatre personnes qui disposent chacune de leur chambre et partagent des espaces communs. Une professionnelle de l'association assure un suivi individuel de chaque colocataire et favorise une vie sociale et partagée au sein des logements.

L'essentiel :

Date de création : 2014

Population concernée : Des personnes âgées, notamment immigrées, en situation de précarité, de mal logement et d'isolement social ou familial

Caractéristiques : être autonomes lors de l'entrée dans la colocation

Zone d'implantation : Neuf programmes de logements sociaux répartis dans les 18ème, 19ème et 20ème arrondissements de Paris, en proximité des deux cafés sociaux Belleville et Dejean portés par l'association, ainsi que des transports, commerces et services habituellement fréquentés par la population ciblée

Configuration de l'habitat : Appartements de type 4 et 5 du parc social, à raison d'un seul logement par immeuble, comprenant 3 à 4 chambres individuelles et des espaces partagés (salles de bain, toilettes, cuisine équipée, séjour, balcon ou terrasse)

Partenaires : Cabinet Architecture et développement, Caisses de retraite complémentaire : Pro BTP , Malakoff Médéric Humanis, AG2R La Mondiale ; Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA), Fondation BTP +, Fondation de France, Paris Habitat, Ville de Paris (Services sociaux, DASES, DDCT)

Programmes, AAP, AMI : Appel à projet de la Commission interministérielle pour le logement des populations immigrées (CILPI) 2015

Spécificités : Des appartements disséminés dans des ensembles de logements sociaux. Un accompagnement social global porté par l'association Ayyem Zamen, en lien avec des lieux ressources : le café social Belleville et le café social Dejean

Cette action a été identifiée dans le cadre de l'appel à contribution « Habitat inclusif », en partenariat avec la CNSA

Origine(s)

Depuis 2003, l'association Ayyem Zamen (Le bon vieux temps), créée par Moncef Labidi, a développé un dispositif d'accompagnement des personnes vieillissantes, en situation de précarité économique ou de fragilité sociale, notamment celles ayant vécu une migration. Elle les accueille au quotidien au sein des deux cafés sociaux qu'elle coordonne, le « Café social Belleville » et le « Café social Dejean » à la Goutte d'Or, implantés sur les lieux de vie des personnes. En offrant un espace de sociabilité, ces lieux atypiques favorisent l'instauration d'une relation de confiance entre ceux qui les fréquentent (quelques 800 adhérents à l'association), les professionnels de l'accès au droit, de l'accompagnement social et de l'animation socio-culturelle et les salariés et bénévoles qui assurent son fonctionnement. Bien identifiés par l'ensemble des acteurs médico-sociaux (Centres locaux d'information et de coordination-CLIC, services sociaux polyvalents, hôpitaux), l'association peut ainsi proposer un soutien administratif, un accompagnement social, des temps de convivialité, pour répondre aux besoins plus facilement exprimés par les usagers dans le cadre informel des cafés. L'équipe de l'association Ayyem Zamen a ainsi pu constater que le mal logement était une des principales difficultés, rencontrée par un tiers des habitués des cafés sociaux. Constitués en majorité d'hommes âgés et isolés, dont l'accès au logement social est quasi impossible, ils vivent en foyer de travailleurs migrants, dans des hôtels meublés ou des chambres de bonnes insalubres et un quart d'entre eux connaissent des périodes d'errance. Des situations qui ne permettent pas de prévenir la perte d'autonomie, ni, lorsqu'elle survient, de répondre aux besoins d'une prise en charge médicosociale.

Afin de répondre à ces problématiques, l'équipe imagine alors une solution de logement durable et adaptée à la situation économique de ces personnes, favorisant leur maintien dans l'autonomie et la rupture de leur situation d'isolement : les domiciles partagés. En juillet 2013, l'association obtient auprès de la Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement (DRIHL), un agrément d'intermédiation locative et de gestion locative sociale. Cet agrément lui permet de signer des baux de location avec des bailleurs sociaux et des contrats de sous-location avec les personnes rencontrant une difficulté à se loger. Elle se rapproche alors du Bailleur Paris Habitat, qui accepte de lui louer, sur la base de loyers PLAI renégociés, quatre grands appartements (T4 et T5), à proximité des cafés sociaux. Une convention est signée en juin 2014. Parallèlement, les baux de colocation précisant la durée, le montant du loyer, les obligations et les droits du colocataire sont travaillés avec un juriste et un cabinet d'architecture, « Architecture & développement », accompagne l'association dans les travaux d'aménagement des appartements, notamment sur les espaces communs plus sensibles, comme la cuisine et les salles de bain. L'association se tourne également vers des partenaires institutionnels (Commission interministérielle pour le logement des populations immigrées - Cilpi) et privés (caisses de retraite complémentaires, fondations) pour financer ces aménagements ainsi que l'accompagnement social proposé aux colocataires.

Par ailleurs, l'association a identifié parmi les usagers des cafés sociaux quelques 140 personnes âgées pour qui le domicile partagé pourrait être une réponse adaptée à leurs difficultés. Des réunions collectives d'information sont organisées pour leur présenter le projet et déconstruire leur représentation négative de la colocation, qu'ils associent à de la sur-occupation. Une commission spécifique, composée de professionnels de l'association est constituée, pour sélectionner les douze premiers habitants. Fin 2014, les quatre appartements sont prêts à les accueillir, soit trois colocataires par logement. Quatre nouvelles implantations suivent en 2016 et 2017, puis un neuvième appartement est installé en 2019 dans le vingtième

arrondissement et un dixième dispositif, occupé essentiellement par des femmes, est prévu en 2020.

Description détaillée

« Chacun chez soi, mais ensemble »

Afin d'éviter toute stigmatisation de leurs habitants, les domiciles partagés de l'association Ayyem Zamen ont été disséminés dans neuf programmes de logements sociaux différents, à proximité des cafés sociaux. L'un deux, occupé depuis 2017 est situé au 6 bis rue Saint Fargeau, dans un ensemble de 53 logements construits en 1996. L'appartement, un grand T4 de plus de 80 m^2, se trouve au rez-de-chaussée d'un bâtiment en retrait de la rue, dans une cour arborée. Un cheminement accessible aux personnes à mobilité réduite permet d'accéder à l'appartement et à sa terrasse privative. Chacun des trois colocataires y disposent d'une chambre d'au moins 10 m^2 équipée d'une serrure (installée à la demande des personnes), qui constitue son espace personnel. Ils partagent un salon séjour ouvert sur la terrasse, une cuisine entièrement équipée, deux salle de bain adaptées et deux toilettes. Les futurs habitants ne disposant le plus souvent que de très peu d'affaires personnelles, le logement est entièrement installé à leur arrivée, jusqu'aux draps sur les lits. Cependant, les colocataires de Saint Fargeau ont été associés le plus en amont possible au choix de leur chambre, à celui du mobilier et de la décoration, acquis neuf ou d'occasion par l'association. Cet appartement se situe également dans un environnement contribuant à la qualité de vie de personnes vieillissantes : à quelques minutes à pieds, les colocataires ont accès à de nombreux commerces, à des professionnels de santé, à des lieux de détente et à une ligne de bus qui leur permet de se rendre au café social.

Chaque habitant signe un contrat de location avec l'association Ayyem Zamen (bail renouvelable de 3 ans) à qui il verse un loyer de 280,00 euros et perçoit des allocations personnalisées au logement (APL), qu'il touche individuellement.

Des colocataires fragilisés par leurs parcours de vie

Les colocataires des domiciles partagés sont essentiellement des hommes (une seule femme en 2019), âgés pour les deux tiers d'entre eux de plus de 70 ans. Originaires principalement du Maghreb, ils sont arrivés seuls en France entre les années 60 et 80 pour travailler dans l'industrie ou le bâtiment. Pour la plupart d'entre eux, ils ont connu des parcours professionnels hachés, cumulent des problèmes de santé liés à leurs conditions de travail et de vie précaires et ne disposent que de faibles retraites, dont l'essentiel est encore envoyé à leur famille restée au pays. De ce fait, ils n'ont jamais vu leur demande de logement social, lorsqu'ils en ont fait une, traitée en priorité. Logés le plus souvent à plusieurs, dans des logements insalubres du parc privé, leur situation se dégrade au fur et à mesure de leur avancée en âge. D'autant que pour des raisons d'ordre culturel, mais également financières, ces personnes ne peuvent pas accéder aux EHPAD et peu d'entre eux bénéficient de services d'aide à domicile.

Ainsi, dans le domicile de la rue Saint Fargeau, la moyenne d'âge des trois colocataires est de 81 ans. Si deux d'entre eux sont encore autonomes, et partent de temps en temps retrouver leur famille en Algérie et au Maroc, l'un d'eux ne se déplace plus qu'en fauteuil roulant. Ce sont des habitués du café social, qu'ils ont connus par bouche à oreille ou orientés par des travailleurs sociaux de la mairie. C'est là qu'ils ont entendu parler séparément des domiciles partagés. Une fois exprimé leur intérêt pour le dispositif, chacun a été reçu par la conseillère en économie sociale et familiale, chargée de l'accompagnement social des colocataires des domiciles partagés. Cet entretien approfondi permet d'évaluer globalement la situation de la personne (mal logement, ressources, lien avec la famille, isolement…), ainsi que sa motivation

et sa capacité à vivre en colocation. Si elle ne semble en capacité de s'adapter au dispositif, elle est réorientée vers d'autres interlocuteurs. Dans le cas contraire, elle est inscrite sur une liste d'attente, un dossier de demande de logement social est constitué, s'il n'y en pas déjà un en cours, et elle est accompagnée dans l'ouverture de droits qui l'aideront à stabiliser sa situation financière. Dès qu'une place se libère, ou qu'un nouveau domicile partagé est créé, la commission spécifique se réunit et prend notamment en compte le caractère d'urgence des situations par rapport au logement et à l'isolement social. La personne retenue est invitée à visiter le logement, à rencontrer les colocataires déjà installés et à confirmer son souhait d'intégrer le dispositif.

Un accompagnement global, favorisé par un lieu ressource

Le domicile partagé est conçu non seulement comme une solution au mal-logement mais également comme une réponse à l'isolement et aux besoins d'accompagnement social de personnes vieillissantes issues de l'immigration. Face aux situations souvent complexes des colocataires, un poste d'accompagnateur social, dédié aux habitants des domiciles partagés, a été créé au sein de l'association. La conseillère en économie sociale et familiale qui occupe cette fonction a pour mission d'assurer un suivi approfondi des colocataires, depuis l'emménagement dans le logement (organisation du transport de leurs effets personnels, apprentissage de l'utilisation des appareils ménagers, découverte des ressources du quartier) jusqu'à leur éventuel départ (retour définitif au pays, entrée en institution, etc.). Elle les rencontre régulièrement en entretien individuel, mais aussi de façon plus informelle lorsqu'ils viennent au café social où se trouve son bureau, ou lorsqu'elle partage des moments de convivialité à leur domicile. Elle les sensibilise sur la gestion du budget, l'ouverture et le suivi de leurs droits, leur état de santé. Si elle constate une dégradation, elle peut les inciter à faire un bilan, se rendre avec eux à l'hôpital, veiller à leur retour dans le logement après hospitalisation. Elle les accompagne également dans leur demande d'aide à domicile, auprès de leur caisse de retraite ou du Département. Mais la mise en place d'un plan d'aide se heurte bien souvent aux refus des habitants qui privilégient l'entraide entre colocataires. Ainsi, ils se soutiennent dans la préparation des repas, l'entretien du linge ou de leur logement. Ils y sont aidés par le passage hebdomadaire d'un agent d'entretien, salariés de l'association Ayyem Zamen, qui identifie également les éventuels problèmes d'hygiène.

Collectivement, l'accompagnatrice contribue à créer une dynamique au sein de chaque colocation. C'est avec elle que les habitants construisent les règles de « bien vivre–ensemble », formalisées ou non par un document écrit et elle assure une médiation lorsque la vie en colocation exacerbe les tensions. Elle facilite également la création de liens, entre colocataires et avec l'extérieur, qu'il s'agisse du quartier ou des cafés sociaux. Elle propose des temps de convivialité et des activités communes, à l'exemple des petits déjeuners partagés qu'elle organise chaque lundi dans une colocation différente, avec l'accord des habitants. De plus, si plusieurs des colocataires fréquentent très régulièrement, voire quotidiennement le café social, d'autres doivent être encouragés par l'accompagnatrice à participer aux activités socio-culturelles ou aux ateliers qui y sont organisés. Huit colocataires ont ainsi pu partir en vacances en vacances en Grèce en 2019. Pour beaucoup, la colocation devient « une famille » et des relations se développent avec les voisins et les gardiens d'immeuble qui assurent une veille discrète et alertent l'association Ayyem Zamen en cas de difficultés.

La proximité avec les cafés sociaux, véritables lieux ressources du dispositif, est essentielle au bon fonctionnement des domiciles partagés. Ils constituent pour les colocataires un lieu fort de sociabilité et de rencontres informelles avec des professionnels en capacité de répondre à leurs difficultés. Il permet également à l'accompagnatrice de ne pas être isolée, de bénéficier de l'expertise des autres professionnels du café social et de prendre du recul.

Transposer vers d'autres porteurs un modèle qui a fait ses preuves

L'ensemble du dispositif des domiciles partagés s'appuie depuis sa création sur un comité de pilotage qui réunit une fois tous les 6 mois l'ensemble des partenaires financiers et opérationnels. Des conventions annuelles sont passées avec chacun des partenaires financiers, qui participent soit à l'aménagement et à l'adaptation des logements, soit aux coûts salariaux liés au fonctionnement des domiciles partagés. Cette annualité implique une fragilité du modèle économique et la nécessité pour l'association de rechercher constamment de nouveaux partenaires, comme la Fondation Abbé Pierre qui, depuis 2018, participe au financement de l'accompagnement social. La convention avec Paris habitat est, quant à elle, de trois ans renouvelables. Elle définit notamment la mise à disposition des appartements à tarifs négociés et les obligations des deux parties.

En cinq ans d'existence, le dispositif des domiciles partagés a progressivement évolué, en prenant en compte les retours d'expériences des premiers appartements : implication plus précoce des habitants dans l'aménagement de leur logement et le choix de leurs colocataires; accompagnement « sur-mesure » pour respecter les habitudes de vie ; formalisation d'outils pour faciliter la gestion locative ; travail autour des liens familiaux, notamment dans la perspective d'une fin de vie au pays et droit à l'essai du retour au pays, avec maintien dans le domicile partagé ; développement du travail collectif au sein des cafés sociaux ; création d'un dixième domicile partagé dont les colocataires seront uniquement des femmes… A ce jour, quatre habitants ont quitté les domiciles partagés : deux ont fait le choix d'une autre offre de logement (résidence autonomie pour l'un et logement social classique pour l'autre), deux en grande perte d'autonomie ont souhaité rentrer au pays pour la fin de leur vie et ont été accompagnés en ce sens.

En 2018, l'association et les membres du Copil ont engagé avec une consultante membre du réseau HAPA (habitat partagé et accompagné) une étude portant sur le bilan et la modélisation du dispositif (document joint). La décision a été prise de ne pas développer pour le moment le dispositif au-delà de dix domiciles partagés, ce qui pouvait représenter un risque pour le fonctionnement et l'organisation de l'association, mais de mettre à disposition d'autres porteurs les outils pour déployer des dispositifs similaires sur d'autres territoires et auprès d'autres publics.

Bilan

Eléments positifs :

- Une association porteuse bien identifiée, tant par les potentiels colocataires que par les acteurs à leur contact
- Un bailleur investi dans la durée
- Des logements implantés sur les lieux de vie préalables des colocataires et à proximité d'un lieu ressource
- Un accompagnement « sur mesure », en complémentarité du travail mené par les cafés sociaux et dans le respect des habitudes de vie de chacun des colocataires.
- Une implication des colocataires dans l'aménagement et le fonctionnement de leur logement
- Des effets avérés sur le bien-être physique et moral des colocataires
- Une réflexion pour modéliser le dispositif et l'ouvrir à d'autres porteurs

Les points d'attention :

- Un modèle économique fragile
- La difficulté à mobiliser de nouveaux bailleurs
- Des limites propres au maintien à domicile lorsque la dépendance s'accroit, avec la contrainte supplémentaire de ne pas fragiliser l'ensemble de la colocation.

Partenaires

Cabinet Architecture et développement, Caisses de retraite complémentaires (Pro BTP, Malakoff Médéric Humanis, AG2R La Mondiale), Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA), Fondation BTP+, Fondation de France, Paris Habitat, Ville de Paris (Services sociaux, DASES, DDCT).

Moyens

Investissement :

- Paris Habitat a financé la rénovation et la mise aux normes des salles de bain.
  Chacun des immeubles accueillant une colocation dispose d'ascenseur ou de rampe d'accès.
- L'association Ayyem Zamen prend en charge le reste de la rénovation et l'équipement complet des appartements, avec le soutien de plusieurs partenaires privés et caisses de retraite complémentaires.

Fonctionnement :

- L'association Ayyem Zamen loue les appartements à Paris Habitat pour un loyer minoré et assume toute les charges autres que locatives (eau, assurance, télévision, téléphone, avance pour le renouvellement des équipements…)
- L'association Ayyem Zamen assure les coûts salariaux liés au fonctionnement du dispositif, soit 0,3 ETP pour la coordination du projet et la gestion locative, 1 ETP d'accompagnatrice sociale, 0,8 ETP d'agent d'entretien). Ces frais sont en partie couverts par la subvention annuelle de fonctionnement de la DASES, ainsi que par des subventions ponctuelles (Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie (CFPPA) ; Fondation Abbé Pierre).

- Les colocataires paient un loyer équivalent au loyer de l'appartement charges locatives comprise, divisé par trois, soit environ 280 euros. Ils versent également 10 euros par an de cotisation à l'association, leur permettant de fréquenter le café social et d'accéder aux autres services (séjours, activités socio-culturelles, etc.).

Contact Action

Organisme : Association Ayyem Zamen
Interlocuteur : Maia LECOIN
Fonction : Directrice
Adresse : 7 Rue de Pali-Kao, 75020 Paris
N° de téléphone : 01.40.33.25.25
Adresse email : Directioncafesocial@gmail.com

Lien vidéo : https://www.facebook.com/oldyssey/videos/2641162575939233/?t=4

Jardin'âges, un terreau pour le développement social local

Type d'action :

- Aînés
- Développement durable
- Développement social
- Inclusion
- Lien social
- Liens intergénérationnels
- Loisirs
- Partenariat / transversalité
- Prévention

Département : Loire-Atlantique

Sur le vif : « *Mon père m'a transmis depuis toute petite le goût du jardinage mais comme j'habite en logement collectif, être dehors me manquait. Le centre social m'a mis en contact avec un monsieur de 95 ans. Depuis que sa femme est morte, plus personne n'entretenait son jardin. Il est content quand la pelouse est tondue. Il attend mes visites et moi aussi je rencontre du monde lors des réunions avec les autres jardiniers* », Madeleine, retraitée célibataire et jardinière depuis 3 ans.

Porteur(s) de l'action : Centre socio-culturel de l'Allée verte

Objectif(s) et bref descriptif

Afin de lutter contre l'isolement des personnes âgées en perte d'autonomie et de permettre à des personnes retraitées de conserver ou retrouver une utilité sociale, Jardin'âges propose à des amateurs sans jardin de s'occuper de celui de personnes âgées devenues incapables de l'entretenir. Sans se substituer à l'entourage, ni concurrencer les professionnels, cette activité partagée permet non seulement de créer du lien entre accueillants et jardiniers, mais également de développer les solidarités de proximité et de promouvoir, dans une logique intergénérationnelle, une culture de l'écologie et du développement durable.

Origine(s)

Jardin'âges est né de la rencontre entre deux constats. En 2008, le Conseil général de Loire-Atlantique est interpellé par le nombre important de personnes âgées, qui dans le cadre d'une demande d'Aide Personnalisée à l'Autonomie (APA), manifestent le désir d'avoir une aide pour entretenir leur jardin, demande qui ne rentre pas dans le champ de compétence de la prestation. Une enquête menée alors sur le territoire Sud Loire de l'agglomération nantaise confirme le lien affectif fort de ces personnes âgées pour leur jardin et les conséquences de leur déshérence sur l'état général de leurs propriétaires. Dans le même temps, le centre social de l'Allée verte, implanté dans un quartier d'origine populaire de cette partie de l'agglomération, observe que la liste d'attente qu'il gère pour les jardins familiaux s'allonge et que la durée d'attribution peut atteindre 4 ans, alors que de plus en plus en de personnes âgées vivent seules dans des petits pavillon dont elles n'ont plus la force ou les moyens d'entretenir les jardins.
Le Conseil général réunit alors un collectif, composé d'associations partenaires du Département (acteurs du service à la personne et du soutien à domicile, de la médiation, de l'économie sociale et solidaires), et de représentants des services personnes âgées ou des CCAS de villes de l'agglomération (Saint-Sébastien sur Loire, Rezé, Vertou, Nantes). Pendant 10 mois, le collectif conduit une démarche d'évaluation et d'élaboration du projet, afin de définir la forme que pourrait prendre l'action, de lever les obstacles juridiques, de poser les limites pour ne pas entrer en concurrence avec le secteur marchand et d'arrêter les principaux objectifs : lutter contre l'isolement et permettre le maintien à domicile des personnes âgées ; développer le lien social et les réseaux de proximité ; encourager une pratique écologique du jardinage, par l'échange de savoirs. A l'issue de ces dix mois, le portage du projet est confié au centre social de l'Allée verte dont le territoire et le projet social s'intègrent parfaitement dans la démarche. Charge à lui de construire et d'expérimenter pendant un an le projet Jardin'âges, accompagné par un groupe de suivi constitué des partenaires. Un animateur, disposant à la fois de connaissances du public âgé et du jardinage est recruté pour accompagner, à 75% de son temps, le déploiement du projet. Jardin'âges est alors officiellement lancé en 2011, et l'information est relayée par les partenaires auprès de leurs publics, mais aussi par les caisses de retraite, par les jardins auprès des jardiniers en attente de parcelles et par les médias.

Description détaillée

Dès la première année, le dispositif rencontre son public : 43 accueillants potentiels et 40 jardiniers en attente sont rencontrés par l'animatrice pour aboutir à la création de 25 binômes, un chiffre considéré aujourd'hui comme un seuil pour assurer un suivi de qualité. L'accompagnement des participants est en effet considéré comme l'une des clefs de réussite du dispositif.

A la recherche du binôme idéal

Dans un premier temps, un entretien individuel est réalisé avec chacun des potentiels participants. Pour les accueillants, préalablement ciblés en fonction de leur état de fragilité (santé, isolement) et de leur revenu (ils ne doivent pas être en mesure de financer l'intervention d'un service de jardinage), cet entretien a lieu à leur domicile. Ce sont principalement des femmes seules, le

plus souvent veuves, très attachées au jardin que leur mari entretenait. Le plus âgé de ces accueillants est âgé de 96 ans, mais la majorité a entre 80 et 90 ans. Les jardiniers sont eux reçus au centre social. Ce sont principalement des jeunes retraités qui trouvent dans cette activité une nouvelle utilité sociale, mais également des familles avec enfants, dont certaines étrangères et pour qui la relation en binôme et la participation aux actions collectives développées autour de Jardin'âges constituent un facteur d'intégration. Ce temps d'échange, sur la base d'un questionnaire semi-directif, permet d'évaluer les attentes et les besoins de chacun et de cerner rapidement certains traits de personnalité, mais aussi d'évaluer la faisabilité du projet dans l'environnement des « candidats » (disponibilités, localisation géographique, mobilité…).

