



LES PRÉCONISATIONS DES PETITS FRÈRES DES PAUVRES

SYNTHÈSE DES 15 PRÉCONISATIONS

Mieux observer l'isolement des aînés sur les territoires

- **Préconisation n°1** : Mieux mesurer de façon officielle l'isolement relationnel
- **Préconisation n°2** : Mettre en place un portail qui coordonne, valorise et évalue toutes les actions de lutte contre l'isolement de nos aînés
- **Préconisation n°3** : Intégrer dans la nouvelle Agence nationale de cohésion des territoires la lutte contre l'isolement de nos aînés

Construire des actions au plus près des territoires

- **Préconisation n°4** : Prioriser rapidement des actions sur les territoires à risque en matière d'isolement des aînés : Quartiers Politique de la Ville et les régions Centre Val-de-Loire et Nouvelle-Aquitaine
- **Préconisation n°5** : Construire une politique territoriale de proximité de lutte contre l'isolement des aînés
- **Préconisation n°6** : Permettre à nos aînés de réinvestir leur territoire

Sensibiliser le grand public et encourager la citoyenneté

- **Préconisation n°7** : Rendre visible l'isolement des personnes âgées avec des actions de sensibilisation du grand public
- **Préconisation n°8** : Encourager l'engagement citoyen et les solidarités de proximité
- **Préconisation n°9** : Dénoncer la marchandisation du lien social et promouvoir le bénévolat d'accompagnement

Promouvoir des solutions d'habitat adaptées aux territoires

- **Préconisation n°10** : Favoriser les projets d'habitat intergénérationnel qui impliquent les jeunes et les aînés
- **Préconisation n°11** : Développer l'habitat temporaire en milieu rural

Favoriser le quotidien des aînés sur tous les territoires

- **Préconisation n°12** : Favoriser le maintien des services et commerces de proximité
- **Préconisation n°13** : Développer le transport à la demande
- **Préconisation n°14** : Développer les lieux de convivialité et les commerces itinérants
- **Préconisation n°15** : Lutter contre l'exclusion numérique des aînés

MIEUX OBSERVER L'ISOLEMENT DES AÎNÉS SUR LES TERRITOIRES

Préconisation n°1

Mieux mesurer de façon officielle l'isolement relationnel

Depuis l'étude sur l'isolement relationnel de 2003, l'INSEE a réalisé une batterie de questions consacrées à l'isolement dans son enquête « Statistiques sur les ressources et les conditions de vie » en 2006, 2011 et 2015. Les derniers résultats de 2015 sont parus dans la note Insee Première n° 1770 en septembre 2019. Avec des tranches d'âge pour les plus âgés aussi différentes de celles que nous avons privilégiées (2 tranches, 50-64 ans et 65 ans et plus pour l'INSEE ; 7 tranches échelonnées de 60 à 90 ans et plus pour les Petits Frères des Pauvres), il nous est impossible de donner un comparatif fiable entre les résultats produits par l'INSEE et nos propres données. C'est d'ailleurs la faille majeure des rares statistiques officielles sur le sujet avec des paramètres méthodologiques très variables (âge, réseaux de sociabilité, nombre de contacts).

Il est donc indispensable d'**avoir des données officielles moins globales, plus affinées au niveau des tranches d'âge des 60 ans et plus**, qui analysent les critères des principaux réseaux de sociabilité reconnus, **qui tiennent compte des différentes échelles territoriales et des évolutions sociétales** comme l'isolement numérique. Bien sûr, la **mesure de la qualité de la relation** est incontournable mais il nous paraît aussi essentiel d'engager une réflexion sur la pertinence d'inclure les professionnels (commerces de proximité, réseaux de santé, services à domicile) comme un cercle de sociabilité même s'il s'agit de relations de service. Les aînés indiquent, en priorité, le maintien des commerces comme essentiels dans la lutte contre l'isolement.

Préconisation n°2

Mettre en place un portail qui coordonne, valorise et évalue toutes les actions de lutte contre l'isolement de nos aînés

De plus en plus d'acteurs, qu'ils soient publics, associatifs voire privés, ont conscience que l'isolement de nos aînés est devenu un véritable enjeu de cohésion sociale. De nombreuses initiatives se multiplient, portées par des acteurs uniques ou des acteurs qui agissent en partenariat. Nous avons constaté qu'il était très compliqué d'avoir une vision exhaustive de tout ce qui est mis en place. Chacun expérimente,

innove de son côté. Certaines actions sont similaires, d'autres ont été lancées il y a plus de dix ans, stoppées et reprises par d'autres sans possibilité d'appréhender les points positifs et les faiblesses des projets. Quelques acteurs ont mis en place des catalogues en ligne (parfois uniquement accessibles sur adhésion) de leurs actions (Banque des Territoires, Monalisa, RFVAA, UNCASS, ODAS...) mais il n'existe, à ce jour, aucun portail unique pour connaître les actions mises en place ou les projets en construction.