Animer, sécuriser, réguler

Sur la base de ces entretiens, l'animatrice effectue ensuite la création des binômes et organise, en sa présence, une première rencontre entre l'accueillant et le jardinier au centre social. Elle est l'occasion de vérifier l'adhésion du binôme aux valeurs de l'action et de poser le cadre de la relation. Lors de l'année d'expérimentation, les participants signaient une simple charte mentionnant les valeurs de l'association, les objectifs de l'action, la souscription à une assurance responsabilité civile et l'autorisation de l'accueillant. Depuis, une convention a été mise en place avec l'aide d'un juriste, signée par les trois parties : elle peut simplement concerner la mise à disposition d'un emplacement au sein d'un jardin et permet alors de cadrer l'utilisation de la parcelle prêtée ; elle peut également portée sur l'entraide bénévole, si le jardinier souhaite donner un coup de main à l'entretien du jardin de l'accueillant. De plus, si à l'origine la participation au projet n'impliquait qu'une adhésion au centre social, entre 5 et 10,5 euros par an en fonction du quotient familial, depuis 2013, afin de conforter le modèle économique du projet, une cotisation est demandée : de 5 euros forfaitaires pour le jardinier, elle est comprise entre 3,20 et 36 euros par an, selon les revenus, pour l'accueillant.

Le travail de l'animatrice ne s'arrête pas à cette mise en réseau. Elle va ensuite accompagner le binôme afin que la dynamique initiale ne s'épuise pas et encourager le jardinier à s'investir dans des actions collectives au sein du centre social. Elle peut également être conduite à intervenir comme médiatrice en cas de désaccords entre l'accueillant, voire sa famille, et le jardinier. Une évaluation est effectuée chaque année, et la convention peut-être réajustée à son renouvellement au bout d'un an. 50% des binômes se maintiennent cependant dans la durée. Pour les autres les raisons de rupture sont variables : mésentente, décès de la personnes âgées, déménagement du jardinier ou reprise d'activité… mais la majorité restent dans le réseau et constitue un nouveau binôme. Cette fidélité au dispositif est également perceptible dans l'assiduité des jardiniers : plus d'un tiers se rendent chez leur binôme tous les jours et la moitié au moins une fois par semaine.

Une dynamique autour de l'âge et du développement durable

Après 3 ans d'existence, ce qui apparaissait au départ comme une action reposant sur de la relation interindividuelle a débouché sur une véritable dynamique collective. Certes, les personnes âgées sont les bénéficiaires directes de Jardin'âges : qu'elles ne fassent que quelques pas dans leur jardin ou échangent quelques mots avec le jardiniers, leur santé mentale et physique en est améliorée et elles retrouvent le sourire en voyant leur parcelle entretenue. Autant de facteur de maintien dans l'autonomie. Mais surtout, la solidarité entre habitants s'est développée. Entre jardiniers tout d'abord, qui se donnent réciproquement des coups de main. Entre accueillants également, qui se reçoivent à l'occasion d'un goûter commun et sortent ainsi de leur isolement. Mais surtout, au sein même du centre social, Jardin'âges a été le moteur de nouvelles initiatives portées par les habitants. Un groupe de bénévoles s'est créé, constituant un vivier de nouveaux adhérents pour le centre social, et a

mis en place un rendez-vous des jardiniers (participants ou non à Jardin'âges) qui promeut des pratiques écologiques et favorise l'échange de savoirs ; un jardin pédagogique a été développé avec l'association des jardins familiaux et ouvert aux enfants ; une serre partagée a été construite afin de favoriser la production de plants pour les jardiniers et la préservation de la biodiversité ; la création d'une outilthèque est en projet… Un groupe de réflexion autour du vieillissement s'est également constitué. Autant d'actions collectives qui concourent à la création de liens, dans une logique d'intergénération, de développement social et de développement durable.

Aujourd'hui, la priorité de Jardin'âges est de réussir à pérenniser son modèle économique et à maintenir et développer la dynamique collective impulsée par l'action. L'essaimage du projet sur d'autres territoires de l'agglomération et du département est à l'étude et pourrait permettre de valoriser financièrement l'expertise développée par le centre social. Enfin, le centre social souhaiterait également qu'une étude sur les impacts de l'action puisse être conduite afin d'en objectiver les bénéfices auprès des partenaires.

Un changement d'échelle difficile

En 2014, la priorité de Jardin'âges était de réussir à pérenniser son modèle économique et à maintenir et développer la dynamique collective impulsée par l'action. L'essaimage du projet sur d'autres territoires de l'agglomération et du département, alors à l'étude, s'est concrétisé avec l'engagement dans la démarche de deux autres Centres Sociaux de l'agglomération nantaise, à Orvault et Couëron. Des échanges de pratiques se sont mises en place environ une fois par trimestre pour capitaliser sur l'expérience de chacun. Par ailleurs, alors que le centre social de l'Allée verte souhaitait objectiver l'impact de Jardin'âges auprès des partenaires, l'initiative a été prise en compte dans une étude plus large, baptisée I-CARE[1]. Menée auprès d'un panel de 16 Centres Sociaux de la région, elle a permis de mieux comprendre les effets des actions des centres sociaux auprès des séniors, de démontrer l'intérêt d'une approche qui privilégie la participation et le pouvoir d'agir et a permis au réseau et à ses partenaires de définir des axes de progrès. Suite à cette étude, dont les résultats ont été publiés en 2019[2], une convention a notamment été signée pour trois ans entre l'AG2R-La Mondiale et les Centre Sociaux des Pays de Loire, permettant de financer des actions sur Appel à Projet. Par ailleurs, Jardin'âges a également pu bénéficier de subventions dans le cadre de la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'autonomie (CFPPA).

En 2021, une trentaine de binômes ont pu être accompagnés, mais la montée en puissance du dispositif reste limitée en raison de la difficulté à pérenniser les financements ainsi qu'à recruter des profils d'animateur en capacité de développer la démarche, de constituer un réseau de partenaires et qui maîtrisent les problématiques du vieillissement.

Bilan

[1] I-CARE a été réalisée dans le cadre d'un partenariat associant la fédération des Centres Sociaux des Pays-de-la-Loire, les universités de Nantes et Angers, le gérontopôle régional, la CNSA, la Carsat, le CCAH et trois groupes de prévoyance. Elle associe trois disciplines, la sociologie, la géographie et la santé, afin d'explorer sept thématiques de l'action des centres sociaux en faveur des séniors : le public, le territoire, les partenariats, la visibilité, la sante et la prévention, les compétences, l'évaluation. 16 Centres Sociaux régionaux ont été impliqués dans cette recherche, qui a combiné des phases d'immersion, d'enquêtes et de collectes de données. Les résultats ont permis d'évaluer la portée et les retombées de l'action des centres sociaux, aussi bien du point de vue du gain économique qu'en termes de bien vivre et de bien vieillir.

[2] https://paysdelaloire.centres-sociaux.fr/union-regionale/synthese-de-la-recherche-i-care-centres-sociaux-et-vieillissement/

- Répondre aux besoins des personnes âgées par rapport à l'entretien de leur jardin et des personnes en attente d'une parcelle à cultiver
- Rompre l'isolement et prévenir la perte d'autonomie des personnes âgées
- Créer des solidarités de voisinage
- Favoriser l'émergence d'une dynamique collective au sein du quartier
- Développer un réseau d'échange de savoirs
- Permettre la mise en synergie de compétences professionnelles et bénévoles sur un territoire
- Encourager le lien social et intergénérationnel.

Partenaires

Comité de pilotage : Le CLIC Villes Villages, la ville de Saint-Sébastien-sur-Loire, l'AG2R – La Mondiale, Malakoff-Humanis (financement ponctuel en 2021)

Moyens

Humains : Une animatrice (0,75 ETP). Un comité de pilotage. Trois groupes de suivi : sur l'information et l'évaluation (2 fois par an), sur les axes de développements (7 fois par an environ), sur le bilan et l'évaluation auprès des partenaires (1 fois par an)

Financiers : Le budget de l'action Jardin'âges s'élève à 32 000 euros en 2021

Subvention annuelle de la ville de Saint-Sébastien sur-Loire : entre 12 et 15 000 € annuel
Convention sur trois ans entre la CFPPA et le centre social : 22 000 euros par an, dont 8 000 euros par an sur l'action Jardin'âgess

AG2R dans le cadre de la convention avec la fédération régionale des centre sociaux: 3000 euros sur deux ans

Fonds propres du Centre social de l'Allée verte, correspondant à la participation des usagers.

Contact Action

Organisme : Centre socioculturel L'allée verte
Interlocuteur : BLANCHARD Béatrice
Fonction : Directrice
Adresse : 1 rue de l'allée verte 44230 Saint-Sébastien-sur-Loire
N° de téléphone : 02 40 33 16 88
Adresse email : bblanchard@alleeverte-csc.asso.fr
Site internet : http://www.alleeverte-csc.asso.fr

Journée citoyenne : faire ensemble pour mieux vivre ensemble

Type d'action :

- Accessibilité
- Accès à l'emploi
- Aidants
- Aînés
- Développement durable
- Développement social
- Education
- Etablissement
- Habitat
- Handicap
- Inclusion Lien social
- Liens intergénérationnels
- Loisirs
- Parentalité
- Partenariats/transversalité
- Pratiques professionnelles
- Prévention
- Protection de l'enfance
- Santé
- Soutien à domicile

Département : France entière

Sur le vif :

« De plus en plus de communes semblent adhérer à l'idée que la politique ne se gère plus toute seule mais bien avec les habitants, en plaçant les collectivités dans un rôle d'accompagnateur, projetant ainsi le citoyen en véritable acteur et non plus en simple consommateur». Le maire de Berrwiller.

« Il n'y a plus de barrière ni physique, ni technique. Les expériences et les aptitudes se partagent. Les enfants saluent la personne de 70 ans avec laquelle ils ont travaillé. Et la dame avec son foulard n'est plus l'étrangère, mais la dame qui a aidé à repeindre le chalet... Maintenant, les gens se sourient dans la rue, ils s'interpellent, boivent un café ensemble ». La maire de Morschwiller-le-Bas.

« Pas besoin de qualification, le but est de donner du sens à cette journée citoyenne en permettant à chacun de s'y inscrire ». Le maire de Hillion.

« Jamais les gens du logement social et du secteur résidentiel ne se seraient rencontrés et parlés sans cette journée ». Le maire de Champagne-sur-Seine

« La Journée citoyenne permet de retrouver des personnes de générations différentes. On travaille beaucoup, mais c'est pour le bon fonctionnement du village et dans une ambiance de travail très sympathique. J'aimerais bien que ça continue encore longtemps, c'est un beau concept !». Un Jeune habitant.

Porteur(s) de l'action : Réseau Journée citoyenne

Objectif(s) et bref descriptif

Afin d'encourager la création de liens au sein de la population, un peu partout en France chaque année, des habitants consacrent bénévolement une journée à leur commune pour réaliser ensemble des projets qu'ils ont eux-mêmes proposés. Cela peut aller de chantiers d'amélioration du cadre de vie, de rénovation d'équipements, de valorisation de l'histoire et du patrimoine à des projets associatifs, culturels, éducatifs ou tout simplement ludiques. Il s'agit de faire ensemble pour mieux vivre ensemble en permettant à chaque habitant volontaire, quels que soient son âge, son sexe, ses origines ou ses aptitudes, de devenir acteur pour sa collectivité. Les communes se placent alors dans un rôle d'accompagnateur des initiatives citoyennes en mobilisant et en mettant en synergie tous les acteurs de leur territoire (habitants, élus, agents, acteurs associatifs, acteurs économiques…) en créant les conditions de leur coopération, de la construction à la finalisation des projets. Une approche ascendante de l'action publique qui favorise la citoyenneté active et le vivre ensemble.

Origine(s)

A Berrwiller (Haut-Rhin, 1200 habitants), lors des municipales de 2008, le nouveau maire, est élu après une campagne sur la nécessité de recréer du lien entre habitants. Cette commune rurbaine située aux abords de Mulhouse est ce qu'on peut appeler une commune « dortoir » : ses habitants font chaque jour des trajets pendulaires pour rejoindre leur travail et il existe peu de lieux propices à la rencontre.
Pourtant, cette année-là, l'hiver est particulièrement rigoureux et les villageois, bloqués chez eux par la neige, sont contraints de déneiger les rues et leurs allées. Ils retrouvent alors le temps de se parler et le plaisir de s'entraider. Marqué par la façon dont ils tirent parti des circonstances, le maire se dit qu'il faut créer un événement pour que les gens réapprennent à communiquer et à avoir des liens de proximité et que cet évènement doit être récurent pour susciter une dynamique tout au long de l'année.

Combinant son souci de création de lien avec la nécessité d'engager des chantiers malgré les faibles moyens de la commune, l'édile émet l'idée que les habitants donnent, le temps d'une journée, un peu de leur disponibilité et de leurs aptitudes à leur village. Son projet est diversement reçu par le conseil municipal : il y a ceux qui adhérent et ceux qui doutent que cela fonctionne à une époque où l'individualisme a imprégné jusqu'au cœur des plus petits hameaux, autrefois très solidaires. Il insiste, et finalement les élus se rallient à son projet : la première journée citoyenne est lancée le 20 septembre 2008, et l'ensemble de la communauté appelée à y contribuer pour améliorer son cadre de vie.

Création du réseau national pour accompagner l'essaimage de la Journée citoyenne

Depuis 2015, le réseau Journée citoyenne (piloté par l'Odas, en partenariat avec Mulhouse Alsace Agglomération et avec le soutien de la CCMSA, EDF, La Banque Postale, Transdev et l'AMF) accompagne le développement de cette action sur l'ensemble du territoire français, en faisant connaitre cette démarche aux élus et acteurs locaux et en proposant un accompagnement à la mise en œuvre. Il coordonne les ambassadeurs de la Journée citoyenne. Ces élus, anciens élus ou agents de communes ayant déjà organisé la journée citoyenne assurent la promotion de l'action auprès des communes de leur région et accompagnent la mise en œuvre.

Par ailleurs, le réseau fédère les communes afin de favoriser le partage d'expériences, une culture commune et l'entraide. Il contribue ainsi à susciter des dynamiques territoriales à l'échelle des agglomérations voire des départements. Par exemple : l'ensemble des communes de l'agglomération Mulhouse Alsace Agglomération, dont fait partie Berrwiller, organise désormais la journée citoyenne. Depuis 2019, la quasi-totalité des communes de la communauté urbaine d'Angers Loire Métropole (Maine-et_Loire) organise également une Journée citoyenne. Dans la Sarthe, où la Guierche a initié la démarche, ce sont aujourd'hui près d'une soixantaine de communes qui ont rejoint l'aventure.

L'essaimage est porté par la même philosophie que la Journée citoyenne : favoriser une action publique ascendante. Ce qui explique qu'il n'existe pas une méthodologie de la Journée citoyenne que l'on pourrait « plaquer » sur tous les territoires. Au contraire, la Journée citoyenne s'appuie sur les ressources et les spécificités de chaque commune. Sa mise en œuvre doit cependant se faire dans le respect des principes fondateurs de l'action, édictés dans la Charte de la Journée citoyenne, rédigée de façon collaborative par l'ensemble des ambassadeurs et le comité de pilotage du réseau. Ces principes[3] visent à préserver l'état d'esprit de cette initiative et à garantir sa réussite et sa pérennité dans chacun des territoires où elle est organisée.

Une philosophie qui porte ses fruits : jusqu'en 2014, la Journée citoyenne était un phénomène essentiellement alsacien avec 49 communes organisatrices dans la région. En 2021, malgré la crise, plus de 2500 communes de France l'organisaient sur l'ensemble du territoire français. En 2019, on estime que 300 000 personnes, s'étaient mobilisées dans 2000 communes pour restaurer le troisième volet du triptyque républicain.

Description détaillée

Chaque année, durant une journée (plusieurs fois par an dans certaines communes), les habitants d'une commune ou de quartiers se mobilisent bénévolement pour réaliser ensemble des projets (chantiers d'amélioration du cadre de vie, rénovation d'équipements, valorisation de l'histoire et du patrimoine, contribution aux projets associatifs, projets culturels…), sur différents lieux, équipements ou quartiers de leur commune. L'objectif de la démarche est de réunir l'ensemble des habitants de la commune, toutes générations et situations confondues, afin de favoriser la rencontre, la mixité et de renforcer les liens dans et entre les territoires.

Le choix des activités à réaliser et leur mise en œuvre est le fruit de la coopération et de l'implication des différents acteurs locaux : conseil municipal (pilotage politique du projet) ; agents municipaux, associations, entreprises, artisans (encadrement technique, aide matérielle, sensibilisation…) ; habitants (propositions d'actions, participations aux ateliers). La municipalité (une association dans quelques cas) joue un rôle d'accompagnateur des initiatives des habitants afin de permettre à chacun de s'impliquer pour sa commune.

La date nationale officielle est fixée chaque année au troisième ou quatrième week-end de mai. Cependant cette date reste indicative et chaque commune est libre de choisir une autre date mieux adaptée à son calendrier municipal.

[3] Impliquer les citoyens pendant et en amont des projets ; Etre à l'écoute et favoriser la confiance afin d'encourager l'initiative ; Impliquer l'ensemble des habitants ; Impliquer les élus qui, tout comme la collectivité, deviennent accompagnateurs et facilitateurs de l'initiative citoyenne ; Valoriser l'ensemble des participants ; Permettre l'appropriation par tous du bien commun ; Rechercher à intégrer les nouveaux habitants ; Chercher à conforter et non pas à concurrencer l'économie ; Favoriser la bonne humeur et la convivialité.

Des ateliers de tous types pour devenir acteur de sa cité

Grâce à la forte implication des habitants, au fil des années les Journées citoyennes ont diversifié leurs interventions, investissant tour à tour le champ de l'embellissement de la ville (fleurissement, peinture, entretien…), la solidarité (intergénérationnelle, face au handicap, avec les demandeurs d'asile...), le développement durable, la culture, l'histoire locale…

A Berrwiller par exemple, la première année la rénovation du cimetière a mobilisé les habitants : le mur d'enceinte a été entièrement décrépit, l'intérieur a été fleuri et aménagé, un columbarium et un jardin du souvenir ont été créés, un nouveau point d'eau installé pour éviter aux personnes âgées de porter l'eau sur une distance trop importante. En parallèle : l'école élémentaire a été entièrement repeinte, l'aire de jeux rénovée, les habitants ont construit une aire de pétanque et créé un jardin pour les enfants des écoles qui permet d'avoir un outil pédagogique et d'y travailler. Les bénévoles ont également planté une vigne citoyenne (ce qui s'inscrit dans l'identité de cette commune de la route des vins). Les citoyens y travaillent tout au long de l'année, ce qui leur permet de produire leur propre jus de raisin.
Au fil des années, contrairement à ce que certains élus pouvaient craindre, les propositions d'action continuent d'affluer et les ateliers se multiplient (une trentaine chaque année, mobilisant 400 habitants en moyenne), allant des plus classiques (plantations, peinture…) aux plus symboliques (création et pose du triptyque républicain sur le fronton de la mairie, mise en place d'un jardin partagé, installations de nids pour cigognes, peinture de fresques dans l'école par les parents et leurs enfants…).

A Angers, en 2019, 5000 habitants de toutes générations participaient dans 80 lieux sur toute la ville à des actions en lien avec de nombreuses associations : avec l'association Disco soupe, des bénévoles ont récupéré des légumes destinés à ne plus être vendus à la fin du marché pour en faire des soupes à partager ; des habitants ont accompagné des personnes âgées au cinéma pour favoriser les liens intergénérationnels et lutter contre l'isolement ; les bénévoles de l'association Outil en main ont initié des jeunes volontaires au taillage de pierre, à la maçonnerie, à la forge et autres savoirs-faire manuels afin de favoriser la transmission et le lien entre générations ; des actions de nettoyage en bord de rivière et de sensibilisation ont été menées par des habitants encadrés par une association locale de défense de l'environnement, les marelles et jeux dessinés au sol de la cour d'une école ont été repeints…

Une action préparée avec minutie

Cette démarche ambitieuse nécessite un long travail de préparation, dont le déroulé est sensiblement identique selon les communes.

Dans un premier temps, la mairie communique auprès de la population en expliquant l'état d'esprit de la Journée citoyenne, la volonté d'impliquer les habitants et le rôle d'accompagnement de la municipalité. Pour stimuler la participation et l'implication de tous les acteurs du territoire, la posture adoptée par les élus et l'équipe municipale est essentielle : ils se placent dans une position d'accompagnateur des initiatives et apportent « simplement » un appui logistique en amont et pendant la Journée citoyenne.

Puis la commune fait appel aux idées des habitants et des partenaires (associations, acteurs économiques) qui proposent des actions à mettre en œuvre, en fonction des besoins identifiés collectivement.

La mairie valide ensuite la liste des ateliers en fonction des besoins sur la commune et des contraintes techniques et financières. Pour ne pas susciter la frustration, elle explique pour quelles raisons une idée est retenue et pourquoi une autre ne l'est pas.
Dans la mesure du possible, les ateliers doivent être symboliques et doivent permettre de pouvoir impliquer l'ensemble des habitants quelles que soient leur génération ou leur condition physique. Avec une attention particulière accordée à la mixité sociale et intergénérationnelle. Par ailleurs, l'atelier doit être réalisable dans le temps imparti, afin d'éviter de frustrer les bénévoles et de surcharger le personnel municipal les jours suivants. C'est la raison pour laquelle certains chantiers sont préparés en amont par le personnel municipal.
Les « chefs d'atelier » sont des habitants volontaires sélectionnés en fonction de leur savoir-faire. L'équipe municipale (élus, agents, services techniques) prépare avec eux les ateliers en anticipant les besoins matériels et humains.

Une fois les ateliers et leurs besoins humains définis, une nouvelle communication est lancée auprès de la population, incluant un appel à participer avec la description de l'ensemble des ateliers prévus. Dans certaines communes des panneaux d'information sont également installés sur les lieux des futurs ateliers. Les habitants peuvent s'inscrire via un bulletin papier et/ou en ligne en fonction des communes. La mairie réceptionne les inscriptions et répartit les participants par atelier, en fonction de leurs préférences.

La veille de la Journée citoyenne, les services techniques et les chefs d'ateliers préparent et approvisionnent les ateliers et mettent en place la signalétique.

Le jour J les participants sont accueillis par les élus et répartis sur les différents ateliers où ils sont encadrés par leurs chefs d'ateliers. Les élus et agents volontaires participent également aux ateliers. Une collation est parfois servie dans la matinée par une équipe bénévole dédiée. Un temps convivial est également organisé afin de réunir l'ensemble des participants. Il s'agit la plupart du temps du déjeuner, préparé par une équipe de bénévoles dans le cadre d'un atelier dédié. D'après les édiles, ce repas partagé est essentiel puisqu'il offre non seulement l'occasion de remercier l'ensemble des bénévoles, mais surtout il contribue fortement à créer du lien entre les participants. Il peut aussi être l'occasion de « bourses aux ateliers » : on fait appel aux habitants des ateliers les plus avancés pour venir renforcer les rangs de ceux peuvent avoir pris du retard.

A l'issue de l'évènement, le maire envoie un courrier de remerciement, au nom du Conseil municipal, à chacun des participants et invite les habitants à lui faire part, tout au long de

l'année, de leurs suggestions de travaux dans la perspective des prochaines éditions. La dynamique est lancée : les habitants s'emparent de la Journée citoyenne et proposent chaque année de nouvelles idées.

S'appuyer sur les ressources du territoire

Dans toutes les communes participantes, l'orchestration minutieuse du travail impressionne. Mais la mise en œuvre n'est jamais identique car elle s'appuie sur les ressources et les spécificités de chaque territoire.
Dans la petite commune de Berrwiller par exemple, il suffit de frapper à la porte du bureau du maire ou de remplir un formulaire pour transmettre ses idées. A Troyes (Aube), à Blois (Loir-et-Cher) ou à Champagne-sur-Seine (Seine-et-Marne) on s'appuie sur les conseils de quartiers et les instances de démocratie participatives. A Angers, c'est un appel à idée en ligne qui permet à chacun de faire ses propositions.
La mobilisation du tissus local est également propre à chaque territoire. A Angers par exemple, les associations, très nombreuses et actives sur la commune, sont fortement impliquées. A Berrwiller les associations s'investissent également (anciens mineurs, chaudronniers, associations sportives), tout comme les entreprises locales : le boulanger confectionne avec les enfants les pâtisseries qui seront servies lors du repas partagé par tous les participants le midi, les artisans locaux mettent à disposition bénévolement certains des membres de leurs équipes et leur matériel, les agriculteurs participent avec leurs machines à la rénovation des chemins communaux… Dans de nombreuses communes restaurateurs et commerces contribuent également au repas, comme à Champagne-sur-Seine où le supermarché fournit une partie des denrées alimentaires.

Impliquer les plus fragiles et favoriser les liens entre générations

Afin de réunir l'ensemble des habitants volontaires, quelle que soit leurs situations, les communes diversifient les ateliers.

Elles impliquent les personnes porteuses de handicap. Comme à la Guierche (Sarthe) où un ancien bus historique de l'agglomération du Mans est affrété chaque année pour permettre aux personnes à mobilité réduite de faire le tour des ateliers et de participer au repas. Ou à Hillion, où chaque année un atelier est organisé dans l'enceinte de la maison d'accueil spécialisée (MAS) des Sorbiers, qui accueille des adultes handicapés en situation de dépendance. En 2021, aux côtés d'autres habitants qui aménageaient une terrasse et sécurisaient les abords de la MAS, les pensionnaires se retroussaient aussi les manches : peinture, atelier crêpes pour tous les bénévoles et nettoyage.

Dans certaines communes, comme Champagne sur seine (Seine et Marne) **les réfugiés** accueillis sur la commune participent également chaque année.

L'accent est par ailleurs mis sur la participation de toutes les générations. Pour accueillir les tout-petits et permettre aux jeunes parents de participer, de nombreuses communes organisent des garderies bénévoles. Une attention particulière est également portée aux jeunes, dans une perspective d'éducation à la citoyenneté. En effet, les enseignants, les élus en charge de l'école, le conseil des enfants, le conseil des jeunes et les services d'animation jeunesse peuvent être mobilisés en amont, pour préparer la Journée citoyenne avec les jeunes. Les enfants sont ainsi pris en charge dans des ateliers spécifiques et adaptés : fabrication de nichoirs ou hôtels à insectes, atelier cuisine destiné à la préparation du repas festif, peinture de fresques ou de jeu au sol des cours de récréation des écoles... A Champagne-

Sur-Seine, les jeunes du Conseil municipal des enfants arpentent la commune afin d'assurer la couverture médiatique de la journée. Ils rendent ainsi compte des différents ateliers et interviewent des participants.

Les adolescents volontaires participent également aux différentes activités quand ils ne proposent pas eux-mêmes des ateliers, mis en œuvre avec leurs aînés (peinture d'une fresque en graffiti, entretien ou création d'un skate parc…). A Marvejols (Lozère) en 2019 les adolescents ont préparé la Journée citoyenne pendant une semaine : des jeunes ont nettoyé une partie des berges de la rivière et 200 lycéens et leurs professeurs ont préparé les chantiers pour la seconde partie en décapant les grilles du jardin public, bancs et poubelles de l'esplanade.

Les personnes âgées plus fragiles sont également mises à contribution en participant à des ateliers adaptés comme la couture, la confection des repas… Les plus isolées d'entre elles font l'objet d'une attention particulière. Comme à Angers, où des habitants partagent ce jour-là un temps de loisir et de convivialité avec elles (séances cinéma par exemple) ou à Berrwiller où en 2021, une jeune esthéticienne qui venait de s'installer dans le village, leur proposait des soins de bien-être.

Dès que c'est possible, **les ateliers favorisent l'intergénérationnel** : les plus âgés prêtent main forte et transmettent leurs savoirs faire et leurs connaissances aux plus jeunes. Comme à Berrwiller, où l'abribus du ramassage scolaire a été rénové à la demande des lycéens par des jeunes encadrés par des artisans retraités. Ou à Hillion où le patrimoine local est entretenu et rénové, l'occasion pour les plus âgés de transmettre l'histoire locale aux plus jeunes. Mais ce ne sont pas toujours les anciens qui guident les jeunes : dans plusieurs communes de l'agglomération de Mulhouse par exemple des jeunes en formation horticulture ont montré aux plus âgés comment réaliser des plantations moins gourmandes en entretien.

Favoriser une culture de confiance, d'entraide et de respect

En donnant à chacun une place et un rôle, la Journée citoyenne contribue au changement des regards et à renforcer la cohésion sociale. Ainsi par exemple, les jeunes, en faisant montre d'un réel sens de l'effort et d'une capacité à gérer et à organiser, parviennent à forcer l'admiration des plus anciens, qui pouvaient avoir jusque-là une image négative de la jeunesse. Inversement, les plus jeunes perçoivent différemment leurs aînés, avec qui ils ont échangé et travaillé.

Dix ans après la première Journée citoyenne à Berrwiller, élus et habitants perçoivent un changement de mentalité chez une partie de la population. En particulier chez les jeunes, dont certains participent régulièrement depuis leur plus jeune âge. Les élus témoignent de l'influence de cette action sur la façon dont ces « enfants de la Journée citoyenne » s'approprient leur commune et le rôle qu'ils peuvent y jouer en tant que citoyen.

Certains groupes d'habitants continuent, par ailleurs, à se réunir après la journée citoyenne afin de finir les chantiers commencés. Car la journée citoyenne s'inscrit également dans la durée. La municipalité de Berrwiller a par exemple acheté l'ancien bâtiment de la banque qui avait fermé. Lors des journées citoyennes, des travaux ont démarré pour y créer un local intergénérationnel qui, depuis son inauguration en mai 2013 lors de la 6ème édition de la journée citoyenne, est cogéré par les jeunes et les anciens du village. Autre exemple : suite au don d'un minibus par une entreprise locale, des habitants se sont formés en association et se relaient pour conduire régulièrement les personnes âgées isolées faire leurs courses ou leurs démarches administratives.

Le partage d'expérience met aussi en lumière le travail des entreprises et des artisans engagés dans l'aventure, qui réussissent ainsi à faire passer la passion de leurs métiers auprès des participants ravis d'apprendre de nouveaux savoir-faire. Il en va de même pour les associations qui peuvent sensibiliser aux enjeux sociaux et environnementaux et mettre en avant leurs projets associatifs. La journée citoyenne permet aussi de rapprocher la population des services techniques (particulièrement mobilisés lors de longues semaines de préparatifs et le jour J) et contribue ainsi à lever les aprioris sur le réel travail des agents communaux. Grâce à sa dimension ascendante, elle contribue également au changement de regard et à un regain de confiance des habitants vis-à-vis de les élus et inversement. Autre point positif : elle facilite l'intégration des nouveaux arrivants.

Cette dynamique territoriale se traduit également dans les relations entre communes : les services techniques ont désormais le réflexe de s'entraider tout au long de l'année, et les maires qui échangent leurs expériences et bonnes pratiques concernant la Journée citoyenne s'interpelle désormais régulièrement sur des problématiques diverses. Certaines communes partagent même des ateliers en commun comme Hillion avec la commune voisine Coëtmieux.

Les prolongements de la Journée citoyenne : dans les collèges et les Ehpad

Depuis 2017 **la Journée citoyenne connaît un prolongement dans les** collèges avec parfois le soutien des départements (qui ont la charge des collèges). Comme dans le Haut-Rhin où le collège d'Illfurth, premier à expérimenter cette formule, l'organise chaque année. Des ateliers sont organisés au sein de l'établissement et sur des équipements de la commune mis à disposition des élèves (gymnase, stade… en collaboration avec la mairie). Une initiative soutenue par le Conseil départemental et suivie désormais dans plusieurs collèges du département (une dizaine en 2019).

Cette initiative est menée dans le cadre du parcours citoyen (de l'école au lycée, adossé aux enseignements, il concourt à la transmission des valeurs et principes de la République) et constitue un outil éducatif à part entière : valorisation de l'histoire et du patrimoine local dans le cadre du cours d'histoire géographie qui aboutit à une réalisation concrète lors de la Journée citoyenne. Préparation de fresques ou d'œuvres dans le cadre des arts plastiques. Etude des plantes en SVT avec comme aboutissement la construction d'un jardin potager partagé durant la Journée citoyenne. Réalisation d'un reportage durant la Journée citoyenne préparé en amont en cours de français. Construction d'une centrale météo en Physique-Chimie installée lors de la Journée citoyenne…

De l'autre côté du globe, en Nouvelle Caledonie, le samedi 7 juillet 2018 la ville de Païta organisait sa deuxième Journée citoyenne. Municipalité, élèves, parents et entreprises ont donné un coup de propre au collège Louise-Michel. Un tiers des élèves étaient présents, dont certains avec leurs parents. Un grand nombre des professeurs et des personnels ont

également participé. Au total, plus de 150 personnes ont contribué à améliorer le cadre de vie et les conditions d'accueil des élèves.

La Journée Citoyenne se décline aussi dans les Ehpad. Comme à la Roselière à Kunheim, premier établissement à avoir tenté l'aventure et qui l'organise tous les ans sur une semaine. Prolongement de la Journée citoyenne, cette opération a mobilisé plus de 200 habitants bénévoles pour sa première édition en 2017. Durant cette semaine, de nombreux ateliers étaient proposés : mise en place de nouveaux meubles dans une soixantaine de chambres, réaménagement des espaces verts, nettoyage des fauteuils roulants, des véhicules et des vitres, travaux de peinture… Mais surtout participation au transport des personnes, accueil de jour, aide aux repas auprès des personnes en perte d'autonomie et participation à l'ensemble des animations proposés aux résidents de la maison de retraite. Chaque journée de travail débutait par une courte intervention pour sensibiliser les bénévoles à la gérontologie et la perte d'autonomie. De l'avis de l'ensemble des participants (un questionnaire de satisfaction avait été remis à chacun) mais aussi des résidents et du personnel, cette semaine a été un véritable succès sur le plan humain. Sans compter les nombreux travaux réalisés qui ont permis d'améliorer le cadre de vie des résidents. Cette semaine citoyenne a également fait naître de nouvelles vocations de bénévolat en faveur des personnes âgées de la Roselière. Une demie douzaine de participants à la semaine citoyenne sont en effet aujourd'hui bénévoles tout au long de l'année.

En 2019, les Ehpad les Érables de Guebwiller, Sequoïa d'Illzach ou encore Saint-Jacques de Cadours l'ont également organisée sur une journée. Pour ce dernier une dizaine de bénévoles et leurs enfants sont venues aider les résidents de la maison de retraite pour fleurir l'établissement. Après avoir terminé les plantations, résidents et bénévoles ont partagé une collation et les enfants ont pu découvrir les animaux de la maison de retraite.

En ouvrant la maison de retraite aux bénévoles, la volonté est clairement affichée : contribuer au changement de regard sur le grand âge et la prise en charge des personnes âgées dans un esprit de cohésion sociale, de solidarité et d'échanges intergénérationnels. Ainsi, ce prolongement de la Journée citoyenne en Ehpad est un moyen de découvrir de l'intérieur la maison de retraite et de contribuer de manière concrète au mieux-être des résidents.

Bilan

Eléments positifs

- **Participation des habitants :** La Journée citoyenne valorise les habitants et favorise une citoyenneté active.
- **Renforcement de la Cohésion Sociale, développement d'un sentiment d'appartenance:** Grâce à cette forte dimension participative, la création de liens entre habitants est favorisée : entre les personnes, entre les cultures, les âges et les sexes, entre les associations, les entreprises, les artisans, les populations…
- **Contribution active à l'Aménagement de la commune et appropriation du bien commun :** chacun se sent coresponsable des équipements qu'il a aidé à bâtir, à rénover ou à améliorer, ce qui contribue à une réappropriation de l'espace public par les habitants. Cela a comme effet secondaire de limiter les actes de dégradation et permet donc d'économiser de l'argent public.
- **Emergence d'une dynamique territoriale durable :** Cela donne lieu à des projets communs tout le reste de l'année.

- **Financier :** sans concurrencer les entreprises locales, la Journée citoyenne permet de mener des travaux que la commune ne pourrait financièrement pas sous-traiter ou de dégager ces financements pour d'autres investissements.
- **Valorisation :** le partage d'expérience et la participation de chacun dès la construction du projet contribue à valoriser les habitants, mais aussi les associations, les entreprises les élus et l'administration municipale. Il met également en lumière le travail des entreprises et des artisans impliqués.

Points d'attention
Le portage politique est essentiel pour garantir la réussite de la démarche. Le maire et le conseil municipal doivent être pleinement impliqués à travers une conception ascendante de l'action publique et en évitant toute récupération politique qui aboutit inévitablement au désengagement des habitants.

Les maires sont unanimes pour dire que si l'organisation doit être laissée à l'initiative des communes, il faut garder l'état d'esprit initial inscrit dans la charte, à savoir laisser l'initiative aux habitants pendant et en amont des ateliers, la recherche d'intégration de tous les habitants et notamment des nouveaux habitants, la possibilité d'appropriation par tous du bien commun, le contact entre les générations et la valorisation de chacun.

Beaucoup préconisent d'y aller par étapes la première année, en commençant par une poignée de projets afin de ne pas s'essouffler.

Enfin, l'objectif n'est pas de palier à un manque de la collectivité, mais bien de favoriser, à travers ces ateliers, le lien entre les habitants.

Partenaires
Au local, la Journée citoyenne est le fruit de la coopération et de l'implication des différents acteurs du territoire : conseil municipal, agents municipaux, associations, entreprises, artisans, habitants.

Au national l'Odas porte l'essaimage et la promotion de cette action.
Mulhouse Alsace agglomération apporte un soutien logistique.
La Banque postale, EDF, la CCMSA, Transdev et l'AMF soutiennent l'action.

Moyens
Financiers :
Le coût diffère en fonction des communes, du nombre et type d'ateliers.
Il inclut la location du matériel (outillages, installations diverses…) et des « consommables » (peinture, plantes…). Les entreprises locales contribuent souvent, en prêtant du matériel, en faisant des dons en nature ou en finançant en partie la Journée citoyenne.
A titre d'exemple, le coût d'organisation d'une édition à Champagne-sur-Seine, pour une quinzaine d'ateliers, est de 5000 euros pour la commune et d'un équivalent de 3000 euros pour les dons de partenaires.

Humains :
Mobilisation des élus et des équipes municipales. A Berrwiller, le chef des services techniques prépare toute l'année la Journée citoyenne en recueillant et centralisant les suggestions et en coordonnant la logistique, en le avec le maire et les élus. A Angers, ce sont les agents de la mission égalité et diversité qui assurent cette mission en lien avec l'adjointe à la citoyenneté.
Mobilisation d'habitants bénévoles en amont et le jour J.

Matériels :
Pour les chantiers : les bénévoles amènent leur petit outillage et du matériel est mis à disposition par la commune. Les engins, du matériel, voir des « consommables » sont prêtés par les entreprises locales qui participent bénévolement à cette journée.
Les associations prêtent du matériel en fonction de chaque atelier organisé.
La municipalité fournit le reste du matériel et des consommables.

Contact Action

Nom de l'organisme : Odas - Observatoire national de l'action sociale
NOM Prénom de l'interlocuteur : Joachim Reynard
Fonction : Responsable développement
Adresse : 250 bis bvd Saint-Germain 75007 Paris
N° de téléphone : 01 44 07 02 52
Adresse email : joachim.reynard@odas.net
Site internet : https://journeecitoyenne.fr/

- Consulter le site internet des Journées citoyennes contenant l'ensemble des actus ainsi que des outils pour aider à organiser votre propre journée citoyenne.

- Lire l'interview Apriles de Vincent Hagenbach, maire de Richwiller, l'une des villes organisatrices des journées citoyennes.

Outil en Main, entre valorisation des savoir-faire et transmission intergénérationnelle

Type d'action :

- Education
- Emploi, Formation
- Liens intergénérationnels
- Lutte contre l'exclusion sociale
- Jeunesse
- Vie des séniors
- Participation des habitants
- Bénévolat

Département : France entière

Sur le vif : « Aujourd'hui, on ne valorise plus les métiers manuels, il y a une réelle distance aux professions artisanales. Sans l'Outil en Main, un enfant n'aurait pas beaucoup d'occasions de se confronter à ces savoir-faire », le Président de l'Association Outil en Main d'Angers.

Porteur(s) de l'action : Association Outil en Main d'Angers

Objectif(s) et bref descriptif

Afin de revaloriser les métiers manuels et de transmettre les savoir-faire d'une génération à l'autre de façon ludique, les associations de l'Outil en Main organisent régulièrement des ateliers manuels durant lesquels des professionnels à la retraite initient des enfants aux métiers de l'artisanat et du patrimoine. Dans la structure d'Angers, c'est tous les mercredis qu'ils se réunissent pour transmettre leurs connaissances et échanger avec les jeunes.

Origine(s)

Les premières associations de l'Outil en Main ont été créées au milieu des années 1990 à Villeneuve d'Ascq et à Troyes avec l'idée de valoriser les savoir-faire manuels. L'objectif du projet est de sensibiliser les jeunes aux professions artisanales en leur faisant rencontrer des

gens de métier à la retraite. Depuis, les lieux de rencontre entre jeunes et anciens intéressés par le patrimoine français se multiplient.
A l'instar de la ville d'Angers où en 2007 un menuisier retraité constate que les métiers manuels sont de moins en moins mis en valeur et qu'ils se perdent. Il souhaite se mobiliser pour transmettre son expérience aux plus jeunes qui ne se projettent que rarement dans ce type d'emplois. C'est également l'époque où il constate autour de lui que la retraite constitue une vraie rupture en matière de liens sociaux alors que beaucoup de seniors souhaitent profiter de leur temps libre pour jouer un rôle plus actif dans la société.

Découvrant en 2007 le concept de l'Outil en Main dans une revue, l'actuel Président de l'association d'Angers décide de s'inscrire dans ce mouvement et mobilise son réseau personnel pour créer une entité dans sa ville. Il échange avec l'Union des Associations de l'Outil en Main et dépose les statuts de la structure d'Angers le 26 septembre 2008. Celle-ci est alors reconnue et peut chercher des financements extérieurs.
L'idée met du temps à se concrétiser en raison de manque de financements et de difficultés à mobiliser des acteurs institutionnels. Le projet démarre réellement lorsque l'association demande de l'aide au CCAS d'Angers, qui lui propose de participer à une exposition avec d'autres associations et rédige dans sa revue un article sur l'Outil en Main. En juin 2009, l'association est invitée par la Ville d'Angers à participer au festival Mix-Âges. Elle suscite alors un grand intérêt lors de ce festival qui promeut un mieux vivre ensemble à travers la rencontre et le dialogue des générations. En septembre 2009 elle participe aussi au salon de l'habitat qui permet d'asseoir concrètement l'association puisqu'à la fin de la manifestation elle dispose d'un local, de promesses de financements et de matériel.

Le 18 novembre 2009, le premier atelier est lancé dans les locaux de la Maison des Compagnons : 18 jeunes et 22 bénévoles sont présents. Certains bénévoles amènent les outils qu'ils ont personnellement à disposition et du matériel supplémentaire est fourni grâce aux premières subventions obtenues. Depuis, l'Outil en Main d'Angers ne cesse d'accroître son ampleur et compte aujourd'hui 78 bénévoles pour 52 enfants

Description détaillée

Des ateliers organisés autour d'un parcours de découverte des métiers

Conformément aux principes de l'Union des Outils en Main, les participants sont tous des enfants entre 9 et 14 ans, de toutes catégories sociales, en réussite ou en échec scolaire. Les bénévoles ont quant à eux entre 58 et 76 ans et sont tous des professionnels de métier. Ils doivent impérativement disposer de bonnes compétences techniques et faire preuve de qualités d'écoute et d'expression, afin d'être en mesure de présenter leur métier avec passion.
Les ateliers se déroulent dans des locaux de 600m2 prêtés par Logi Ouest, un bailleur, tous les mercredis pendant deux heures et demie. 23 ateliers sont proposés, dont celui de tailleur de pierres, de charpentier, de maçon, de jardinier, de cuisinier… Le principe est celui d'un parcours d'initiation pour que l'enfant découvre plusieurs métiers. Chaque enfant s'initie ainsi à 7-8 professions dans l'année, les ateliers durant en moyenne un mois. Les jeunes peuvent manipuler les différents outils sous la très grande vigilance des bénévoles (par souci de prudence, tout contact avec du matériel électrique est cependant très encadré). Cette diversité d'activités permet de combattre les idées reçues sur les différents métiers tout en favorisant l'ouverture d'esprit des jeunes. En plus d'être un lieu d'apprentissage des gestes manuels, l'Outil en Main est un lieu d'échanges sur les métiers.
Si l'objectif est d'amener le jeune à s'approprier des compétences techniques diverses, les ateliers permettent également de mobiliser les connaissances théoriques, puisque l'Outil en

Main convoque en permanence les apprentissages de l'école (calcul, mesures…). A la fin de l'année, chaque jeune reçoit ainsi un certificat d'initiation lors d'une exposition où sont montrés les objets réalisés. Néanmoins la logique à l'œuvre dans l'Outil en Main est bien différente de celle de l'institution scolaire : la relation entre bénévoles et enfants n'est pas définie par un lien hiérarchique entre élève et enseignant mais plutôt par un lien de respect réciproque.

Des ateliers qui valorisent l'individu, jeune ou sénior, à travers la mise en lumière de ses compétences

L'Outil en Main valorise les bénévoles en les aidant à transmettre avec fierté leur passion. En plus de leur donner l'occasion de pratiquer à nouveau les métiers qui les ont passionnés, l'animation des ateliers leur procure la satisfaction d'une retraite active. Les séniors partagent ainsi le sentiment de devenir des passeurs de mémoire et sont touchés par l'intérêt que leur témoignent les enfants.
Quant aux enfants, ils développent de nouveaux talents et deviennent plus sûrs d'eux. Grâce à leurs nouveaux savoir-faire artisanaux acquis en s'appuyant sur l'expérience des séniors, ils font preuve de davantage d'esprit pratique et se découvrent, voire s'affirment, en tant qu'individus. En classe, les enseignants trouvent les enfants plus impliqués et motivés, probablement grâce à l'amour du travail bien fait que leur ont transmis les séniors. Le contact avec la réalité des métiers manuels leur permet également de mieux imaginer leur orientation professionnelle selon leurs propres passions. Confrontés aux réalités des gestes et des techniques des métiers, certains jeunes changent parfois d'orientation. Par exemple, un enfant qui disait vouloir devenir cuisinier à son entrée dans l'association s'est rendu compte au fil des ateliers que le domaine de l'électricité lui convenait mieux.