L'intérêt d'un tel portail permettrait également **de faciliter le travail de coordination et d'évaluation des acteurs, les contacts et les partages d'expérience**. Il pourrait aussi proposer une boîte à outils sur la construction de projets, l'évaluation, les subventions et appuis financiers existants et valoriser des témoignages de tous les acteurs mobilisés dans la lutte contre l'isolement de nos aînés, de citoyens engagés et de personnes âgées.

Préconisation n°3

Intégrer dans la nouvelle Agence nationale de cohésion des territoires la lutte contre l'isolement de nos aînés

L'isolement des personnes âgées est relationnel mais aussi territorial et environnemental, en prise directe avec les politiques d'aménagement des territoires, que ce soit en termes d'accessibilité des espaces publics, de maintien des services et commerces de proximité, de mobilités, d'habitat, d'exclusion numérique. Une loi du 22 juillet 2019 a acté la création de l'Agence nationale de cohésion des territoires dont l'action « *cible prioritairement, d'une part, les territoires caractérisés par des contraintes géographiques, des difficultés en matière démographique, économique, sociale, environnementale ou d'accès aux services publics, avec une attention particulière accordée aux zones mentionnées à l'article 174 du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et, d'autre part, les projets innovants* ». Les Petits Frères des Pauvres souhaitent que cette toute nouvelle Agence nationale de cohésion des territoires, qui va être lancée début 2020, intègre dans son programme « Territoires engagés », la lutte contre l'isolement des personnes âgées dans ses programmes nationaux territorialisés et favorise **la sécurisation des financements afin de pérenniser les initiatives portées localement**.

CONSTRUIRE DES ACTIONS AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

Préconisation n°4

Prioriser rapidement des actions sur les territoires à risque en matière d'isolement des aînés : Quartiers Politiques de la Ville et les régions Centre Val-de-Loire et Nouvelle-Aquitaine

L'un des enseignements essentiels de notre étude est l'identification de territoires à fort risque d'isolement : d'une part les Quartiers Politiques de la Ville et d'autre part, deux régions administratives : Centre Val-de-Loire et Nouvelle-Aquitaine.

Pour les QPV, il y a urgence à considérer **l'isolement des personnes âgées comme une priorité** car elles sont également confrontées à des problématiques sociales qui renforcent leur isolement. Les nombreux programmes de renouvellement urbain mis en place par l'ANRU (Agence nationale de rénovation urbaine) ne tiennent pas encore complètement compte, malgré des efforts, de la dimension humaine essentielle à l'amélioration de la vie de tous les habitants de ces quartiers. Nous appelons à leur meilleure prise en compte pour la prochaine génération de programmes. La réflexion puis la mise en place d'actions envers un public âgé devront, bien entendu, tenir compte des disparités territoriales entre les QPV où les problématiques peuvent être différentes d'un quartier à un autre.

Je me sens mourir ici. Je me bourre d'anti-dépresseurs. Je me cramponne, y'a des fois, je me dis je vais pas tenir. Je suis venue ici parce que j'étais obligée, j'avais pas le choix. J'ai une petite retraite de 800 €, je ne peux pas aller ailleurs.

Aline, 81 ans, Saint-Denis

Pour les deux régions où nous pointons un fort risque d'isolement pour les aînés, il nous paraît essentiel que les pouvoirs publics et les différents acteurs des territoires se coordonnent pour lancer rapidement des actions concrètes de lutte contre l'isolement des habitants âgés et de rechercher des données plus approfondies aux niveaux départemental et communal afin de **mieux adapter les actions aux territoires de proximité**.

Préconisation n°5

Construire une politique territoriale de proximité de lutte contre l'isolement des aînés en associant tous les acteurs locaux qui peuvent avoir un rôle à jouer dans la lutte contre l'isolement de nos aînés : collectivités territoriales, acteurs du logement, entreprises, artisans, commerçants, établissements bancaires, acteurs associatifs, professionnels de santé, citoyens.

Les échelons territoriaux de lutte contre l'isolement de nos aînés sont ceux de la proximité : en priorité la commune qui est le premier acteur de proximité et le département. Les établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) sont des regroupements qui se sont constitués, pour la plupart, de façon volontaire et qui permettent la mutualisation des moyens et le développement d'équipements, de services et de solidarités en faveur des habitants. Certains territoires, notamment dans les années 2010 et en ce qui concerne l'Île-de-France, ont toutefois fait l'objet d'intercommunalités imposées dont la structuration est toujours inachevée et génère des difficultés de gestion ainsi qu'un éloignement des centres de décision. Dans les structures les plus intégrées, comme les communautés urbaines, l'habitant est parfois loin de ces structures centralisées qui ne tiennent pas forcément compte de la diversité des territoires en proximité.