Des ateliers de partage, créateurs de liens intergénérationnels

Un vrai dialogue s'installe entre les bénévoles et les enfants participants, l'Outil en Main étant le lieu d'une grande convivialité. Plusieurs moments festifs sont organisés au cours de l'année et rassemblent les bénévoles, les enfants et leur entourage (famille, amis…). Par exemple, les parents sont invités peu avant les vacances de Noël afin de découvrir les réalisations de leurs enfants et d'échanger sur les ateliers. Une fête champêtre a également lieu avant les vacances d'été.
Lors des ateliers se tissent par conséquent des liens forts entre les bénévoles et les enfants. Certains perdurent dans le temps et des jeunes reviennent pour donner de leurs nouvelles. Un suivi des enfants ayant participé à l'Outil en Main s'est donc naturellement créé à travers ces contacts informels. L'Union des Associations l'Outil en Main prévoit éventuellement de systématiser ce suivi en délivrant des questionnaires aux anciens participants.

Des ateliers à succès

La démarche connaît actuellement un succès important, 50 enfants étant actuellement sur liste d'attente, attirés par le bouche à oreille qui est fait autour de l'association ou bien par les présentations qui en sont faites lors de salons.
Malgré cette forte demande, l'Outil en Main d'Angers souhaite plutôt maîtriser sa croissance. En effet, la recherche difficile de nouveaux partenaires et d'aides financières ainsi que la lourdeur de la partie administrative apparaissent comme de véritables obstacles à son développement. Si l'association est parvenue à trouver des financements sur des projets précis et concrets, les subventions pérennes pour le fonctionnement à long-terme se font rares.
Néanmoins, pour répondre à la demande croissante et faire profiter de l'action le plus grand nombre d'enfants possible, l'Union des Outils en Main projette le développement de deux autres structures dans le Maine et Loire. Si l'Union compte 100 associations sur toute la France en 2013, elle souhaite en effet doubler ce chiffre d'ici 2015, notamment grâce à un partenariat

en ingénierie de projet et en développement économique avec l'AG2R la Mondiale et son Fonds d'innovation pour l'action sociale. Pour cela, elle organise des rencontres régionales et aide les nouvelles associations à s'organiser, notamment grâce à la mutualisation des expériences. Pour cet automne est par exemple prévue la construction d'un intranet pour que les différentes associations locales puissent mettre en commun des documents d'aide organisationnelle et administrative (dossiers de subvention, idées d'activités, photographies d'ateliers…).

Bilan

- Entre 1994 et 2015 L'Union des association l'Outil en main a vu passer près de 15000 enfants dans les ateliers.
- Création de liens intergénérationnels forts et changement de regards sur les générations
- Valorisation des séniors dans la transmission des savoir-faire manuels des métiers du patrimoine et de l'artisanat, lutte contre la solitude des personnes retraitées
- Acquisition d'une dextérité manuelle et d'une grande ouverture d'esprit par les jeunes
- Aide à l'orientation : 40% des enfants ont trouvé leur voie dans des métiers manuels à travers leur participation à l'Outil en Main. Ainsi par exemple un jeune a obtenu le titre de meilleur apprenti du département et de la région et a été accepté à la Maison des Compagnons de Lille. Un autre a été auréolé en juillet 2015 du titre de Meilleur Apprenti de France dans la spécialité charpente bois.

Partenaires

Plusieurs partenaires privés aident l'Outil en Main d'Angers en lui attribuant des subventions : Logi Ouest, Ircantec, Ag2r la Mondiale, Harmonie Mutuelle, banques…
Jardin prêté par M. et Mme Naud.
D'autres associations de l'Outil en Main ont noué des partenariats avec des lycées professionnels qui mettent à leur disposition les locaux de leurs établissements. De tels partenariats ont néanmoins été difficiles à obtenir à Angers.

Moyens

- **Humains** : 78 bénévoles se réunissent chaque semaine dans la structure angevine pour transmettre leur savoir-faire à 52 jeunes
- **Financiers** : les enfants reversent à l'Outil en Main environ 70 euros pour les 34 séances annuelles, essentiellement pour couvrir l'assurance et acheter le matériel nécessaire. L'Outil en Main d'Angers bénéficie de plus de fonds d'environ 9000 euros/an, essentiellement destinés à l'achat des outils et aux charges locatives. Ces fonds sont néanmoins à la baisse.
- **Matériels :** les ateliers nécessitent une multitude d'outils de travail et se déroulent dans un local de 600m2, avec jardin, prêté par Logi Ouest.

Contact Action

Organisme : Association l'Outil en Main Angers
Interlocuteur : ETIENNE Jacky
Fonction : Président de l'Outil en Main d'Angers et délégué territorial de l'Union des associations l'Outil en Main
Adresse : Les Léards 49170 St Martin De Fouilloux
N° de téléphone : 06 03 43 44 35
Adresse email : loutilenmain.angers@sfr.fr

Site internet : www.loutilenmain.fr

Perche Digital Séniors : quand le numérique encourage le dialogue entre les générations

Type d'action :

- Aînés
- Développement social
- Inclusion
- Lien social
- Liens intergénérationnels
- Partenariat / transversalité

Département : Eure-et-Loir

Sur le vif : « *Dans l'atelier il y a une dame de 91 ans. C'est incroyable, elle a encore envie d'apprendre. Elle pose des questions ne s'énerve pas quand elle n'y arrive pas. C'est génial, on a vraiment le sentiment de servir à quelque chose* », une élève de première, 19 ans, future éducatrice de jeunes enfants.

Porteur(s) de l'action : Perche Digital Séniors devenu Digital séniors 28

Objectif(s) et bref descriptif

Afin de contribuer à la prévention de la perte d'autonomie et de favoriser le maintien du lien social auprès de séniors résidant sur un territoire rural du département d'Eure-et-Loir, une action de sensibilisation à l'utilisation d'outils informatiques (ordinateurs, tablettes…) a été initiée par un lycée agricole. Encadrés par une animatrice, des élèves animent, dans les communes volontaires, des ateliers collectifs et intergénérationnels réunissant une dizaine de séniors. Conduite en partenariat avec des acteurs du champ social et du développement économique du territoire, cette action, baptisée à l'origine Perche digital séniors puis Digital séniors 28, s'inscrit également dans une dynamique plus globale de développement du territoire, qui cherche à encourager l'implantation d'entrepreneurs de la silver économie.

Origine(s)

Perche digital seniors est né de la conjonction de plusieurs démarches, pédagogique d'une part et économique d'autre part.
La première a été impulsée par le lycée agricole de Nermont à Nogent le Rotrou, établissement privé qui réunit sur deux sites 420 élèves, de la 4ème au BTS agricole. Cet établissement comporte également une filière Services aux Personnes et aux Territoires (SAPAT), dont les élèves montent régulièrement des projets collectifs afin de valoriser leur formation et de faire connaître l'établissement à l'échelle locale.

Progressivement, le lycée a tissé des liens avec différents acteurs du territoire et notamment le pôle d'équilibre territorial et rural (PETR) du Perche, un syndicat mixte qui accompagne 61 communes (42 000 habitants), dans le développement économique des différents secteurs d'activités locaux tels que le tourisme ou l'agriculture, ainsi qu'en matière d'urbanisme et de transition énergétique. Dans le cadre du programme européen Leader, le PETR a notamment engagé son territoire dans une dynamique de développement numérique, ce qui lui permet d'être retenu sur un projet de la communauté européenne, ReAAL.

Ce projet a pour but d'étudier l'impact de services numériques sur le bien-être, la santé et la vie active des séniors, dans une perspective de déploiement d'applications et de services issues de la Silver économie. A partir de 2015, 13 expérimentations sont conduites dans six pays auprès de 5 000 utilisateurs. En France, la société Trialog porte une de ces expérimentations afin de tester, sur un territoire rural et vieillissant, son application « Ici et Maintenant ». Baptisée Perche Digital, et soutenue par la Carsat centre-Val de Loire, cette expérimentation doit permettre à des retraités isolés, via l'usage de tablettes numériques, de recevoir des informations en matière de prévention (nutrition, mémoire…), de maintenir du lien social en ayant connaissance des activités organisées par leurs communes (agenda) ou en utilisant la messagerie pour échanger avec leurs proches.

Pendant 10 mois, 96 séniors de plus de 70 ans, repérés par les trois communautés de communes volontaires, sont sensibilisés à l'utilisation des applications développées par Trialog, à raison d'une séance de 2h00 par mois. A l'initiative de la Directrice du lycée de Nermont, six élèves volontaires de terminale SAPAT sont alors associés à la démarche dans le cadre des projets que l'établissement les encourage à mener. Lors des ateliers mensuels, aux côtés d'un adulte référent, ils accompagnent les séniors afin d'accéder à des services numériques. A la fin du programme ils en réalisent un bilan. Ce dernier confirme l'envie des aînés d'accéder à des services numériques mais souligne aussi la nécessité, avant même de développer des applications à leur usage, de les former en amont à l'utilisation des outils.

Aussi, le lycée de Nermont, avec le soutien du PETR et du Conseil Départemental, dans le cadre d'un financement pluriannuel de la Conférence des financeurs, décide de construire un nouveau programme d'initiation au numérique, impliquant des lycéens.

Description détaillée

Une démarche inclusive et intergénérationnelle

En janvier 2016, une phase de prospection est initiée par le PETR auprès des communes. Afin d'intégrer le projet, celles-ci doivent mettre à disposition une salle bénéficiant d'une connexion internet correcte et s'engager à communiquer auprès des habitants de plus de 70 ans sur cette initiation aux outils numériques. Un an plus tard, 12 communes et 392 séniors

sont concernés pour atteindre 21 communes et 692 séniors en septembre 2018. Face à l'engouement suscité par l'initiative, certaines communes ont même été amenées à créer plusieurs groupes de formation.

Pour mener à bien ce déploiement, une coordinatrice et formatrice est recrutée par le lycée afin d'être l'interface et l'interlocutrice directe auprès des communes et des séniors concernés. Cette personne se relaie avec deux autres formateurs appartenant au corps enseignant du lycée de Nermont qui a inscrit Perche Digital dans son projet d'établissement. Ainsi, tous les élèves de la 4ème à la terminale, réunis au sein de groupes fixes de cinq ou six élèves, interviennent chacun deux à trois fois par an dans la conduite des ateliers de formation. A la différence de l'expérimentation de 2015, les lycéens interviennent désormais sur leur temps scolaire. Un minibus permet à la formatrice et au groupe d'élèves de se déplacer dans la commune où a lieu l'atelier, munis d'une douzaine d'ordinateurs portables et de tablettes mis à disposition des séniors qui ne disposent pas encore de leur propre matériel.

S'adossant au temps de l'année scolaire, la formation comporte dix séances sur dix mois, à raison de 2h00 par mois. Les séances s'organisent par thématiques, selon les besoins émis par les séniors lors de l'évaluation de la première expérimentation. Les participants commencent ainsi par maîtriser les bases (utiliser les fonctions de l'ordinateur et/ou tablette, réaliser une recherche sur internet, gérer un agenda électronique…). Puis ils s'initient à des utilisations plus concrètes (démarches administratives, gestion du compte bancaire, création d'albums photos…). Chaque séance est structurée en deux temps : une partie théorique, réalisée par la coordinatrice qui explique les processus, donne les consignes, remet un document support ; puis une mise en pratique où les lycéens guident les séniors, les aident à prendre confiance en eux et corrigent les éventuelles maladresses. Les petits effectifs des groupes (pas plus de 12 participants) permettent ainsi de consacrer suffisamment de temps à chacun (1 élève pour 2 séniors). Enfin, un petit quizz vient clôturer la séance pour valider le niveau d'acquisition.

Des bénéfices au-delà de la pratique numérique

Au cours de la formation, les aînés font le constat d'un réel sentiment de progression. Ils ont la satisfaction de s'initier à une technologie dont ils ont bien conscience de l'aide qu'elle peut leur apporter, ainsi que du changement de regard que peut générer sa meilleure maitrise auprès de leur entourage. Ils apprécient particulièrement le caractère intergénérationnel de cette initiative, soulignant la patience et la pédagogie dont les jeunes font preuve face à leurs difficultés et blocages. Mais ces ateliers sont également l'occasion de se rencontrer, de créer des liens avec ses pairs ainsi qu'avec les lycéens, liens qui perdurent au-delà de la formation. Certains séniors continuent d'ailleurs à se retrouver à la fin du programme pour s'entraider. Les organisateurs souhaiteraient les mobiliser pour devenir « des passeurs d'usages », sorte de personnes ressources qui continueraient à animer des temps de rencontres entre participants déjà formés. Pour l'instant, seuls trois d'entre eux se sont engagés dans ce suivi. Ces « permanences », qui restent à formaliser, seraient gérées localement à l'échelle de chaque commune et coordonnées avec l'aide logistique des secrétaires de mairie.

De leur côté, les jeunes éprouvent un sentiment d'utilité à travers les marques de reconnaissance qui leur sont adressées. Attentifs aux besoins, ils contribuent à atténuer l'appréhension initiale des personnes âgées. Pour les élèves de la filière SAPAT, c'est également l'occasion de faire valoir une première expérience dans le domaine des services aux personnes. Ce projet permet également à l'établissement de donner corps aux valeurs qu'il défend auprès de ses lycéens. C'est enfin une opportunité pour promouvoir les qualités de sa pédagogie auprès des entreprises locales, afin d'ouvrir de nouveaux débouchés professionnels pour les élèves.

A la recherche d'un modèle économique

L'ambition des porteurs de projet est désormais de pérenniser l'action et de développer un modèle économique moins tributaire des subventions publiques. A cette fin, Perche digital pourrait bénéficier de l'ambition, portée par les collectivités locales et notamment le Département, qui a fait du développement numérique une de ses priorités. Elles entendent jouer sur leur proximité avec la région parisienne pour attirer des entreprises de la silver-économie. A terme, l'initiation proposée par Perche digital pourrait permettre de constituer un panel de quelques 600 séniors, formés aux usages numériques et potentiellement volontaires pour tester et expérimenter de nouvelles solutions (objets connectés, applications, domotique…), grâce aux liens de confiance établis lors des ateliers.

En prémices à cette évolution, le Lycée de Nermont a lancé en 2018 un living Lab qui proposera ce type de services aux entreprises. Un premier test est actuellement attendu avec une start-up, Selfadom. Elle a développé un diagnostic en ligne de l'adaptation de l'habitat, qui sera testé auprès de séniors initiés au numérique. Proposée pour l'instant gratuitement, cette première prestation doit permettre au Lycée de Nermont de construire une méthodologie, d'évaluer les ressources nécessaires, de définir le périmètre d'intervention ainsi que la valorisation financière d'une telle démarche.

Mise à jour

Depuis l'expertise conduite en septembre 2018, la démarche Perche digital séniors a poursuivi son développement sur le même principe qu'à l'origine. Chaque année, le lycée continue de mobiliser des élèves volontaires, de la 4ème à la terminale, pour animer les ateliers d'initiation numérique à destination des séniors. Début 2020, une trentaine de communes accueillaient ces ateliers désormais ouverts aux personnes de 60 ans et plus, permettant ainsi de toucher plus d'un millier (1110) de personnes âgées depuis la création du dispositif. Preuve de ce succès, le déploiement de Perche digital séniors, rebaptisé à cette occasion Digital séniors 28, a été amorcé en 2020 auprès de deux nouveaux territoires, le Dunois, au sud du Département et le Drouais, au nord. Sur le premier territoire, ce déploiement s'est appuyé sur un deuxième site d'enseignement du Lycée de Nermont, implanté à Chateaudun. Pour le second, un partenariat a été mis en place avec le Lycée Gabriel Bridet d'Anet, membre du CNEAP, le réseau des établissements agricoles privés. Un poste a également été créé au sein du Lycée de Nermont, afin d'accompagner le déploiement, notamment sur le Drouais où des premiers ateliers ont pu démarrer sur huit communes, avant le second confinement imposé par la crise Covid. Cette dernière a pour l'instant marqué le coup d'arrêt de ce déploiement, financé par la CFPPA d'Eure et Loir d'une part et par la Carsat Val de Loire d'autre part. Cette dernière est d'ailleurs dans une perspective d'essaimage du dispositif sur d'autres départements de son territoire.

Si le fonctionnement global du dispositif reste le même, le contenu des ateliers a cependant évolué en fonction des remarques faites par les participants dans les questionnaires de satisfaction complétés à l'issue de chaque session. Ainsi, devant le succès de l'atelier consacré à la sécurité sur internet, sa durée a été étendue. De nouvelles applications favorisant les échanges en distanciel, telles Whatsapp ou Teams ont également fait leur apparition dans les thématiques abordées. Par ailleurs, il a été constaté que la majorité des participants possédaient un smartphone mais qu'ils en maitrisaient rarement les fonctions autres que l'appel téléphonique. L'utilisation de ce support est donc désormais intégrée à la formation, au même titre que l'ordinateur ou la tablette.

Toutefois, en raison des restrictions sanitaires imposées par la Crise Covid, les ateliers ont dû être suspendus lors des périodes de confinement et n'ont pas pu reprendre de façon permanente en raison de l'inquiétude des séniors et des réticences des mairies qui accueillent les sessions. En revanche, plusieurs initiatives alternatives ont été mises en place, à la demande des lycéens comme des personnes âgées. Ainsi, lors du premier confinement, des élèves se sont portés volontaires pour assurer un lien hebdomadaire avec des participants qui en manifestaient l'envie. Cette initiative n'a pas été renouvelée pendant le second confinement puisqu'entre temps une série de tutoriels ont été réalisés par le lycée et mis en ligne sur YouTube pour permettre aux séniors qui avaient commencé leur initiation de la poursuivre à distance. Ces tutoriels ne semblent cependant pas avoir convaincu le public sénior, en attente non seulement d'une aide technique mais également de réassurance et de lien social, pour lesquels le présentiel est essentiel.
La crise Covid a également déstabilisé l'activité du FabLab, qui doit permettre d'articuler le volet pédagogique et le volet économique du projet. Des contacts ont été initiés avec des start-up et deux innovations ont pu être testées par la communauté des séniors: un diagnostic virtuel de l'habitat en vue de son adaptation (selfAdom) et une montre connectée (SeniorAdom). Des liens sont également amorcés avec des start-up identifiées dans le cadre de VivaLab, le dispositif de soutien et d'accompagnement d'initiatives dans le champ de la prévention de la perte d'autonomie, porté notamment par l'interrégime des caisses de retraite, sans toutefois aboutir pour l'instant. Enfin, le projet d'ouverture d'un local avec pignon sur rue, au cœur de Nogent de Rotrou, a été suspendu.

Malgré ces difficultés, les partenaires ont maintenu leur confiance à Digital séniors 28 dont ils reconnaissent unanimement les résultats, la qualité du partenariat et la capacité à s'adapter à un nouveau contexte. Ils ont également renouvelé, voir amplifié leurs financements, dans le cadre du déploiement sur les nouveaux sites et de la création des nouveaux supports en distanciel.

Bilan

- Favorise le lien social des personnes âgées isolées
- Encourage les liens intergénérationnels
- Lutte contre la fracture numérique, facteur d'exclusion sociale et de non recours au droit des aînés
- Participe à la dynamique territoriale, notamment à la stratégie de Territoire Numérique portée par le pôle d'équilibre territorial et rural du Perche et par le Conseil départemental

Partenaires

L'expérience initiale, portée par TRIALOG, en partenariat avec le Lycée de Nermont et le pôle territorial du Perche a reçu le soutien de la commission européenne, de la Carsat Centre Val de Loire et de la Région Centre Val de Loire.

Son prolongement, sous la forme de Perche digital seniors, porté par le Lycée de Nermont et le PETR, repose sur un financement, hors appel à projet, de la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie d'Eure et Loir.

Moyens

Humains : Le fonctionnement de Perche digital seniors mobilise 2 ETP, dont une coordinatrice recrutée à temps plein par le lycée, qui assure le suivi administratif et l'animation. Deux formateurs du lycée de Nermont interviennent également à temps partiel.

En 2020, une animatrice en charge du développement sur deux nouveaux territoire et de l'animation des ateliers sur le Drouais a été recrutée. Son contrat a pris fin au 31 décembre et n'a pas été renouvelé en raison de la crise Covid.
Des élèves volontaires et bénévoles participent par groupes de cinq à l'animation de chaque atelier.

Financiers : Budget prévisionnel de 90 000 euros sur 3 ans (financement des postes informatiques, frais salariaux, frais de déplacements, maintenance informatique, location du minibus etc), financé par la Conférence des financeurs d'Eure et Loir, la Carsat Centre Val de Loire, la Maison départementale de l'Autonomie d'Eure et Loir.
Financement Carsat : 25 000 € en 2018 ; 7000 € en 2020 pour la création des tutoriels. Par ailleurs, la CNAV a financé 32 000 € dans le cadre d'un appel à projet national sur l'inclusion Numérique lancé auprès des Carsat fin 2019.
Financement Conférence des financeurs : 30 000 € en 2018, 2019 et 2020 ; 50 000 euros à venir en 2021, pour le déploiement du dispositif sur d'autres territoires

Matériels : Les communes mettent à disposition une salle municipale et doivent garantir une connexion internet suffisante. Les ordinateurs et les tablettes sont quant à eux apportés par l'établissement scolaire. A cela s'ajoute un véhicule pour le transport des coordinateurs et des élèves.

Contact Action

Organisme : Lycée d'Enseignement Agricole Privé de Nermont
Interlocuteur : CORNET Olivier
Fonction : Responsable formation et chef de projet
Adresse : 35, Rue de la Touche, 28400 Nogent Le Rotrou
N° de téléphone : 02 37 53 08 46
Adresse email : olivier.cornet@nermont.fr
Site internet : www.nermont.fr

Lien vidéo : https://www.youtube.com/watch?v=CAccmw47G_I&t=3s

Quartiers solidaires : des seniors au cœur d'une dynamique communautaire

Type d'action :

- Aînés
- Développement social
- Education
- Inclusion
- Lien social
- Liens intergénérationnels
- Partenariat / transversalité
- Pratiques professionnelles

Département : Ville d'Ecublens (Canton de Vaud), Suisse

Sur le vif : « *Aujourd'hui, j'ai une meilleure vision de ma commune et je sais que ma retraite sera active et surtout utile* », Simon, 70 ans.

« *Pour les divers professionnels impliqués, il ne s'agit pas d'engager des projets pour une population, en imaginant ce qui serait souhaitable pour elle, mais d'écouter ce qu'elle a à dire et de soutenir si nécessaires ses initiatives* », un assistant social du centre médico-social d'Ecublens.

Porteur(s) de l'action : l'association privée d'utilité publique Pro Senectute Vaud

Objectif(s) et bref descriptif

En Suisse, dans le canton de Vaud, afin d'améliorer l'intégration des aînés dans leur quartier, leur ville ou leur village et la qualité de vie de tous les habitants, l'association d'utilité publique Pro Senectute Vaud encourage les plus âgés à devenir à la fois auteurs et acteurs de la vie et de l'animation de la cité. A Ecublens, comme dans 24 autres quartiers ou communes du Canton de Vaud, les personnes âgées, accompagnées par les professionnels de l'Unité « Travail social communautaire » de Pro Senectute Vaud, ont identifié des besoins et construit les solutions pour y répondre. Ils ont développé, avec le soutien des acteurs locaux, des activités qu'ils gèrent, auxquelles ils participent et associent l'ensemble des habitants. Baptisée « Quartiers

Solidaires », la démarche renforce durablement le lien social, valorise les personnes âgées et créée une véritable dynamique sur le territoire où elle est mise en place, bien au-delà du public initialement ciblé.

Origine(s)

Pro Senectute Suisse est une association créée en 1917 présente dans chaque canton suisse. Association d'utilité publique, elle a pour mission le maintien et l'amélioration de la qualité de vie des personnes avançant en âge, en complémentarité ou partenariat avec les institutions fédérales, cantonales ou locales et les autres acteurs du secteur. Elle intervient auprès des personnes âgées en matière d'action sociale, de logements, de services d'aide à domicile, d'activités sportives ou de loisirs, ou encore de prévention santé.

En 2002, dans le cadre d'un appel à projet sur la qualité de vie des séniors, lancé par une importante fondation Suisse (la Fondation Leenaards), Pro Senectute Vaud est primée pour son projet « Immeuble solidaire » conduit sur un quartier difficile de Lausanne : le quartier de Bellevaux. Ce projet encourage l'implication des habitants (signature d'une charte de voisinages) et le renforcement des liens sociaux au sein d'un même immeuble. Sur la base de cette première expérience, Pro Senectute Vaud et la Fondation Leenaards s'associent et décident, avec le soutien de la loterie romande, de lancer un projet pilote mais étendu à l'ensemble du quartier de Bellevaux. Sensible à la dynamique impulsée sur le quartier et à l'occasion d'une mobilisation des habitants contre la suppression d'une ligne de bus, les professionnels de terrain mobilisés et les chercheurs de Pro Senectute Vaud, développent la méthodologie « Quartiers Solidaires », dans une logique à la fois de recherche/action et de développement communautaire. Entre 2003 et 2008, cinq autres communes ou quartiers intègrent progressivement le dispositif.

En 2009, Pro Senectute Vaud reçoit le soutien du Canton du Vaud, qui encourage les communes à s'engager dans la démarche « Quartiers solidaires ». Elle crée alors l'unité de Travail social communautaire au sein de l'association, pour répondre aux demandes. Cette unité compte aujourd'hui 22 salariés dont 13 animateurs qui accompagnent les 25 projets recensés en 2016, dont celui d'Ecublens, où la démarche a été initiée par la commune à partir de 2010. Si les territoires concernés sont très différents (de 1500 à 12 000 habitants), c'est l'identité commune, partagée ou à construire, qui est capitale dans la réussite du projet, ce sentiment d'appartenance incitant les habitants à agir.
Depuis 2012, la méthodologie a été adaptée aux besoins de communes plus petites sous le nom de « Villages Solidaires » et la démarche essaime dans d'autres cantons avec le lancement en 2014 d'un quartier solidaire sur la commune zurichoise d'Adliswil.

Description détaillée

« Quartiers Solidaires » est une démarche destinée à faciliter l'intégration des personnes âgées au sein de leur quartier afin d'améliorer la qualité de vie de tous les habitants. Sa méthodologie repose sur six étapes clés, mais également sur une capacité à s'adapter aux caractéristiques de chaque quartier inscrit dans la démarche. Elle demande du temps, de 3 à 5 ans et l'implication forte des acteurs locaux, le soutien d'un animateur de proximité, à l'exemple d'Ecublens, commune de la périphérie de Lausanne.

En 2010, la commune d'Ecublens sollicite Pro Senectute Vaud pour mener un diagnostic communautaire sur un de ses quartiers, récent et le plus peuplé, la Plaine du Croset (3800 habitants sur 11000). La commune y implante autour d'une même place un centre socio-

culturel qui abrite de nombreuses activités en faveur de la petite enfance et des jeunes (crèche, réfectoire scolaire, centre de jeunes…), ainsi qu'un second bâtiment, orienté vers l'accueil des personnes âgées. L'objectif de la commune est que cet ensemble devienne progressivement le nouveau centre-ville d'Ecublens, à la place de l'ancien centre historique du village, ce qui implique une évolution des habitudes des habitants et la création d'une véritable identité de quartier.

Dans un premier temps, Pro Senectute Vaud engage une analyse préliminaire afin d'évaluer la faisabilité d'une démarche « Quartiers solidaires » dans la Plaine du Croset. Un expert de Pro Senectute Vaud étudie pendant 2 mois les caractéristiques du quartier, rencontre les acteurs des principaux réseaux implantés localement, professionnels ou non, (paroissiaux, médico-sociaux, institutionnels, associatifs…) afin d'apprécier leur éventuel engagement sur un projet communautaire et évalue les ressources financières et humaines nécessaires au projet. A l'issue de cette première étape, la ville d'Ecublens décide de lancer un diagnostic communautaire et met en place un Comité Stratégique (auquel participe Pro Senectute) dont le portage politique est essentiel à la réussite de la démarche.

La deuxième étape, le diagnostic communautaire, s'engage alors pour un an, entre mars 2011 et février 2012, dans le cadre d'une convention de collaboration entre la commune et Pro Senectute Vaud. Pendant une année, les professionnels de Pro Senectute Vaud réalisent un état des lieux détaillé de la communauté et de sa qualité de vie. Il permet de dresser un portrait précis du quartier (caractéristiques urbaines, socio-économiques, ressources, besoins…). Un Groupe Ressources se met en place. Il réunit une quinzaine d'acteurs influents localement, déjà rencontrés lors de la phase d'analyse préliminaire et désireux d'être partenaires de la démarche. Il a pour rôle de suivre l'évolution du projet lors de réunions mensuelles, de participer à sa co-construction et d'en faciliter la mise en œuvre (financièrement ou par la mise à disposition de locaux, de matériels…). Dans le même temps, les animateurs de proximité de Pro Senectute Vaud s'immergent dans le quartier pour faire connaitre la démarche et établir le contact avec les professionnels et les habitants de plus de 55 ans. Les plus intéressés et mobilisés parmi ces derniers (une trentaine) se constituent alors en Groupe Habitants : fortement investi dans la co-construction du projet et soutenu par les animateurs, il se réunit toute les deux semaines, permet de faire émerger des thématiques prioritaires et de construire le questionnaire d'entretien, participe (pour neuf de ses membres) aux entretiens individuels ou de groupe menés auprès de 121 personnes âgées et des acteurs de terrain en contact avec elles. En novembre 2011, un premier forum ouvert à tous les résidents du quartier leur permet de prendre connaissance des résultats du diagnostic et de participer à des ateliers pour enrichir les principales thématiques qui en sont issues, notamment concernant le développement d'activités, de lieux de rencontres, les liens intergénérationnels, la santé. Au terme du diagnostic communautaire, un rapport qui rend compte de tous les résultats de ces 12 mois d'enquête, est remis à la commune. En outre, cette première année a permis non seulement de faire émerger les besoins, les préoccupations et les ressources spécifiques relatifs aux aînés, mais elle a favorisé aussi la rencontre et l'implication des habitants âgés du quartier, la consolidation des liens entre et au sein des différents groupes, et créé une synergie.

A l'issue de cette deuxième phase, la ville d'Ecublens décide de poursuivre la démarche « Quartiers Solidaires » pour 4 ans et de l'étendre à l'ensemble des habitants de plus de 55 ans de la commune. Une nouvelle convention est signée avec Pro Senectute Vaud qui met à disposition une animatrice de proximité pour accompagner la dynamique amorcée. Le projet entre alors dans la troisième étape, la construction. Il s'agit dès lors de faire émerger des idées d'actions que les habitants vont concrétiser en mobilisant leur propres ressources avec l'appui

des professionnels. Un second forum (ils se succèderont au rythme de deux par an) est organisé en octobre 2012, auquel participent 120 personnes. Il permet de prioriser les propositions relevées dans le diagnostic et de constituer les groupes d'habitants qui vont travailler à leur réalisation : après un accueil café-jeux et des conférences, ce sont une activité marche et des cours informatique intergénérationnels en lien avec une association pour des jeunes en réinsertion qui voient le jour. Puis un atelier mobilité qui aboutit entre autre à l'organisation de sorties en co-voiturage…

Au cours des troisième et quatrième étapes, respectivement l'émergence et la réalisation, les retraités bénévoles animent et participent à une quinzaine d'activités régulières, dont certaines en collaboration avec le centre de jeunes, d'autres avec les établissements médico-sociaux de la commune. Au fur et à mesure que les projets se multiplient, les aînés se découvrent acteurs et créateurs de solidarités, ils prennent conscience de leur rôle sur la qualité de vie de leur commune et leurs sentiments d'appartenance et d'utilité sociale se renforcent.

Progressivement, le Groupe habitants gagne en autonomie et se structure : il devient groupe de coordination et négocie avec la municipalité la création d'un local dédié aux aînés qu'il obtient début 2014. Il structure également son organisation, notamment pour mieux communiquer sur ses activités (création d'un agenda, publications dans les supports communaux), préparer les forums... En se baptisant « 55+ d'Ecublens », il gagne également en reconnaissance.

La démarche « quartier solidaire » entre alors dans sa dernière phase, celle de l'autonomisation. La décision est prise de constituer « 55+ d'Ecublens » en association. Des statuts sont créés. Un budget est constitué après l'obtention d'une subvention de fonctionnement de la commune, la future association ne souhaitant pas faire payer de cotisations à ses membres pour favoriser une accessibilité la plus large possible aux activités. En février 2016, l'association est officiellement constituée. Le travail de l'animatrice de proximité s'achève alors, en ayant au préalable assuré la pérennité du dispositif, notamment en officialisant les liens avec les partenaires de la nouvelle association. Des modérateurs sont même désignés en son sein afin de prévenir tout conflit entre membres. Une continuité est également assurée après le départ de l'animatrice, comme pour tous les autres anciens « quartiers solidaires » autonomisés : un réseau a été constitué dont les membres se réunissent lors d'un forum annuel et bénéficient de deux jours de formation. Enfin, au sein de Pro Senectute Vaud, un plein temps est consacré à leur soutien.

En 2016, l'association « 55+ d'Ecublens » compte 350 membres et 35 membres organisateurs, âgés de 55 à 84 ans. Elle assure 12 activités régulières, réparties sur 56 plages horaires, toutes gérées par des retraités bénévoles.

Bilan

- A l'issue de la phase d'autonomisation, chaque projet « quartier solidaire » fait l'objet d'une évaluation présentée dans un rapport final. De nombreux indicateurs et critères sont pris en compte, notamment une quinzaine de déterminants sociaux de la santé
- Les impacts touchent à la fois les retraités du quartier, l'ensemble des habitants, les institutions et professionnels.
- Pour les habitants les plus âgés, la démarche leur permet de rompre l'isolement et la solitude en développant des amitiés lors des nombreux temps de solidarités. Leur sentiment d'appartenance à la communauté et leur sentiment de sécurité se développent. Ils gagnent également en confiance en eux et en estime d'eux-mêmes et se sentent utiles en améliorant leur qualité de vie. En participant aux nombreuses activités organisées, ils améliorent également leur bien-être et contribuent à prévenir leur perte d'autonomie.
- L'image globale du quartier se modifie positivement avec la mise en place d'une dynamique qui touche l'ensemble de la population. Les habitants sont plus impliqués, mieux informés, mieux à même de prendre part à un projet. Parallèlement, le quartier gagne en ouverture et visibilité, avec la multiplication des activités.
- Les liens avec les institutions et les professionnels se renforcent. Ces derniers ont une meilleure connaissance des habitants et de leurs besoins. La méfiance réciproque se réduit. La mise en place de collaborations interservices ou inter-structures sont favorisées par la démarche. Le regard des professionnels sur les habitants évolue : ils sont considérés comme des partenaires à part entière.

Partenaires

Pour l'ensemble de la démarche « Quartiers Solidaires » : Pro Senectute Vaud, Fondation Leenaards, Etat fédéral, canton.
Pour Ecublens : la Commune d'Ecublens, l'Association pour la prévention et le maintien à domicile dans l'Ouest Lausannois (APREMADOL), , l'établissement médico-social ClairSoleil, le Centre de jeunes, le groupe du Thé Contact de la Paroisse protestante, la Paroisse catholique, la Police de l'Ouest Lausannois (POLOUEST), Pro Senectute Vaud et l'association « 55+ d'Ecublens ». Les partenaires ont pu évoluer au cours des différentes phases, ceux cités ci-dessus le sont toujours au terme du projet.

Moyens

Humains : Sur la phase diagnostic : un animateur à 70% équivalent temps plein (ETP), un assistant 50% ETP et un stagiaire.
Sur les phases 3, 4, 5 et 6 : un animateur de proximité à 70% ETP et un stagiaire, auquel vient s'ajouter des ressources humaines apportées par les partenaires. Par exemple lors du repas solidaire organisé mensuellement avec les jeunes du Centre de jeunes, un animateur du centre est présent.

Financiers : Sur la phase diagnostic d'une année : 182'000 francs suisse dont 76'000 frs. de la commune, 106'000frs. du canton.
Sur les phases 3,4, 5 et 6 : 130'000 francs suisse par an dont 81'000 frs. de la commune et 50'000frs. du canton.
Ces montants incluent un budget d'animation communautaire - qui met à disposition 50'000frs.- sur la durée de toutes les étapes (5 années) pour le développement des activités locales.

Matériels : Les partenaires mettent à disposition des locaux et du matériel pour les activités. La commune a par exemple mis à disposition une parcelle de terrain pour permettre la création d'un jardin potager communautaire.

Contact Action

Organisme : Pro Senectute Vaud
Interlocuteur : PLATTET Alain
Fonction : Responsable de l'unité de travail communautaire
Adresse : Rue de Maupas 51, 1004 Lusanne (Suisse)
N° de téléphone : 0041 21 646 17 21 / 0041 76 565 64 76
Adresse email : alain.plattet@vd.prosenectute.ch
Site internet : www.vd.pro-senectute.ch et www.quartiers-solidaires.ch

La Ressourcerie

Type d'action :

- Aidants
- Aînés
- Handicap
- Inclusion
- Lien social
- Liens intergénérationnels
- Loisirs
- Partenariats/transversalité
- Pratiques professionnelles
- Prévention
- Soutien à domicile

Département : Gironde

Sur le vif : « *J'ai découvert ce projet par hasard, lors d'un salon en 2018. J'ai été contactée quelques mois après pour participer aux ateliers de co-création et j'ai tout de suite dit oui ! Nous étions accompagnés pour imaginer « notre » ressourcerie. C'était passionnant et très bienveillant, c'est d'ailleurs l'ambiance que l'on retrouve dans ce lieu. Je me suis fait de nouveaux amis et je suis même partie en vacances avec l'une d'entre eux ! C'est un endroit extraordinaire* », Christine, 54 ans, sourcière et co-créatrice de la Ressourcerie.

« *Lorsqu'un de vos proches tombe malade, vous vous rendez compte à quel point l'accès à l'information est compliqué. Je suis allé à la Ressourcerie pour qu'on nous aide dans ces démarches. Ma femme, elle, participait à différents ateliers comme la sophrologie, puis, avec le temps, on m'a aussi proposé un rendez-vous avec la psychologue, ça m'a fait beaucoup de bien et ça m'a conforté sur le fait que ce que je faisais pour mon épouse était bien* », Pierre, proche aidant et sourcier.

« La Ressourcerie est vraiment dans la ville. C'est un lieu tonique pour les citoyens comme pour les aidants, non stigmatisant, où on laisse le temps à l'aidant de faire tomber les barrières qui freinent la reconnaissance de sa situation. Faire découvrir la Ressourcerie à nos professionnels, c'est les ouvrir à d'autres pratiques, à de nouvelles collaborations », Olivier Frozet, directeur de DomCare (Maison de Santé Protestante Bagatelle), un service qui intervient au domicile pour identifier des situations d'aidance et anticiper des ruptures de parcours de vie.

Porteur(s) de l'action : Malakoff Humanis

Objectif(s) et bref descriptif

Afin d'identifier des proches aidants au plus tôt de leur parcours d'aide et de leur proposer un accompagnement selon leurs besoins, le groupe Malakoff Humanis a souhaité créer un lieu ressource pensé comme un espace de de convivialité et de bien-être ouvert à tous. Imaginé par et avec ses utilisateurs, proches aidants ou non, la Ressourcerie permet de prendre du temps pour soi, en pratiquant un large choix d'activités, de créer du lien et de l'entraide. Situé dans le centre de Bordeaux, ce tiers-lieu, convivial et chaleureux, est propice à l'instauration d'un climat de confiance entre les usagers et l'équipe pluridisciplinaire de professionnels qui animent le lieu. Ceux-ci peuvent ainsi repérer des personnes en situation d'aide, les accompagner dans leur prise de conscience et leur proposer informations, orientations et soutien en fonction des besoins exprimés.

L'essentiel

Porteur	La direction action sociale retraite du Groupe Malakoff Humanis
Date de création	Projet développé à titre expérimental entre janvier 2019 et juin 2021. Le lieu Ressourcerie est ouvert depuis avril 2019
Population concernée	Toute personne en demande de répit, de lien social ou d'un accompagnement psychologique et social, et plus particulièrement les personnes accompagnant un proche en situation de perte d'autonomie en raison de l'âge, du handicap ou de la maladie
Territoire concerné	La Métropole bordelaise
Objectifs de l'action	Capter et repérer précocement des proches aidants qui ne se reconnaissent pas comme tels pour les amener à se faire accompagner dans leur parcours Proposer une nouvelle approche du travail social, moins formelle et institutionnalisée, favorisant la relation de confiance et l'acceptation par le proche aidant d'un parcours d'accompagnement Développer une communauté autour de la personne aidante Mobiliser et coordonner des acteurs locaux issus de champs d'intervention différents autour du proche aidant Sensibiliser à la situation des proches aidants et développer la connaissance sur le sujet.

Partenaires	Les acteurs institutionnels de la métropole bordelaise : ville de Bordeaux, Département de la Gironde, région nouvelle Aquitaine, CHU de Bordeaux ; les partenaires du champs social et médico-social : établissements d'accueil et d'hébergement, services d'aide à domicile, CCAS, CLIC, plateforme de répit ; des partenaires/prestataires des champs de l'économie sociale et solidaire, des loisirs, du bien-être…
Caractère innovant	Le lieu proposant sur un même espace une pluralité d'usages et d'expertises, ouvert à tous, sur le principe des Tiers lieux Une démarche impliquant les usagers depuis la conception du lieu jusqu'à son fonctionnement et son amélioration Une approche désinstitutionnalisée du travail social, qui facilite la reconnaissance de la situation de l'aidant et l'acceptation de l'aide
Impacts	Une meilleure identification et prise en charge des proches aidants parmi les usagers de la Ressourcerie : les deux tiers ne se reconnaissaient pas comme tel et n'avait jamais fait appel à un travailleur social avant. Une amélioration du quotidien pour l'ensemble des usagers, aidants ou non aidants, en matière de bien-être (87%), de lien social (72%), d'information, de soutien Le développement d'entraides informelles au sein de la communauté des sourciers Une meilleure interconnaissance des acteurs, l'instauration de nouvelles collaborations et l'évolution des pratiques professionnelles.

Origine(s)

Avec plus de 10 millions d'assurés, Malakoff Humanis est un acteur majeur de l'assurance santé et prévoyance en France. Acteur paritaire et mutualiste de la protection sociale, il couvre l'ensemble des besoins de protection des personnes en retraite complémentaire, santé, prévoyance et épargne. Le Groupe a ainsi développé une politique d'action sociale autour de plusieurs axes comme l'inclusion des personnes en situation de handicap, la prévention de la perte d'autonomie ou le soutien aux proches aidants, notamment les aidants salariés. Il est également engagé dans une politique de soutien à l'innovation et a créé un fonds d'innovation, MH Innov'.

Dans le cadre de ces missions, la Direction action sociale retraite de Malakoff Humanis fait le constat que les services d'accompagnement psycho-social du groupe sont souvent méconnus et manquent de visibilité, notamment auprès des proches aidants qui pourraient en bénéficier. Toutefois, faute de se reconnaitre comme tels, malgré des répercussions souvent lourdes sur leur quotidien, leur vie sociale ou professionnelle et la dégradation de leur santé physique et mentale, leur situation est souvent repérée tardivement et prise en charge dans l'urgence… Ces constats nationaux font écho à ceux de la Responsable action sociale du Groupe en Nouvelle Aquitaine. Forte de son expérience sur le champ gérontologique et de sa connaissance des acteurs du territoire, elle propose à la Direction nationale, qui accepte de soutenir le projet, de développer sur son territoire un espace ressource qui réponde aux besoins des aidants. Après avoir précisé le concept en interne, un studio d'innovation sociale, Possible Future, est sollicité en janvier 2019 pour accompagner la création à Bordeaux d'un

espace de convivialité et de solidarité ouvert à tous, permettant de repérer précocement des proches aidants, de leur proposer des activités et de les accompagner si besoin dans leur parcours d'aide.

Possible Future engage alors une démarche de co-construction, avec l'appui d'un groupe d'étudiants en design de service de l'Université de Bordeaux Montaigne, encadré par le collectif bordelais Tiret du Six. Cette méthode implique des étapes de co-création avec les futurs usagers du lieu, de prototypage et une expérimentation sur trois mois. Afin de constituer un vivier de volontaires – les « sourciers » – Malakoff Humanis sollicite ses adhérents, habitants à Bordeaux ou à proximité …. Trois ateliers collaboratifs, réunissant ensemble ou séparément des personnes identifiées comme aidants et d'autres non, sont organisés, entre février et mars 2019. C'est lors de ces ateliers que se dessinent les contours de la Ressourcerie : la nature des activités proposées, l'organisation des différents espaces, le modèle économique, jusqu'au choix de la décoration. Par ailleurs, des critères d'évaluation sont définis afin de mesurer l'impact et la pertinence du projet tout au long de l'expérimentation.

Dans le même temps, Possible Future se met en quête du lieu idéal. Il devient locataire, pour le temps de l'expérimentation d'un espace situé au cœur de Bordeaux, en zone piétonne et à proximité des transports. Le lieu, baptisée la Ressourcerie, est inauguré le 1er avril 2019, en présence des principaux partenaires institutionnels et de nombreux partenaires opérationnels de la Direction régionale de Malakoff Humanis. L'expérimentation s'engage alors pour trois mois à l'issue desquels une première évaluation est présentée à la Direction régionale du Groupe. Cette dernière valide la démarche tout en choisissant de prolonger l'expérimentation jusqu'à fin 2020, pour se laisser le temps d'installer le dispositif et de travailler à son essaimage.

Description détaillée

Un espace multiusage « comme à la maison »

Depuis juin 2021, la Ressourcerie occupe de nouveaux locaux, plus vastes à quelques rues des précédents. Situé en rez-de-chaussée d'un immeuble ancien, cet ancien local commercial de 140m2 a été aménagé comme un grand appartement lumineux et ouvert sur l'espace public. Ici, on est loin du cadre institutionnalisé d'un service social. Le lieu est organisé autour de plusieurs espaces, pensés pour favoriser une pluralité d'usages, tout en permettant de garantir la confidentialité des interventions professionnelles : un espace cuisine/salon pour se retrouver autour d'un café, un espace dédié aux activités de loisirs et de bien-être, un espace calme pour s'isoler le temps d'un échange entre « sourciers » ou avec les intervenants professionnels du lieu. Les futurs utilisateurs ont participé au choix de sa décoration : couleurs douces, mobilier d'esprit scandinave, et manifeste du lieu peint sur le mur principal, tout est fait pour s'y sentir bien. Pour pouvoir accueillir un public large, la Ressourcerie est ouverte en

semaine les mardi, mercredi et vendredi, toute la journée (10h00/18h00 ou 19h00) et seulement l'après-midi les autres jours. L'espace est également accessible un samedi par mois pour encourager la fréquentation des personnes salariées. Il est d'ailleurs prévu d'élargir progressivement les horaires en soirée, en semaine, et de multiplier les ouvertures les samedis.