L'intérêt de **construire une politique territoriale de proximité pour lutter contre l'isolement des aînés est de pouvoir associer plus facilement tous les acteurs présents sur le territoire, de s'appuyer sur leurs connaissances et leurs compétences territoriales**, y compris des acteurs auxquels on ne pense pas forcément alors qu'ils ont un rôle essentiel de veille et de repérage des personnes âgées les plus isolées : le commerçant, le bailleur, le livreur de fioul, etc. La lutte contre l'isolement des aînés doit impérativement se construire en proximité avec l'ensemble des acteurs du territoire, y compris les citoyens qui ont une parfaite connaissance de leur territoire et une volonté de s'engager au plus près. La commune, échelle de proximité, doit être au cœur de ces réseaux locaux.

Zoom sur le Petit café de Prémery, avec Nathalie Gemza, coordinatrice de développement social des Petits Frères des Pauvres de la Nièvre

Quelle est la spécificité de l'isolement des personnes âgées dans un territoire aussi rural que Prémery ?

En milieu rural, la solitude et la souffrance sont renforcées, car les personnes rencontrent aussi des problèmes de transport et l'éloignement géographique complexifie ou rend impossible l'établissement de liens sociaux. Ce milieu rural habitué à une veille « naturelle » peut vivre plus cruellement l'indifférence, ou la solitude. La vie d'avant où la proximité, la surveillance, l'attention existaient, cette vie a changé. Les personnes accompagnées sont dans le regret, l'amertume et ne sont pas tentées par une nouvelle vie sociale. On ne se plaint pas ou moins de l'isolement, - nous repérons d'ailleurs plus difficilement les situations de souffrance -, les personnes âgées ont appris à se débrouiller, à se passer des choses, à tarder à demander de l'aide. On constate aussi un sentiment d'urgence, de survie, d'inquiétude et d'insécurité du fait de services qui disparaissent (médecins, pharmacie, services publics, la Poste ...). C'est ça, la priorité en milieu rural. À cela, se rajoute, la connexion internet qui est difficile, on n'a donc pas ou moins accès aux sites, aux réseaux. Enfin, la culture des loisirs existe peu ou moins, on n'a pas eu l'habitude des loisirs. Travail agricole, ressources consacrées moins importantes, on va donc moins vers les autres, et seul, on ne se raccroche pas aux activités proposées, lorsqu'elles existent, et l'offre est de fait moins diversifiée. Les ressources sont, du moins pour les générations actuelles vieillissantes, plus faibles en milieu rural. Les épouses ont beaucoup travaillé avec leur mari, sans être déclarées, ou ont élevé leurs enfants et elles doivent faire des priorités financières, le choix entre le superflu et l'indispensable.

Le Petit café de Prémery, c'est quoi ?

En 2013, les bénévoles des Petits Frères des Pauvres de Prémery ont eu l'idée de mettre en place un petit café, tous les 15 jours, dans la commune pour toute personne isolée pouvant se déplacer, désireuse de passer un moment convivial, et familial. Six ans plus tard, ce petit café existe toujours. Les personnes âgées se retrouvent, dans une salle mise gracieusement à disposition par l'équipe municipale de Prémery, deux mardis par mois, toute l'année de 14 à 17 heures environ. L'objectif est de favoriser les échanges en groupe, entre amis, ou voisins, entre joueurs de cartes, entre



bricoleuses ou tricoteuses. Les retrouvailles commencent toujours par un accueil où on prend et donne des nouvelles sur les 15 derniers jours passés. On s'inquiète des absents, de la santé des uns des autres, on prend soin des autres, et on constate que l'on compte pour les autres. On cherche du regard ceux que l'on a quittés deux semaines avant, pour s'installer avec eux, rejoindre les copines... Beaucoup ont soigné leur apparence comme en témoignent les tenues, la nouvelle coiffure, les bijoux. Autour du café et des gâteaux, les échanges démarrent, souvenirs, rires, partage des soucis, des émotions, commentaires sur l'actualité... Au minimum, le petit café réunit une trentaine de participants et la fréquentation peut atteindre 50 personnes.

C'est un rendez-vous attendu ?