Des ateliers pour se ressourcer et partager

Chaque jour, la Ressourcerie propose des activités, qui sont autant d'occasions pour les participants de prendre du temps pour soi, de créer du lien entre eux mais également de faire un premier pas vers une reconnaissance de la situation d'aidance. Le planning, mis en ligne sur le site de la Ressourcerie, propose aussi bien des activités physiques, (yoga, pilates), de bien-être (sophrologie, esthétique), de loisirs (visite guidées d'exposition, conférences, ateliers créatifs), mais aussi des ateliers plus pratiques (numérique, zéro déchet) et des temps conviviaux autour d'un déjeuner ou d'un gouter partagé. Chaque activité, animée par des partenaires et des prestataires extérieurs ou par les animateurs permanents du lieu, est proposé au tarif de 12 € et nécessite de s'inscrire en ligne. Pour alléger ce coût, il est possible de bénéficier d'un demi-tarif si la personne choisit de devenir adhérent de la Ressourcerie pour une cotisation annuelle de 29 €. Cette adhésion qui peut être faite sur place ou en ligne, permet également de bénéficier si besoin de l'accompagnement psycho-social proposé par les professionnelles du lieu. Elle implique aussi d'accepter les valeurs (entraide, bienveillance …) établies par les « sourciers » et de participer à sa co-construction. Ainsi, l'ensemble des activités offrent un prétexte à pousser la porte de la Ressourcerie, même si quelques personnes viennent en premier lieu pour être accompagnées et pourront se voir proposer les activités comme une offre complémentaire du soutien psycho-social. Pour les autres, l'attention portée par l'équipe, les échanges entre participants et le climat de confiance qui s'installe progressivement, peut les conduire à prendre conscience de leur situation d'aidant et à solliciter un soutien.

Une équipe multidisciplinaire, pour une approche différente

Pour répondre à ces multiples usages, le fonctionnement de la Ressourcerie repose sur une équipe pluridisciplinaire : une animatrice coordinatrice, une chargée de communication et une chargée d'accompagnement social, salariées qui interviennent à temps plein sur le lieu, et une gérontopsychologue vacataire, présente à la Ressourcerie entre une demi et une journée par semaine.

Au-delà d'un important travail de promotion et de mise en visibilité de la Ressourcerie, notamment sur les réseaux sociaux (page Facebook et Instagram), la chargée de communication est en charge de l'accueil de l'ensemble des personnes qui poussent la porte du lieu. C'est également elle qui gère l'outil numérique qui a été développé par les services de Malakoff Humanis (informaticien, juristes…), à destination d'une part des sourciers et d'autre part de l'équipe permanente. Le site internet de la Ressourcerie permet de créer pour chaque

sourcier, avec son accord, un compte adhérent, protégé par un mot de passe. Il peut ainsi accéder à l'ensemble des services en ligne (planning des activités, inscription aux ateliers, newsletter…) et développer le sentiment d'appartenance à une communauté. L'outil permet également aux professionnelles, avec des autorisations d'accès de niveaux différents, d'échanger des informations sur les personnes identifiées comme aidants et d'assurer le suivi et la coordination des interventions autour de l'accompagnement décidé avec le proche aidant. Aux côtés de la chargée de communication, la chargée d'animation a pour mission de faire vivre au quotidien la Ressourcerie. En réponse aux attentes des sourciers et aux besoins remontés par l'équipe, elle organise les différentes activités, identifie des prestataires et concoure à créer l'atmosphère de bienveillance, d'écoute et de solidarité, qui permet aux personnes de sauter le pas d'un suivi psycho-social. Pour mettre en place ce dernier, la conseillère en économie sociale et familiale en charge de l'accompagnement social et la psychologue travaillent en binôme. En fonction de la situation de l'aidant, elles peuvent mobiliser un panel de solutions, proposées dans le cadre de l'offre de service développée par l'action sociale de Malakoff Humanis, si la personne est cotisante du Groupe, ou portées par un réseau de partenaires du territoire avec lesquels des échanges réguliers se mettent en place (établissements d'accueil porteurs de dispositifs de répit, services à domicile, CCAS, CLIC, mais aussi acteurs de l'économie sociale et solidaires ou de la culture…). La crise sanitaire a d'ailleurs été l'occasion pour la Ressourcerie d'étoffer son offre en formalisant de nouveaux partenariats pour répondre aux besoins de ses adhérents, notamment pour le portage de courses ou de repas.

Des premiers résultats encourageants

Depuis son ouverture, plus de 600 personnes ont poussé la porte de la Ressourcerie. La moitié y est revenue après sa première visite et 140 ont souscrits une adhésion. Ce sont principalement des femmes (85%) qui fréquentent le lieu et elles sont souvent retraitées, même si depuis la pandémie la moyenne d'âge diminue (54 ans) avec de plus en plus de demandeurs d'emplois ou de salariés fragilisés. Si la majorité vient d'abord pour participer aux activités et sortir de l'isolement, 30% des utilisateurs franchissent le seuil en tant qu'aidants afin de bénéficier d'un soutien. Toutefois, plusieurs personnes se sont progressivement révélées aidantes et au total elles sont 170 aidants à avoir eu recours à de l'accompagnement, principalement social. La mesure d'impact conduite en partenariat avec l'ESSEC a permis de confirmer que les objectifs initiaux avaient bien été atteints, qu'il s'agisse des non-aidants ou des aidants : ils ont le sentiment que leur bien-être s'est amélioré, se sentent soutenus en cas de difficultés et moins isolés. La majorité des aidants a pris conscience de sa situation et sollicite plus facilement un travailleur social

Du côté des professionnelles, elles apprécient d'être moins dans l'urgence d'une solution et de prendre le temps de cheminer avec la personne, dans l'acceptation et l'expression de ses besoins. Elles estiment que le lieu favorise de nouvelles pratiques professionnelles, plus transversales. Quant aux partenaires institutionnels et opérationnels, ils reconnaissent en la Ressourcerie une réponse novatrice, moins segmentée par publics et moins stigmatisante pour l'aidant. Elle vient en complémentarité des dispositifs existants et contribue à la valorisation de l'ensemble de l'écosystème, voire même à l'évolution des pratiques des autres professionnels du secteur.

Un modèle en constante amélioration

Depuis juin 2021, la Ressourcerie n'est plus en phase expérimentale. Les administrateurs du Groupe ont validé sa pérennisation et la création d'une association du même nom, dans laquelle Malakoff Humanis reste très impliqué. L'offre digitale qui s'était développée pendant le confinement, notamment avec des ateliers à distance, a été étoffée et la réflexion sur

l'élargissement des horaires d'ouverture est en cours, afin de toucher un nouveau public d'actifs. Le renforcement des liens avec les partenaires locaux s'est poursuivi pour gagner en visibilité et renforcer les orientations proposées, les passerelles vers les dispositifs et les collaborations. La Ressourcerie a notamment été labellisée par France Tiers, ce qui lui permet d'intégrer leur réseau, de bénéficier de l'émulation autour de ces espaces et de renforcer son ancrage avec l'économie sociale et solidaire.

Plusieurs institutions, dont la Métropole aidante de Lyon ou les CCAS de Bayonne ou du Havre, ont témoigné de leur intérêt pour le modèle et d'autres communes de la métropole bordelaise, à l'exemple de Cenon, souhaiteraient voir s'implanter sur leur territoire une antenne du site.

Toutefois, bien que la réflexion soit engagée autour des modalités que pourrait prendre ce déploiement (label, franchise, partenariat…), le modèle économique doit encore être conforté pour augmenter la part d'autofinancement à hauteur de 20 à 40% du budget total. Une expérimentation de Ressourcerie « hors les murs » est en cours au sein même du Groupe Malakoff Humanis et au sein d'autres entreprises clientes, avec pour objectif de toucher plus largement les salariés aidants.

Bilan

Éléments positifs

- Un dispositif innovant et complémentaire des solutions existantes proposées aux aidants qui permet un repérage précoce.
- Un lieu « désinstitutionnalisé », ouvert à tous et qui évite la stigmatisation.
- Une équipe permanente de trois salariées, identifiées et qui peut travailler sur le temps long.
- Un espace situé en plein centre de Bordeaux, facilement accessible en transports en commun.
- La création de liens entre les sourciers, qui perdurent en dehors de la Ressourcerie et qui permettent de rompre ou d'atténuer l'isolement social.

Points d'attention

- Un dispositif qui a mis du temps à être identifié auprès des acteurs institutionnels du fait de son statut expérimental durant deux ans et d'une démarche de co-construction centrée principalement sur l'usager.
- Un modèle économique encore fragile qui repose principalement sur l'investissement du Groupe Malakoff Humanis, unique financeur du dispositif.
- Le maintien de l'implication des sourciers, de la logique de « communauté » et des valeurs de la Ressourcerie pour ne pas tomber dans un fonctionnement essentiellement « consumériste » du lieu.
- Un concept qui correspond à une population plutôt urbaine et des catégories socio-professionnelles intermédiaires. Le coût des activités peut constituer un frein pour les plus modestes

Partenaires

Les acteurs institutionnels de la métropole bordelaise : ville de Bordeaux, Département de la Gironde, région nouvelle Aquitaine, CHU de Bordeaux ; les partenaires du champs social et médico-social : établissements d'accueil et d'hébergement, services d'aide à domicile, CCAS,

CLIC, plateforme de répit ; des partenaires/prestataires des champs de l'économie sociale et solidaire, des loisirs, du bien-être…

Moyens

Financiers : La responsabilité financière du projet est portée par l'Action Sociale Retraite du Groupe Malakoff Humanis, avec pour objectif d'aller vers un autofinancement partiel et progressif sur les trois prochaines années, à hauteur de 20% à 40% du budget total qui est estimé à 450 K€.

Une participation des usagers aux activités à hauteur de 12 euros par ateliers. Une adhésion annuelle de 29 € permet de bénéficier d'activités à tarifs réduits (6 €/activité au lieu de 12 €)

Humains : 3 salariés à temps plein et une psychologue sur une journée de vacation interviennent sur le site de la Ressourcerie.

Du temps de direction (responsable réseau Territoire Sud-Ouest), de développement des partenariats social (référente partenariat social) et d'accompagnement du projet et de son déploiement (référente innovation sociale) est également mis à disposition par Malakoff Humanis.

Les usagers de la Ressourcerie apportent leur expertise de pairs et leur implication dans la co-construction et l'amélioration du dispositif. Ils pourraient également devenir porteurs d'activités.

Matériels : un local suffisamment vaste et accessible pour accueillir plusieurs usages ; un site internet

Contact Action

Organisme : Malakoff Humanis
Interlocuteur : Catherine ROUX
Fonction : responsable réseau Territoire Sud-Ouest
Adresse : 21 cours de Verdun, 33000 Bordeaux
N° de téléphone : 06 33 18 49 54
Adresse email : Catherine.roux@malakoffhumanis.com
Site internet : https://www.la-ressourcerie.com/
Facebook : facebook.com/laressourceriebordeaux/

Les Santolines, des logements accompagnés pour briser l'isolement des personnes âgées

Type d'action :

- Habitat/Logement
- Soutien à domicile
- Accessibilité
- Lutte contre l'isolement
- Pratiques professionnelles
- Partenariat/transversalité

Département : Gard

Sur le vif : « Quand on est âgée et qu'on perd son compagnon, on se retrouve seule dans une petite maison ou un appartement et on pleure beaucoup. On a besoin d'avoir des contacts fréquents. Et en venant ici, on ne pleure plus. On apprécie la chaleur humaine du groupe ». Une habitante des Santolines

Porteur(s) de l'action : Centre communal d'action social (CCAS) d'Alès

Objectif et bref descriptif

Pour répondre au désarroi de nombreuses personnes âgées encore autonomes mais souffrant d'isolement, la ville d'Alès a imaginé une réponse intermédiaire entre domicile et établissement. Labellisée Maisons en partage par le Département du Gard, les Santolines proposent une dizaine d'appartements sociaux adaptés, réunis autour d'une salle de convivialité. Une animatrice du CCAS y intervient régulièrement pour favoriser le lien social et soutenir les habitants, à leur demande, dans leurs démarches quotidiennes.

L'essentiel

Date de création : 2013

Population concernée : Personnes âgées ou personnes handicapées vieillissantes de plus de 60 ans, seules ou en couple.

Caractéristiques : être autonome à l'entrée dans le logement; disposer de ressources ouvrant droit au logement social

Zone d'implantation : Au centre-ville de la commune d'Alès (40 000 habitants), dans le Gard, en proximité des commerces et services. Au premier étage d'un ensemble de 81 logements sociaux datant des années 60, réhabilités en 2012.

Configuration de l'habitat : Un espace privatisé constitué de 10 appartements et une salle commune, autour d'une vaste terrasse partagée.

Partenaires : Agence régionale de santé (arS) Occitanie, Carsat Languedoc Roussillon, Caisse d'allocation familiale (CAF) du Gard, Département du Gard, Etat, Logis cévenols (office public de l'habitat de l'agglomération d'Alès), ville d'Alès

Programmes, AAP, AMI : Appel à projet « Maison en partage », conjoint au Département du Gard, aux caisses de retraite (CNAV, MSA, RSI) et à l'ARS

Spécificités : Du logement social associé à la présence régulière d'une animatrice de vie sociale, assurant à la fois des missions d'accompagnement individuel et collectif et d'animation.

Cette action a été identifiée dans le cadre de l'appel à contribution « Habitat inclusif », en partenariat avec la CNSA.

Origine(s)

Par la structure de sa population, la ville d'Alès préfigure l'évolution démographique de la France dans les prochaines décennies. Un tiers de sa population a plus de 60 ans, et 14% plus de 75 ans. Son maire a engagé une politique volontariste pour répondre à cette situation, en s'appuyant notamment sur le CCAS. Ce dernier gère une résidence autonomie, un accueil de jour, un service de soin infirmier et un service d'aide à domicile, ainsi que l'Espace Abbaye où les personnes âgées disposent d'un foyer restaurant et ont accès à des activités de prévention et de loisirs organisées en lien avec de nombreux acteurs du territoire (associations, caisses de retraite du régime général et complémentaires, mutuelles…). Ces personnes âgées témoignent auprès de leur élu et de ses services de leur désir de demeurer le plus longtemps possible à leur domicile, dans un environnement familier et en capacité de s'assumer au quotidien. Mais elles font également part de leurs difficultés à vivre dans des logements inadaptés et parfois éloignés des services ainsi que de leur crainte de subir des situations d'isolement. Pour y répondre, le Maire envisage alors de développer une solution intermédiaire entre le domicile et l'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), baptisée « les Logis bleus ».

En 2012, la réhabilitation d'un ensemble de logements sociaux datant des années 60, gérés par l'OPH d'Alès, offre l'opportunité de concrétiser ce projet. Situé à quelques minutes à pied du centre-ville, les deux bâtiments de 13 étages comptent alors de nombreux logements

inoccupés en raison d'un environnement dégradé (parties communes détériorées, incivilités et petits trafics). Dans le cadre de la réhabilitation, le bailleur accepte de privatiser le premier étage, ouvert sur une dalle intérieure, autour de laquelle sont réaménagés 10 appartements et une salle commune. Pour mener à bien ce projet, la Ville répond à un appel à projet de la Carsat Languedoc en faveur du développement des modes d'accueil intermédiaires.

Par ailleurs le Département du Gard mène une réflexion similaire dans le cadre de son premier schéma autonomie. Il mobilise deux de ses directions (Autonomie et Aménagement du territoire et de l'habitat) et, en partenariat avec l'arS et l'interrégime des caisses de retraite, il construit le cahier des charges des « Maisons en partage » (voir document). Ce concept, à l'attention des personnes âgées et/ou handicapées, associe un habitat adapté à la perte d'autonomie, composé d'un maximum de 20 logements financièrement accessibles et une animation de la vie sociale favorisant l'autonomie des personnes. Les différents partenaires s'engagent à soutenir l'investissement (primes pour la construction de logements et l'aménagement d'espaces collectifs), le fonctionnement des dispositifs labellisés (financement partiel du poste d'animation et d'accompagnement) et à accompagner les porteurs dans le montage de leur projet (ingénierie). Un premier appel à candidatures est lancé en 2012, ouvert aux communes, aux CCAS, aux gestionnaires de services et d'établissements ou aux bailleurs sociaux. Le projet de la ville d'Alès, « Les Santolines » est l'un des deux premiers projet à recevoir le label. L'appel à candidature est depuis renouvelé chaque année et a permis de labelliser 30 projets.

Description détaillée

Un espace privatisé dans le cadre d'une réhabilitation

Les Santolines sont installées en plein cœur d'Alès, entre les rives du Gardon et les halles couvertes, qui constituent un des point d'attractivité du centre-ville et de la vie sociale des alésiens. L'ensemble de 80 appartements où a été aménagé le projet des Santolines est constitué de deux bâtiments qui se font face, reliés entre eux au niveau du premier étage par une vaste dalle. Ce niveau a été privatisé et seules les personnes disposant d'un badge peuvent y accéder par l'ascenseur qui dessert les étages. La dalle, aménagée en terrasse avec des matériaux antidérapants, dessert les 10 appartements et la salle commune dont les entrées s'ouvrent directement sur cet espace de circulation extérieur. D'une superficie comprise entre 40 et 60 m2, les T2 ont été adaptés pour faciliter la vie des personnes avançant en âge : douches à l'italienne, volets électriques, poignées de fenêtres surbaissées…Chaque locataire l'a aménagé et équipé selon ses goûts, avec ses propres meubles et souvenirs. La salle commune est au centre de ce dispositif : une vaste pièce en L de 80 m2, climatisée, équipée d'un coin salon avec télévision, de tables modulables, d'un coin tisanerie et de toilettes. Les locataires peuvent y accéder en dehors des animations qui y sont organisées et la réserver pour des activités privées (anniversaire, réception familiale…). La dalle, qui plonge dans sa partie centrale sur les arbres de niveau inférieur, constitue à la fois un lieu de rencontre où les habitants des Santolines se croisent, un lieu de détente et un lieu d'activités individuelles ou collectives, parfois partagées avec les voisins des autres étages, s'ils y sont invités.

Le CCAS a signé avec le Logis cévenol une convention de location pour l'ensemble du dispositif (logements et salle commune) et assure la gestion locative des logements ainsi que le choix des futurs locataires. Ces derniers règlent chaque mois au CCAS une facture d'environ 500 euros qui comprend d'une part le montant du loyer et des charges locatives des logements, et d'autre part une participation aux animations et aux charges de la salle commune. Ces logements ouvrent droit aux allocations personnalisées au logement, que le CCAS perçoit directement dans le cadre d'une convention signée avec la CAF.

Une moyenne d'âge de presque 90 ans

Si depuis leur ouverture, les Santolines ont compté jusqu'à quatre hommes parmi les locataires, les dix logements sont aujourd'hui exclusivement occupés par des femmes, âgées entre 78 et 94 ans. La majorité est originaire d'Alès ou des communes environnantes. Elles ont entendu parler des Santolines dans les médias, par le bouche-à-oreille et sont venues visiter les lieux par curiosité avant de faire le choix de s'y installer. Veuves ou célibataires, elles souhaitent d'abord rompre leur solitude et pour certaines se rapprocher de leur famille. Elles sont également séduites par des logements confortables, adaptés à leurs difficultés. En effet, si elles étaient toutes autonomes à leur arrivée, plusieurs s'aident aujourd'hui d'un déambulateur dans leurs déplacements quotidiens et certaines ont d'importants problèmes de vision (DMLA). Elles apprécient également la situation très centrale des Santolines. Elles sont encore nombreuses à faire elles-mêmes leurs courses, seules ou accompagnées et un de leur plus grand plaisir est d'aller boire le café autour des halles ou de déjeuner à l'espace Abbaye tout proche. Enfin, la présence quotidienne de l'animatrice de vie sociale leur procure un sentiment de sécurité qu'elles n'avaient plus, avec pour conséquences des situations d'angoisses, de troubles du sommeil, de repli sur soi qui les fragilisaient.

Pour intégrer les Santolines, chaque personne a déposé un dossier auprès du CCAS, afin de justifier d'un niveau de ressources leur permettant de prétendre à un logement social, de leur niveau d'autonomie (supérieur ou égal à un GIR 4) et de leur adhésion au projet d'animation. Chacune a ensuite été reçue en entretien, puis leur demande a été étudiée. Si l'occupation des logements s'est faite progressivement, en raison du caractère novateur du dispositif, peu de locataires ont quitté les Santolines depuis leur emménagement. A l'exception d'un décès, ces départs se sont faits en accord avec la personne, soit vers un logement classique, soit vers un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Si aucun habitant des lieux labellisés « Maison en partage » ne peut être contraint à quitter son logement en raison d'une dégradation de son état, plusieurs porteurs de ce type d'habitat ont toutefois signalé que l'apparition de troubles cognitifs et de désorientation chez un habitant pouvait mettre en péril l'équilibre d'un tel dispositif.

Un équilibre entre vie à domicile et « vivre ensemble »

La spécificité des « Maisons en partage », et notamment des Santolines, est de permettre aux personnes âgées de continuer à vivre dans un nouveau « chez elles », tout en bénéficiant de la présence rassurante d'une animatrice de vie sociale et de la solidarité des autres colocataires. Ainsi, les dix habitantes des Santolines ont chacune leur rythme de vie et leurs habitudes. La matinée est plutôt un temps vécu individuellement et consacrée aux tâches quotidiennes. Certaines bénéficient d'une aide à domicile, soit dans le cadre de l'Allocation personnalisée d'Autonomie (APA), soit dans le cadre des aides de leur caisse de retraite. Ces dernières ont

toutefois été révisées à la baisse pour certaines locataires à la suite de leur emménagement aux Santolines, en raison d'un environnement jugé plus facilitant. De la même façon, elles peuvent également solliciter, selon leurs besoins, d'autres services, comme le portage de repas ou le service de soin infirmier. Si les habitantes peuvent choisir librement les prestataires qui interviennent à leur domicile, elles ont toutes recours aux services gérés par le CCAS. Un choix qui d'après les professionnels facilitent leurs échanges et la coordination des interventions.

Par ailleurs, une salariée du CCAS intervient quotidiennement en semaine, sur la base d'un mi-temps en tant qu' « animatrice de vie sociale » auprès des locataires des Santolines. Elle a été recruté en interne sur la base d'un diplôme universitaire (DU « gestionnaire de parcours en santé »). Elle partage son temps entre ses activités aux Santolines et à l'Espace Abbaye, situé près des halles. Elle est ponctuellement secondée, sur des activités plus spécifiques comme la gym douce, par une seconde animatrice, présente sur un tiers temps. Le rôle de l'animatrice de vie sociale est à la fois individuel et collectif. Sa première mission est d'organiser, en accord avec les habitantes et sur leurs suggestions, le planning des nombreuses activités qui leur sont proposées, soit au sein de la salle commune, soit à l'extérieur des Santolines. A cette fin, elle s'appuie notamment sur un important réseau associatif, en lien avec le CCAS, qui offre autant d'occasion de maintenir un lien social, voire un lien intergénérationnel, comme lors d'ateliers aux jardins familiaux. Certaines de ses activités s'inscrivent également dans le cadre des ateliers du bien vieillir proposés par l'inter-régime des caisses de retraite et peuvent être l'occasion d'accueillir d'autres retraités au sein de la salle commune.

L'animatrice de vie sociale a également un rôle de régulations entre les locataires, afin d'encourager une dynamique de solidarité et d'entre-aide entre les habitantes et de les aider à dépasser les inévitables tensions qui se font jour. Selon les professionnels, chaque « Maison en partage » passe par des étapes successives de fréquentations assidues entre habitants, puis de disputes, puis de clans. Aux Santolines, le CCAS fait régulièrement intervenir une association de clowns pour réguler le groupe et aider chacun à prendre de la distance. Cette troupe est également intervenue au moment de la réhabilitation, afin de faciliter les relations entre les habitants des Santolines et les autres locataires. L'animatrice veille également à organiser des temps de convivialité lors des anniversaires ou pour l'accueil d'un nouveau locataire. En revanche, jusqu'à maintenant, les habitants des Santolines n'ont pas souhaité mettre la salle commune à disposition d'autres habitants de leur immeuble.

Enfin, l'animatrice de vie sociale consacre également du temps à chaque locataire, généralement à l'occasion de rendez-vous individuels. Ce peut être l'occasion de les guider dans leurs démarches administratives, dans l'organisation de rendez-vous extérieurs mais également d'être vigilante sur une éventuelle dégradation de leur situation (difficultés financières, de santé, psychologiques…) et de les orienter alors vers les services ou les dispositifs les mieux adaptés. Elle est également un interlocuteur privilégié des familles, tout en veillant à ce que ces dernières préservent le lien avec leur âgé.

Des « Maisons en partage » toutes différentes

Depuis sa création, le cahier des charges des « Maisons en partage » a permis l'émergence de dispositifs très différents, tant par la nature du projet immobilier (réhabilitation ou construction, pavillons ou appartements, logements regroupés ou en diffus, salle commune ouverte ou non à d'autres utilisateurs que les habitants), que par la localisation des logements et la nature des porteurs. Ainsi, en milieu rural, les demandes viennent essentiellement des maires, alors qu'en zone urbaine les projets sont plutôt portés par des établissements et services. De même, en matière d'animation et d'accompagnement, plusieurs modèles se sont mis en place, selon que le porteur assure lui-même cette mission ou la délègue (à un CCAS, à un service à domicile…). Cependant, à ce jour, seul des projets à destination des personnes

âgées ont été labellisés, les acteurs locaux du handicap ne s'étant pas encore emparés du dispositif. Témoin de cette diversité, à Alès, une seconde Maison en partage, implantée dans un quartier résidentiel en périphérie du centre-ville, a accueilli ses premiers locataires en juin 2018. Comme pour les Santolines le projet immobilier a été porté par le Logis Cévenol, et le CCAS assure la gestion locative et la mise en œuvre du projet social. En revanche, les logements sont constitués de 24 pavillons individuels de Type 2 et 3, construits autour d'une salle commune. Quant aux locataires, avec une moyenne d'âge de 10 ans moins élevée qu'aux Santolines, ils comptent aussi bien des personnes seules que des couples.

Pour mener à bien la sélection, le déploiement et le suivi des projets labellisés, un comité de sélection a été constitué au niveau départemental : il réunit les partenaires de l'appel à candidature conjoint, ainsi que d'autres financeurs potentiellement impliqués sur les différents projets : Etat, EPCI, Caisses de retraites complémentaires… Ce comité porte notamment une attention particulière à la construction partenariale des projets et à leur intégration dans le tissu local, ainsi qu'à l'équilibre financier des opérations et à leur soutenabilité pour les habitants. Il assure également un suivi des projets, qui mettent en général plusieurs années avant d'être effectifs. Les services du Département ont alors un rôle d'assemblier, en facilitant la mise en relation des communes, bailleurs sociaux et services à domicile. Ils encouragent également la mise en réseau des « animatrices de vie sociale » afin d'impulser une dynamique d'ouverture des Maisons en partage sur l'extérieur.

Huit ans après le premier appel à candidature, trente projets ont été labellisés sur l'ensemble du territoire gardois, soit à terme 486 logements. Plus d'un tiers ont été mis en service, mais onze de ces projets sont toutefois encore en cours de montage, dont l'un depuis 2013. Par ailleurs, un projet d'habitat accompagné destiné à des personnes handicapées vieillissantes doit prochainement solliciter la labellisation « Maison en partage ».

Bilan

Eléments positifs

- Un dispositif qui répond aux attentes des personnes âgées en matière d'adaptation du logement, de sécurisation de l'environnement et de rupture de l'isolement, tout en respectant leur souhait de rester « chez-soi »
- Des habitants qui restent « acteurs » de leur vie et non « consommateurs » d'animations, avec un maintien de leur autonomie, voire une diminution de leur perte d'autonomie constatés par les locataires et les professionnels
- Une démarche d'appel à projet conjoint entre les principaux acteurs de la perte d'autonomie qui favorise la mise en synergie des financements, un déploiement concerté des dispositifs et l'accompagnement des porteurs de projets
- Le label qui apporte une reconnaissance vis-à-vis des partenaires et favorise l'accès à certaines innovations (les « Maisons en partage » sont sollicitées pour tester des nouvelles technologies favorisant l'autonomie)
- Un juste équilibre entre un cahier des charges exigeant et une souplesse de mise en œuvre qui permet une diversité des réalisations et leur intégration locale.

Les points d'attention

- Un modèle économique qui reste fragile, tant en matière d'investissement (complexité à mobiliser des financements multiples, difficultés à équilibrer des opérations dans le cadre du logement social), que de fonctionnement (le financement de l'animation n'est couvert que partiellement par la subvention accordée par le Département).

- La sélection des habitants repose sur des équilibres fragiles :
    - Les habitants doivent avoir un niveau ressources permettant à la fois d'ouvrir droit au logement social et de payer le coût de l'animation.
    - Les habitants doivent à la fois disposer d'une autonomie suffisante qui ne nécessite pas une continuité de présence des professionnels (nuits et week-end notamment) et avoir besoin d'un accompagnement à la vie sociale
- Les relations parfois tendues entre le bailleur et le porteur de projet, selon le niveau de partenariat engagé, notamment dans les situations de vacances locatives.
- Les limites au maintien à domicile lorsque la perte d'autonomie augmente, avec la contrainte supplémentaire de ne pas fragiliser l'ensemble d'un dispositif qui repose sur un équilibre entre respect des choix individuels et vie collective.
- Une logique d'accessibilité qui ne s'arrête pas aux logements, mais qui implique de repenser la mobilité et l'accessibilité de l'environnement.

Partenaires

Agence régionale de santé (arS) Occitanie, Carsat Languedoc Roussillon, Caisse d'allocation familiale du Gard, Département du Gard, Etat, Logis cévenols (office public de l'habitat de l'agglomération d'Alès), ville d'Alès**.**

Moyens

L'investissement :

- Pour les Santolines : le montant de la réhabilitation (privatisation, aménagement de la dalle, rénovation et adaptation des logements, création de la salle commune) s'élève à 520 000 euros dont 7% financé par l'Etat (réfection des ascenseurs), 30% par la Carsat (prêt à O%), 1,5% par la région, 3,5% par le Département (adaptation des logements), 10 % sur fonds propres du Logis cévenol et 47% dans le cadre de prêts PLAI et PLUS.
- Plus globalement, les projets labellisés bénéficient de prêts à 0% de la Carsat (entre 15 et 50% du coût total du projet), d'aides du Département selon la nature du financement des logements (4000 euros de prêt par PLAI, de 1000 à 1500 euros de primes par PLAI, PLUS ou PLS et 10 000 euros de prime pour la construction des espaces collectifs).

Le fonctionnement :

- Le Département prend en charge, dans le cadre d'une subvention renouvelée chaque année pour les projets labellisés, la moitié du coût annuel de la fonction d'animatrice de vie sociale, dans la limite de 15 000 euros. Le reste du coût est à la charge du locataire, avec une éventuelle prise en charge partielle par d'autres partenaires (communes, CCAS, EPCI…), ce qui est le cas pour les Santolines. Une partie des frais, liés à la gestion locative ainsi qu'à l'animation, sont en effet couverts dans le cadre de la subvention d'équilibre versée par la Commune au CCAS.
- Les différentes animations proposées par les partenaires peuvent également bénéficier de subventions, soit du Département dans le cadre de sa politique de soutien aux associations, soit des caisses de retraite et/ou de la Conférence des financeurs dans le cadre de leur politique de prévention de la perte d'autonomie.

Contact Action

Organisme : CCAS
Interlocuteur : Joëlle RIOU
Fonction : Directrice
Adresse : 5 rue Baronnie, 30100 Alès
N° de téléphone : 04.66.54.23.21
Adresse email : Joelle.riou@ville-alès.fr

Organisme : Conseil Départemental du Gard
Interlocuteur : Audrey SANCHEZ
Fonction : Chargée de mission modes d'accueils alternatifs
N° de téléphone : 04.66.02.78.62
Adresse email : Audrey.sanchez@gard.fr

Lien vidéo : https://www.dailymotion.com/video/x22rsid

La Scalaa : une plateforme numérique pour organiser la solidarité citoyenne d'aide locale aux aidants

Type d'action :

- Soutien aux aidants
- Lutte contre l'isolement
- Lien intergénérationnel
- Aides techniques et technologiques
- Bénévolat
- Partenariats/transversalité

Département : Nord (59)

Sur le vif : *« J'ai encore quelques difficultés avec l'outil mais une bénévole me donne des cours d'informatique, ça m'aide pour faire mes demandes sur la plateforme et si je n'y arrive pas, Bernadette les publie pour moi. »* – Guilaine, 70 ans, aidante.

« Cette plateforme c'est l'avenir, c'est un vrai projet de société. Les sujets de vieillesse et de dépendance concernent tout le monde et c'est important de penser dès maintenant les outils de demain. » – Marie, 30 ans, bénévole depuis 2 ans.

« C'est du bénévolat 2.0, c'est pratique et interactif et on agit selon ses disponibilités, pour moi c'est vraiment inédit. » – Marc, 70 ans, bénévole depuis de confinement de mars 2020.

L'essentiel

Porteur	L'association Centre Feron-Vrau au titre de la Maison des aidants Métropole Lille (plateforme de répit des aidants familiaux)
Date de création	Projet développé entre 2015 et 2017 et mis en œuvre en 2018
Population concernée	Les aidants familiaux des personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie et des personnes souffrant de maladies neurodégénératives – ouverture prochainement aux personnes isolées
Territoire concerné	Métropole de Lille et essaimage en cours sur la région des Hauts-de-France

Objectifs de l'action	Lutter contre l'isolement et l'épuisement des proches aidants en constituant autour d'eux une communauté d'entraide, regroupant des acteurs de proximité. Favoriser, grâce à une application numérique, la mise en relation entre des bénévoles proposant leur temps et leurs compétences et des proches aidants en manque de lien social en raison de leur engagement auprès du proche en perte d'autonomie. Favoriser le repérage des proches aidants et faciliter leur accès à un parcours d'accompagnement pour eux et leur proche. Contribuer au maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie
Partenaires	Wello, le programmateur-développeur de la plateforme. Tous les partenaires de la Maison des aidants Métropole de Lille : institutionnels (ARS, Conseil Départemental), acteurs sociaux (CCAS, caisses de prévoyance, caisses de retraites, centres sociaux, associations de familles), médicaux-sociaux (accueils de jour, Clic, Saad, Ssiad, Esa, fédération des plateformes de répit…), sanitaires et structures pourvoyeuses de bénévoles, ainsi que des partenaires financiers tels que Malakoff Médéric, la MSA, la Croix Rouge Française, la Fondation de France, la Mutualité Française, la Fondation Crédit Agricole.
Caractère innovant	Un outil numérique interactif qui organise une solidarité citoyenne d'aide locale aux aidants (la SCALAA), via l'engagement de bénévoles recrutés et formés. Cet outil a vocation à enrichir une plateforme multi partenariale, favorisant la mobilisation et la coordination des ressources et des services de proximité en faveur du maintien de la personne âgée à domicile.
Impacts	La constitution d'une communauté de bénévoles autour de l'aidant et de son proche en perte d'autonomie, permettant de rompre l'isolement et d'alléger la charge de l'aidant. Une meilleure identification des attentes de l'aidant qui permet de proposer un parcours d'accompagnement personnalisé. La reconnaissance par les proches aidants de leur engagement auprès de la personne aidée et de ses conséquences sur leur équilibre de vie et leur santé. La moindre stigmatisation de l'aidant, dans le cadre d'une relation moins formelle que celle proposée par les professionnels. L'instauration de nouvelles collaborations et l'évolution des pratiques professionnelles en lien avec les bénévoles.

Origines

L'association Centre Feron-Vrau est un des trois pôles de l'Institut Catholique de Lille et a pour mission d'accompagner, à domicile ou en établissement, les personnes âgées en perte d'autonomie, ainsi que leurs proches aidants. A cette fin, elle gère des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), des accueils de jour, un service de relayage Bulle d'Air (voir fiche) et un dispositif d'habitat adapté et accompagné (Savela). Depuis 2012, elle porte également deux plateformes de répit sur le territoire de l'agglomération lilloise (Lille et Roubaix). Baptisées Maisons des Aidants, ce sont des lieux ressources d'accueil, d'information, d'orientation et de soutien pour les proches aidants des personnes de plus de 60 ans en perte d'autonomie et des personnes atteintes de maladies neurodégénératives, sans conditions d'âge. Les Maisons des Aidants contribuent également à fédérer l'offre de répit proposée par d'autres acteurs du territoire, à lui donner de la visibilité et à la compléter. De très nombreux partenaires (CLIC, CCAS, services à domicile, établissements, associations de patients et aidants, caisses de retraite, collectivités…) sont ainsi impliqués dans l'activité des plateformes. Depuis leur création, plus de 2 100 aidants ont pu être accompagnés sur une durée moyenne de 34 mois, par les équipes des Maisons des Aidants, composées d'infirmières, de psychologues et d'assistantes de soins en gérontologie.

Dans le cadre de ses missions, la maison des Aidants de Lille a développé une offre globale de services en complémentarité des autres acteurs du territoire. Pour répondre au besoin exprimé par les aidants de maintenir le lien social et rompre l'isolement que peut entraîner leur implication quotidienne auprès du proche aidé, elle leur propose notamment des activités de loisirs partagés (ateliers cuisine, chant choral, sorties culturelles…). Toutefois, face à la montée en charge des bénéficiaires, qui incite la Maison des Aidants à se recentrer sur son cœur de métier, et face à l'envie de certains aidants de développer l'entraide entre pairs, l'idée d'une plateforme d'entraide émerge dès 2015. Le principe : mettre en lien, via une application numérique sécurisée, des aidants et des bénévoles pour s'échanger des services et partager des bons plans.

La Maison des Aidants établit alors un cahier des charges pour sélectionner le développeur qui pourra les accompagner sur le projet. Le choix se porte sur une jeune start-up nantaise, Wello. Soutenue notamment par VivaLab, l'incubateur de l'Assurance retraite, Wello a développé son activité autour de services aux séniors et à leurs aidants. Elle propose notamment un carnet de liaison numérique, permettant à l'ensemble des personnes qui soutiennent une personne âgée (professionnels, familles, voisinage) de se coordonner et d'échanger des informations. Mais elle développe également, à la demande de collectivités, de tête de réseaux associatifs ou de structures comme la Maison des Aidants, des applications répondant aux besoins et spécificités de chaque territoire, qui viendront enrichir une plateforme collaborative multi partenariale permettant d'organiser la vie à domicile d'une personne en perte d'autonomie. C'est le cas de Mormal et Vous[4], qui recense l'offre proposée aux séniors, personnes en situation de handicap et proches aidants sur le territoire du Pays de Mormal, ou de l'application développée à la demande de l'UNA et de la Région des Pays de Loire pour trouver une aide à domicile en proximité[5].

Dans le même temps, la Maison des Aidants s'efforce de rassembler les fonds nécessaires à la création et au développement de sa plateforme de mise en lien en répondant à des appels à projets de partenaires privés (Fondation de France, Croix Rouge française, Fondation Crédit Agricole) ou publics (Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie du Nord, Agence régionale de Santé des Hauts de France). A partir de juin 2017, un groupe de

[4] https://www.mormaletvous.fr/
[5] https://www.besoinaideadomicile.fr/

travail est mis en place, composé de proches aidants, de bénévoles, de salariés et de partenaires de la Maison des Aidants. Il se réunit à huit reprises entre juillet et décembre avec le développeur pour co-construire la plateforme numérique de Solidarité Citoyenne d'Aide locale aux Aidants, dans une logique d'amélioration continue et de retour usager (Living Lab). Baptisée SCALAA, le site est mis en ligne le 1er janvier 2018 pour une phase test et ouvert plus largement à partir de mars.

Description détaillée

Une plateforme gratuite, sécurisée et simple d'utilisation

SCALAA se présente sous la forme d'un site avec une identité propre, consultable aussi bien sur ordinateur, tablette ou smartphone. Il propose trois fonctionnalités : un planning d'échanges de services entre bénévoles et/ou aidants au profit d'autres aidants (aide au numérique, aux sorties, petits services, visites de courtoisies…), une offre d'activités de proximité, soumises par les bénévoles ou les partenaires de la Maison des Aidants et un forum pour échanger entre bénévoles.

Pour utiliser SCALAA, que l'on soit un proche aidant ou un bénévole, il suffit de s'inscrire gratuitement en complétant un formulaire en ligne qui sera transmis pour validation à l'équipe de la Maison des Aidants. Les informations recueillies concernent essentiellement l'identité et l'adresse de la personne inscrite, sans obligation pour l'aidant de préciser la situation de la personne aidée. Les utilisateurs, aidants comme bénévoles, signent également une charte de bon usage de la SCALAA, qui implique notamment d'être couvert par une assurance responsabilité civile. Une fois l'inscription validée, l'utilisateur accède à son espace personnel, protégé par un identifiant et un mot de passe, sur lequel il peut soit déposer une proposition d'aide ou d'activité s'il est bénévole, soit, s'il est aidant, formuler en quelques clics une demande ponctuelle ou récurrente …. Les bénévoles reçoivent alors une notification par mail et peuvent y répondre selon leurs disponibilités et leurs envies. Si l'aidant accepte l'aide proposée, ses coordonnées sont alors transmises au bénévole et un contact peut s'établir. Aidants et bénévoles peuvent alors échanger facilement via la plateforme et organiser la visite du bénévole au domicile de l'aidant. Par ailleurs, les aidants ont directement accès sur le site à une large offre d'activités, proposées soit par les bénévoles eux-mêmes, soit par la Maison des Aidants et ses nombreux partenaires. Ils peuvent créer des alertes qui leur permettront d'être informés dès qu'une activité susceptible de les intéresser est mise en ligne. De leur côté, les bénévoles disposent également d'un forum pour échanger avec l'ensemble du groupe ou en comité restreint sur des situations particulières ou solliciter un soutien auprès des professionnels de la Maison des Aidants.

Chaque proche aidant peut ainsi s'entourer d'une communauté prête à le soutenir en fonction de ses besoins spécifiques et retrouver de l'autonomie.

Un nécessaire accompagnement des usagers

Pour faire vivre la plateforme, deux professionnelles sont dédiées à SCALAA à raison d'un demi équivalent temps plein chacune : une chargée de mission, qui intervient le reste de son temps sur le dispositif Savela et une psychologue, déjà en fonction au sein de la Maison des Aidants. Elles vont notamment assurer l'accompagnement des aidants dans la prise en main de l'outil, ainsi que la sélection et la formation des bénévoles.

Les proches aidants utilisateurs de SCALAA sont d'une part des personnes déjà accompagnées dans leur parcours par la Maison des Aidants, qui les oriente vers le site d'entraide comme une offre complémentaire à celles qu'elle propose déjà. D'autre part, suite à l'importante

campagne de communication (diffusion de flyers, relations presse, près de 400 présentations du dispositif sur le territoire) ainsi qu'à la promotion faite par les partenaires de l'association Féron Vrau et les bénévoles, environ 25% d'aidants inconnus des services de l'association s'enregistrent sur le site. Avant de voir leur inscription confirmée, un entretien avec la psychologue est programmé afin d'identifier au mieux leurs besoins et ceux du proche en perte d'autonomie puis de leur proposer si nécessaire un accompagnement global en interne ou par les partenaires.

De la même façon, la psychologue rencontre également les futurs bénévoles. Ce sont pour beaucoup de jeunes séniors mais également, d'anciens aidants, des étudiants ou des actifs parfois déjà engagés sur d'autres associations et qui cherchent à s'investir dans un bénévolat plus ponctuel et sur mesure. Tous sont invités à suivre une formation. Organisée en deux modules de 2h30, elle permet au bénévole de se positionner par rapport aux représentations du vieillissement, d'acquérir des éléments de compréhension sur les troubles cognitifs ou la psychologie des aidants. Elle peut être complétée par une formation à l'écoute active. Des réunions d'analyse de pratiques sont ensuite organisées mensuellement par la psychologue

Par ailleurs, la chargée de mission accompagne les bénévoles et les aidants dans la prise en main de l'outil numérique. Pour les aidants de personnes en perte d'autonomie, souvent eux-mêmes âgés, et peu ou pas familiarisés aux nouvelles technologies, des tablettes sont mises à leur disposition à la Maison des Aidants et la chargée de mission peut se rendre au domicile de l'aidant pour le former sur ses propres appareils. Lorsque l'opération s'avère, malgré tout, compliquée pour l'aidant, elle peut également, en tant qu'administratrice, relayer ses demandes et les poster directement sur la SCALAA via le compte personnel de l'aidant. Si l'objectif est que les utilisateurs soient de plus en plus autonomes avec l'outil, la fracture numérique reste encore très présente et mobilise beaucoup du temps de l'animatrice. Cette difficulté devrait toutefois progressivement se réduire, les futurs aidants issus de la génération des baby-boomers, maîtrisant de mieux en mieux les pratiques numériques.

Une adaptation en continu de la SCALAA

La chargée de mission et la psychologue ont également pour mission d'administrer la SCALAA, Wello assurant uniquement, pour les structures porteuses comme la Maison des Aidants, le développement, l'intégration sur la plateforme multi partenariale et le stockage sécurisé des données, qui reste propriété de la Maison des Aidants. C'est la chargée de mission qui administre le site et qui effectue l'intégration des données autres que celles enregistrées directement par les utilisateurs. C'est notamment le cas des informations transmises par les différents partenaires. Quant à la psychologue, elle assure la régulation des contenus, notamment ceux du forum ouvert aux bénévoles. Les deux professionnels se partagent également l'animation du réseau de partenaires et la communication (pour la chargée de mission) ainsi que le suivi des instances de gouvernance et des conventions avec les différents financeurs (pour la psychologue).

Par ailleurs, l'utilisation de la SCALAA est régulièrement évaluée grâce à des indicateurs quantitatifs et qualitatifs : le nombre d'identifiants délivrés aux aidants et bénévoles, de connexions, de services acceptés et honorés, le nombre et le type de services échangés, ainsi que les retours utilisateurs sur l'accessibilité ou encore l'ergonomie. Ils permettent d'identifier et de faire évoluer les fonctionnalités et l'interface utilisateur. Ainsi, depuis sa création en 2018, la plateforme a déjà connu plusieurs mutations afin de répondre au mieux aux usages des aidants et des bénévoles. De plus, un questionnaire adressé avant puis après le recours à la SCALAA permet également de mesurer, sur un plan plus qualitatif, l'évolution du soutien social perçu par l'aidant et de préciser la plus-value apportée par les bénévoles en matière de soutien émotionnel, informatif, matériel ou d'estime.

Ouvrir de nouvelles perspectives

A l'issue des trois premières années de fonctionnement, 84 aidants, majoritairement des femmes de plus de 60 ans, se sont inscrits à la SCALAA et 106 bénévoles ont proposé leurs services, avec une file active mi 2021 constituée d'une quarantaine d'entre eux. Les demandes ont principalement porté sur de l'accompagnement à des sorties et sur de l'aide aux courses, qui reçoit également le meilleur taux de réponses. Les bénévoles apprécient en priorité la souplesse du dispositif qui permet d'adapter son activité bénévole en fonction de ses autres engagements, ainsi que l'encadrement sécurisant des professionnels. Quant aux aidants, ils témoignent, tout comme les bénévoles, de la richesse des liens qui s'établissent, de leur soulagement de ne plus être seuls et de l'allègement de la charge mentale. Toutefois, plusieurs freins doivent encore être levés, notamment l'accès à l'outil numérique, la disponibilité liée à l'état de santé de l'aidant ou de son proche, le décalage entre les besoins prioritaires de l'aidant et l'offre de la SCALAA, ainsi que le recrutement des bénévoles, trop peu nombreux pour répondre à toutes les demandes figurant en ligne et pour beaucoup récurrentes.

Malgré une montée en puissance relativement modeste depuis sa création, les partenaires institutionnels et financiers du dispositif lui reconnaissent des perspectives encourageantes. La crise sanitaire a été l'occasion de démontrer la plus-value d'un tel dispositif et de lui donner un nouvel essor. Dès les premières semaines du confinement, la SCALAA a pu organiser une mobilisation citoyenne grâce au recrutement de 60 bénévoles supplémentaires, via le site national jeveuxaider.com. Cet apport a notamment permis de démultiplier le travail des professionnels auprès des aidants déjà repérés par la plateforme de répit, et de mettre les fonctionnalités de la SCALAA à disposition de personnes âgées isolées ou en situation de handicap identifiées par la Métropole. Les propositions d'aide aux courses ont bondi de 80% et des bénévoles déjà formés à l'écoute active ont assuré 3 000 appels de veille téléphonique. SCALAA s'est également déployée pendant cette période sur la Plateforme de répit du Cambrésis.

Plus récemment, l'ouverture des Plateformes de Répit aux aidants de personnes en situation de handicap, plus jeunes et plus familiarisés avec l'outil numérique devrait relancer une dynamique nouvelle, démultiplier les offres de services sur la SCALAA et provoquer un regain d'intérêt y compris auprès des aidants de personnes en perte d'autonomie, sans exiger un accompagnement supplémentaire des utilisateurs.

Par ailleurs, le déploiement de la SCALAA devrait être accéléré avec le développement par Wello du site collaboratif de la fédération nationale des plateformes de répit. Mis en ligne ces derniers mois, il propose déjà d'identifier sa plateforme de répit de référence, d'accéder à leur actualité, de s'inscrire en ligne aux activités qu'elles proposent et potentiellement de bénéficier de la SCALAA si la Plateforme de répit a mis en place ce service.

Bilan

Eléments positifs

- Le caractère innovant de l'outil numérique qui sert une démarche collaborative et permet de constituer autour de la personne en perte d'autonomie une communauté soutenante, incluant des proches aidants, des bénévoles, des professionnels.
- L'expertise du porteur de projet sur les proches aidants ainsi que le poids de son réseau sur le territoire et sa légitimité en tant que Maison des aidants
- Des bénévoles recrutés, formés et encadrés par la psychologue de la plateforme de répit et la possibilité pour les bénévoles d'échanger directement entre eux via un espace sécurisé

- La présence d'une chargée de mission dédiée à la gestion de la plateforme (actualisation, soutien aux bénéficiaires, relai auprès des partenaires, promotion…)
- La démarche de co-construction de l'outil et de retour usager pour une amélioration en continue
- Le recours à Wello, dont la logique collaborative et multi partenariale favorise les synergies et contribue à transformer les relations entre acteurs d'un territoire.

Les points d'attention

- Une montée en charge très progressive qui ne permet pas encore une autorégulation de l'offre
- Le problème de l'accès au numérique et à l'outil informatique pour des populations âgées et très sollicitées dans leur quotidien, qui nécessite un investissement lourd de la chargée de mission en appui aux utilisateurs.
- La difficulté de recrutement des bénévoles
- Une administration du dispositif qui implique des ressources humaines et donc financières dont ne disposent pas toutes les structures porteuses potentielles.

Partenaires

Financiers : Département du Nord, Agence régionale de Santé des Hauts-de-France, Malakoff Médéric, Caisse Régionale de la Mutualité Sociale Agricole, Croix Rouge Française, Fondation de France, Mutualité Française, Fondation Crédit Agricole, Etat.

Opérationnels :

Les partenaires de la Maison des aidants :

- Institutionnels : ARS, Conseil Départemental
- Sociaux : CCAS, caisses de prévoyance, caisses de retraite, centres sociaux, association de familles
- Médico-sociaux et sanitaires : accueils de jour, CLIC, SAAD, SSIAD, ESA, fédération des plateformes de répit...
- Structures pourvoyeuses de bénévoles : associations, bailleurs sociaux, Pôle Emploi, universités, écoles...

Moyens

Humains :

- Une chargée de mission (0,5 ETP) et une psychologue (0,5 ETP) assurent le fonctionnement de la SCALAA, auquel s'ajoute du temps dédié de la Directrice et du secrétariat de la Maison des Aidants
- Un comité de direction (CODIRECT), en charge du pilotage stratégique et budgétaire du projet, se réunit deux fois par an. Il est composé : du Conseil départemental, de Malakoff Médéric, de la directrice de la Maison des aidants et du directeur général de l'association.
- Un comité de pilotage (COPIL), qui assure la mise en œuvre opérationnelle du projet, se réunit trois fois par an. Il est composé : de la directrice de la Maison des aidants, de la chargée de mission, de la psychologue et de deux représentants de bénévoles et d'aidants.
- Les bénévoles recrutés et formés par la Scalaa pour aider les aidants.
- L'équipe de Wello en charge du développement et de la maintenance de la plateforme.

Financiers :

Le coût total du projet (2017 – 2020) est estimé à 283 000 euros, dont 70 000 euros consacrés au développement et à la maintenance du site, 173 500 euros aux charges de personnel et 15 000 euros aux actions de promotion du dispositif.

Entre 2016 et 2020, 245 000 euros ont été financés dans le cadre d'appels à projet publics et privés, dont :

- 20 000 euros du Département du Nord, en 2016
- 40 000 euros par la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie du Nord (axe 6), entre 2017 et 2019
- 30 000 euros de l'ARS (crédits CNSA sur l'aide aux aidants) pour la formation des bénévoles entre 2017 et 2019
- 3000 au titre du Fond pour le développement de la vie associative, consacrés également à la formation des aidants, en 2017
- 20 000 euros de la caisse régionale de la Mutualité sociale agricole, en 2017 et 2018
- 68 500 euros de Malakoff Mederic, entre 2017 et 2020
- 64 000 euros (Croix-Rouge, Crédit Agricole, Fondation de France, Mutualité Française) entre 2017 et 2018

L'Association Feron Vrau a également contribué à hauteur de 90 000 euros de fonds propres.

Matériels :

L'équipe de la Scalaa est hébergée dans les locaux de la Maison des aidants de Lille, elle-même installée sur un site de l'Université Catholique de Lille qui accueille des logements étudiants, un living Lab, des chercheurs en gérontologie…, ce qui favorise les échanges et collaborations.

10 tablettes numériques ont été acquises pour la prise en main de l'outil numérique par les proches aidants et les bénévoles.

Contact Action

Organisme : l'association Centre Feron-Vrau
Interlocuteur : Nathalie QUAEYBEUR
Fonction : directrice des plateformes de répit de Lille et Roubaix, présidente de la fédération des plateformes de répit des Hauts-de-France
Adresse : Résidence Marguerite Yourcenar, 117 rue de Condé, 59019 LILLE Cedex
N° de téléphone : 03 20 42 50 82 / 06 74 69 28 28
Adresse email : une seule adresse
Site internet : nathalie.quaeybeur@feron-vrau.com

Voisin'âge : une conciergerie sociale qui crée du lien entre les âges

Type d'action :

- Accessibilité
- Aides techniques et technologiques
- Habitat / logement
- Lien intergénérationnel
- Lien social
- Lutte contre l'isolement
- Personnes âgées
- Personnes handicapées
- Soutien à domicile

Département : Bouches-du-Rhône

Sur le vif : « La conciergerie c'est important pour les personnes qui sont seules. Elles ont un endroit où aller, quelqu'un pour les accompagner. Avant il n'y avait personne qui pouvait nous aider », une retraitée, locataire d'Erilia.

« Il faut que ça devienne un réflexe dans la tête des habitants. Je passe à la conciergerie aussi naturellement que je vais acheter mon pain », la coordinatrice de la Conciergerie Voisin'Age

Porteur(s) de l'action : le bailleur social Erilira (société du groupe Habiter en Région) en partenariat avec l'association Handitoit Provence

Objectif(s) et bref descriptif

Afin de favoriser le lien social entre les habitants de la Résidence Michelet-Prado (plus de 800 logements) et de permettre aux plus âgés de vieillir en sécurité dans leur quartier, le bailleur social Erilia, gestionnaire de la résidence, a implanté sur le site un lieu ressource. Baptisée Voisin'âge, cet espace est animé en partenariat avec Handi'Toit, une association locale qui accompagne les personnes en situation de handicap dans le choix d'une vie en logements autonomes. Il propose un Comptoir Habitat, qui assiste les locataires vieillissants dans l'aménagement de leur logement, une Conciergerie Autonomie pour répondre à leurs besoins d'aides ponctuelles et une Ressourcerie, espace de convivialité et d'échange de services, ouvert plus largement à tous les habitants du quartier.

Origine(s)

Erilia est un bailleur social, affilié au groupe Habitat en Région, qui gère plus de 61 000 logements en France, dont près de 39 000 en région Provence Alpes Côte d'Azur. La Résidence Michelet-Prado, située face au stade Vélodrome à Marseille, fait partie de ce patrimoine. Construite dans les années 70, elle occupe tout un pâté de maisons et se compose d'une tour de 15 étages (10 entrées) et de plusieurs bâtiments de 5 étages (30 entrées), qui abritent près de 1 000 logements. Située dans un quartier attractif, disposant d'appartements spacieux, la résidence connait un taux de rotation faible et compte en 2020 un quart de locataires de plus de 65 ans. Le vieillissement de la population logée dans son parc social constitue un enjeu pour Erilia, fréquemment sollicité par les personnes âgées pour des demandes d'adaptation de leur logement (salle de bains principalement). Le bailleur déjà référencé par la Carsat Sud Est pour la réalisation de ce type de travaux, s'apprête à conventionner avec cette dernière afin de simplifier la gestion des aides que la caisse de retraite accorde aux retraités pour les adaptations favorisant le maintien dans le logement.

Conscient des difficultés quotidiennes rencontrées par ces locataires vieillissants, Erilia se rapproche de l'association HandiToit pour réfléchir à un accompagnement ponctuel à leur attention. HandiToit est bien connue des bailleurs sociaux marseillais. Née en 2002 à l'initiative de personnes lourdement handicapées et de leurs proches, cette association militante cherche à favoriser l'accès à des logements adaptés et le droit à une vie en logement autonome. Elle a notamment créé en 2009 une plate-forme régionale du logement adapté, soutenue par les principaux acteurs institutionnels locaux et véritable interface entre les personnes handicapées en recherche de logements et les bailleurs sociaux. Elle est également à l'origine, en partenariat avec Erilia, de la création d'habitats inclusifs (voir la fiche Lab'AU) sur l'agglomération marseillaise. L'association dispose donc d'une véritable expertise en matière d'aménagement de logement et d'accompagnement des personnes.

Consultés par Erilia dans le cadre d'une enquête, les plus de 65 ans habitant la résidence ont en effet exprimé leur crainte de se retrouver seuls face aux petits soucis du quotidien, leur besoin de se sentir sécurisés dans leur environnement et leur souhait de continuer à bien vivre dans leur quartier malgré l'avancée en âge. Une seconde consultation, élargie à tous les habitants, confirme une appétence à l'entraide mutuelle et à l'échange de compétences entre voisins. Confortés par l'expression de ces attentes, Erilia et HandiToit conçoivent alors un projet de conciergerie solidaire, Voisin'âge, autour de trois fonctions : accompagner les locataires retraités dans l'adaptation de leur logement (le Comptoir Habitat), leur apporter une présence rassurante et aidante au quotidien (la Conciergerie Autonomie) et offrir un lieu d'échange de services et de convivialité, ouvert à tout le quartier (la Ressourcerie).

Erilia met à disposition un local situé en rez-de-chaussée, à l'angle de la rue Negresko et du boulevard Michelet, facilement repérable et accessible pour tous les habitants du quartier. HandiToit assure, dans le cadre d'une convention avec Erilia, la gestion opérationnelle du dispositif, qui mobilise une coordinatrice (conseillère en économie sociale et familiale), un.e assistant.e autonomie présente au quotidien et un ergothérapeute intervenant à la vacation. En juin 2019, Voisin'âge est inauguré en présence des habitants de la résidence, préalablement

informés par le bailleur de l'ouverture de ce lieu ressource, et de nombreux acteurs du quartiers (institutionnels, commençants…).

Description détaillée

Au plus près des habitants

Installé en pied d'immeuble, le long du boulevard Michelet, Voisin'âge offre un espace largement ouvert sur le quartier, à la fois conçu comme un lieu d'information, d'accompagnement et de convivialité. Derrière sa large vitrine, le lieu se veut accueillant, avec des petits fauteuils, une grande table pour se réunir à plusieurs, un espace cuisine pour préparer des repas. Il est aussi fonctionnel, notamment avec l'installation d'un mur de simulation d'aides techniques. C'est là que six jours par semaine, la coordinatrice et le concierge autonomie, accueillent, renseignent, accompagnent ceux qui fréquentent un des trois services ou activités proposés gratuitement par Voisin'âge : le Comptoir Habitat, la Conciergerie Autonomie et la Ressourcerie. Une des plus-values du dispositif est de pouvoir s'appuyer sur chacune de ces trois fonctions pour repérer les personnes âgées isolées ou fragilisées, les aider à exprimer leurs besoins et les encourager à prendre part à la vie de leur résidence, et plus largement de leur quartier. Son autre force est de s'inscrire en synergie et en complémentarité avec les acteurs déjà présents auprès des habitants de la résidence ou susceptibles d'intervenir auprès des plus âgés : le personnel d'Erilia, notamment les deux gestionnaires et les trois gardiens dédiés à la résidence, l'antenne locale du CCAS ou la Maison du bel âge du Conseil départemental. L'objectif de Voisin'âge n'est pas de se substituer aux professionnels déjà existants mais d'intervenir en amont, dans une logique de prévention précoce et de faciliter, si nécessaire, la mise en lien avec les services ou dispositifs adéquats.

Vieillir chez soi, en sécurité

Pour les personnes âgées, envisager des travaux dans leur appartement est une telle source d'inquiétude et de complexité que le projet est souvent abandonné ou fait l'objet de tensions avec le bailleur. Au sein du Comptoir Habitat, les plus de 65 ans vont pouvoir être accompagnés depuis l'expression de leurs besoins jusqu'à la réalisation des aménagements. Généralement, les demandes d'aménagement émanent des personnes âgées elles-mêmes, qui s'adressent soit directement à Voisin'âge, soit à leur gestionnaire ou à l'agence Erilia dont dépend la résidence Michelet-Prado. Cette dernière les réoriente alors vers Voisin'âge. Les demandes portent le plus souvent sur la sécurisation de la salle de bain (transformation d'une baignoire en douche, pose de barres d'appui), travaux que réalisait jusqu'alors Erilia mais sans être assuré

que les équipements référencés correspondent réellement aux attentes des personnes. Au sein du comptoir habitat, la coordinatrice va pouvoir aider la personne à formuler ses besoins réels, et lui permettre de découvrir, à l'aide du mur de simulation, les équipements les mieux adaptés à sa situation et dont elle aura réellement l'utilité. La personne âgée pourra également avoir un premier contact avec l'ergothérapeute et, mise en confiance, accepter plus facilement une visite au domicile qui permettra d'affiner les recommandations, de proposer d'autres préconisations pour mieux circuler au sein de l'appartement et le sécuriser, mais également de faire découvrir d'autres aides techniques comme les pinces de préhension ou les déambulateurs… La coordinatrice facilite ensuite le suivi des travaux, avec les techniciens d'Erilia et la mobilisation d'aides légales, autres que celles octroyées par la Carsat. Depuis la création de Voisin'âge et du Comptoir habitat, plus d'une quarantaine de demandes ont été enregistrées, près de 30 évaluations réalisées avec l'ergothérapeute et 23 chantiers lancés dont six terminés.

Régler les petits tracas du quotidien

Par ailleurs, pour répondre aux attentes des personnes âgées de pouvoir se sentir épaulées dans les petits soucis du quotidien, Voisin'âge propose aux locataires de plus de 65 ans, qui le souhaitent, une Conciergerie Autonomie. Un.e assistant.e autonomie est présent.e six jours sur sept, pour répondre aux besoins ponctuels et non prévisibles des personnes âgées de la résidence, qu'il s'agisse de changer une ampoule, d'aller chercher des médicaments à la pharmacie ou d'aider à traverser le boulevard pour se rendre chez un commerçant. Ces petits services sont également l'occasion de briser l'isolement des personnes, de les encourager à sortir de chez elles et de les amener à participer aux activités collectives proposées au sein du Voisin'âge par l'assistant.e autonomie ou les autres habitants. Depuis sa création, le service a donné lieu à quelques 480 interactions sous forme d'aide humaine, de micro bricolage ou de visites de courtoisie. En aucun cas, il ne s'agit de se substituer à un service à domicile. En revanche, l'assistant.e autonomie peut avoir un rôle de repérage et d'alerte sur une situation qui demanderait une prise en charge régulière. L'équipe de Voisin'âge peut inciter la personne âgée, avec laquelle elle a tissé des liens de confiance, à se tourner vers d'autres acteurs et l'accompagner dans sa prise de contact, voire solliciter elle-même les services sociaux compétents. La transition vers un nouvel interlocuteur est parfois délicate et demande du

temps, mais la relation avec Voisin'âge n'est pas pour autant interrompue, notamment grâce aux activités de la Ressourcerie. La conciergerie autonomie a pris tout son sens lors des deux périodes de confinement liés à la crise de la Covid, au printemps puis à l'automne 2020. Elle a notamment maintenu le lien avec les personnes déjà repérées, par des appels téléphoniques réguliers, pour s'enquérir de leurs besoins et a sollicité leur voisinage pour leur apporter de l'aide.

S'entraider et échanger entre voisins

Troisième pilier du dispositif, la Ressourcerie fait le lien entre les plus âgés, qui sont encouragés à participer aux activités par l'assistant.e autonomie, et l'ensemble des habitants de la résidence, voire du quartier, dans une logique de valorisation des compétences et ressources de chacun. Dès l'ouverture de Voisin'âge, les animateurs de la conciergerie ont impulsé une dynamique entre tous les habitants en organisant des petits déjeuners qui attirent chaque semaine une quinzaine d'entre eux et réunissent une fois par mois les nouveaux arrivants. Au fil des conversations, les participants se découvrent des envies communes et organisent des activités auxquelles chacun peut participer librement. Ainsi, quatre après-midi par semaine les locaux de Voisin'âge accueillent des groupes de 5 ou 6 voisins qui se retrouvent pour faire des jeux (rami, scrabble, bridge…). D'autres initiatives, plus ponctuelles, comme la visite d'une exposition, sont autant d'occasions de sortir de la Résidence. En un an et demi, quelques 74 rencontres ont été impulsées et 290 personnes y ont participé, majoritairement agées de plus de 50 ans. Par ailleurs, Voisin'âge porte également certaines activités, comme l'Echangeur, un grand tableau accroché à la vue de tous et qui permet aux habitants de faire connaitre leurs besoins ou leurs propositions d'aide et d'échanger des services : une habitante va ainsi proposer des boutures de plantes contre un coup de main pour déplacer ses jardinières, un autre cherche à emprunter un appareil à raclette, une troisième collecte des vêtements pour une association. Autant d'occasions de créer du lien, au-delà des barrières d'âge, qui se concrétisent un vendredi par mois autour de l'Happy échangeur, un apéro partagé. La Ressourcerie propose aussi, une fois par semaine, en partenariat avec Unicités, une assistance numérique assurée par des jeunes en service civique qui viennent aider les habitants, et notamment les plus âgés, à résoudre des difficultés de connexion internet, à télécharger une nouvelle application… Comme presque toutes les activités de la Ressourcerie, cette assistance a été suspendue pendant le confinement, mais

les jeunes ont maintenu le lien en visio avec certaines des personnes qu'ils avaient aidées. Car l'essentiel est bien de faire sortir les personnes de chez elles, si besoin avec l'aide de l'assistant.e autonomie et de favoriser une dynamique de lien social.

Après un an et demi de fonctionnement, et malgré les périodes de confinement qui ont obligé les activités collectives à s'arrêter, le dispositif ne connait pas d'essoufflement. Un comité de suivi opérationnel réunit chaque mois les professionnels d'Erilia et d'HandiToit mobilisés sur le terrain et un comité de pilotage semestriel définit les orientations et les évolutions du dispositif. Si le besoin de convivialité reste plus que jamais au cœur du projet, ses promoteurs aimeraient à présent mobiliser un peu plus les habitants actifs. Voisin'âges séduit également d'autres bailleurs, dont l'engagement pourrait permettre de pérenniser le dispositif au-delà des trois années de fonctionnement financées par Erilia. Un second dispositif est d'ailleurs à l'étude dans le Vaucluse, porté par la commune de Morières-les-Avignons. Quant à Erilia, il envisage de renouveler l'expérimentation en dehors de Marseille, sur une résidence très sociale comportant un nombre important de logements.

Bilan

Eléments positifs

- Un projet construit pour et avec les habitants, qui valorise leurs ressources
- Une adhésion des habitants qui se sont appropriés le lieu et participent activement à son fonctionnement.
- Un meilleur repérage des personnes isolées, dans une logique de prévention précoce de la perte d'autonomie et du maintien du lien social
- Une mise en confiance des personnes âgées qui permet de les faire adhérer plus facilement aux aides et aux activités proposées
- Une démarche intergénérationnelle qui contribue à faire évoluer le regard sur l'âge
- Un effet d'entrainement, entre les trois dispositifs réunis au sein de la conciergerie
- Un travail en réseau avec les autres acteurs du quartier

Les points d'attention

- L'équilibre à préserver sur la Conciergerie autonomie, pour ne pas outrepasser les missions d'aide ponctuelle et empiéter sur celles des services à la personne
- Le maintien de la dynamique malgré le renouvellement des habitants
- La difficulté à mobiliser les habitants plus jeunes et notamment ceux en activité

Partenaires

Opérationnels : avec les autres acteurs du quartier (mairie d'arrondissement, antenne du CCAS, Maison du bel âge, commerçants…).

Financiers : subvention de la Métropole Aix-Marseille-Provence (89 000 €), fonds de soutien à l'innovation de la Caisse de Garantie du Logement Locatif Social (124 000 €), fonds d'innovation sociale de la Fédération des Entreprises Sociales de l'Habitat (50 000 €), fonds propres d'Erilia (30 000 €).

Moyens

Humains : deux équivalents temps pleins, salariés d'HandiToit ; un ergothérapeute d'HandiToit, à la vacation ; le soutien ponctuel des salariés d'Erilia intervenant sur la Résidence Michelet-Prado

Financiers : Financements sur trois ans

- L'équipement (matériel et mobilier) du local Voisin'âge : 17 000 €
- Le loyer du local : 16 000 €
- Les travaux du local : 12 000 €
- Les vacations d'ergothérapeute : 6 000 € par an
- La coordinatrice Voisin'âge (1 ETP) : 130 000 €
- La concierge autonomie (1 ETP): 89 000 €
- Le référent projet d'Handitoit : 43 000 €
- La valorisation du personnel d'Erilia : 60 000 €
- Les déplacements liés au projet : 3 000 €

Matériels : un local permettant d'accueillir du public

Contact Action

Organisme : Conciergerie Voisin'âge
Interlocuteur : BOUERI Julie
Fonction : Coordinatrice
Adresse : 26 boulevard Burel 13014 Marseille
N° de téléphone : 04 91 26 56 27
Adresse email : cesf@handitoit.org