Oui ! Plusieurs fois, les bénévoles ont réfléchi à supprimer quelques rencontres, fermer durant les semaines d'été, reporter les dates de rencontres, à chaque fois, les participants se sont exprimés, « *on l'attend notre petit café, c'est long sans petit café, on est content de se retrouver* ». Quelques essais de changement dans la forme ont été tentés mais ce qui importe avant tout, ce sont les retrouvailles, partager avec ceux que l'on connaît, qui ont vécu sur ce territoire, traversé les mêmes difficultés, les mêmes périodes, se souvenir avec respect de la vie passée. Et ce rendez-vous est rendu possible parce que la salle est bien identifiée, accessible à tous, au cœur du village, à proximité de l'EHPAD. Notre préoccupation reste de faire connaître aux personnes les plus éloignées, les plus seules ou celles qui traversent des moments difficiles, ce temps de rencontres dans les communes les plus petites et / ou les moins proches. Enfin, sur un territoire qui compte environ 41 habitants au km², il faut un nombre suffisant de chauffeurs qui aient la capacité de rejoindre des habitats isolés et éloignés pour aller chercher et ramener les participants. ●

Préconisation n°6

Permettre à nos aînés de réinvestir leur territoire

- **Faciliter les mobilités de proximité, une action indispensable contre l'isolement des aînés.**

En améliorant l'aménagement urbain : un aménagement de l'espace public adapté (bancs, trottoirs, passages protégés...) va permettre aux personnes âgées de pouvoir sortir dans leur périmètre de déplacement et de mieux se réappropriier leur territoire de proximité.



Moi j'ai du mal au bout de cinq mètres, il faut que je m'asseye et il manque des bancs. Heureusement ici il y a beaucoup de terrasses où il y a des chaises, alors je demande.

Florence, 62 ans, Paris

« Je ne bouge plus. Avant avec mon amie, on a fait de la marche. Ce qui était embêtant c'est qu'il n'y avait pas de banc le long des routes de campagne. Je marche difficilement. Je piétine quand je fais mes courses et quand j'arrive ici ma soirée est fichue, je ne bouge plus. Voilà la perte d'autonomie que j'ai sur bien des choses et qui me met en colère. »

Mireille, 90 ans, dans un petit village de la Nièvre



Nous invitons les collectivités locales à ne pas mettre en place des aménagements dont le nom peut être stigmatisant comme des « bancs seniors ». Si des bancs publics sont adaptés aux personnes âgées, ils sont bien pour tout le monde, enfants, familles, promeneurs, sportifs...

En veillant à ce que les nouveaux modes de circulation ne soient pas pénalisants pour les aînés et ne fragilisent pas leurs déplacements.



Regardez les trottinettes, regardez les vélos qui grillent les feux ou qui roulent sur les trottoirs, c'est dangereux pour les gens qui ne sont pas en bonne santé ou âgés.

Florence, 62 ans Paris



En rendant les transports le plus accessible possible, que ce soit en terme d'offre de transport ou d'accessibilité pour les personnes à mobilité plus réduite.

- **Mettre en place des partenariats publics/associatifs afin de faciliter les sorties** de ceux qui ont du mal ou peur de sortir seuls, en s'appuyant sur l'engagement citoyen.

- **Développer des lieux d'animation et de convivialité là où habitent les aînés**

En milieu urbain, proposer des lieux ouverts à tous à proximité des lieux de vie des personnes âgées.

« Trop souvent, on construit un établissement pour personnes âgées avec des espaces de vie intérieurs qui peuvent éventuellement s'ouvrir vers l'extérieur. À Paris, à la maison Yersin¹, il y a l'immeuble qui accueille trois structures différentes pour personnes âgées avec une approche domiciliaire et nous avons un tiers lieu, le « T-Kawa » qui n'est pas dans la structure mais à côté et où les résidents qui fréquentent ce café de grande proximité viennent au même titre que les autres habitants du quartier. Le « T-Kawa » n'est pas un espace qui est dans la dynamique de l'établissement pour personnes âgées, c'est une démarche très différente et le café a été très rapidement adopté par les habitants du quartier. » François-Xavier Turbet Delof, directeur adjoint des établissements Petits Frères des Pauvres.

La Fondation des Petits Frères des Pauvres soutient « Les Petites Cantines », une association lyonnaise qui a pour but de lutter contre l'isolement et l'anonymat en ville grâce à un réseau de cantines intergénérationnelles de quartier « au pied des immeubles », ouvertes à tous en général cinq jours par semaine, midi et soir. L'objectif est de développer les liens de proximité et de promouvoir l'alimentation durable en proposant aux habitants et aux salariés d'un quartier de manger ensemble. Même si les personnes âgées

1. Polystructure inédite implantée dans le 13^e arrondissement de Paris, gérée par les Petits Frères des Pauvres, qui réunit une pension de famille, une résidence autonomie et une petite unité de vie.

ne sont pas les personnes qui fréquentent le plus ces petites cantines (15 % des clients ont plus de 60 ans), 78 % d'entre elles déclarent prendre plus de plaisir à manger depuis leur adhésion aux Petites Cantines. Les équipes des Petits Frères des Pauvres de Lille organisent des repas avec les personnes qu'ils accompagnent avec Les petites Cantines.

En milieu rural, proposer des alternatives face à la raréfaction ou disparition des lieux de convivialité.

● Développer des solutions d'habitat alternatif au plus près de la vie quotidienne des aînés

Les Petits Frères des Pauvres sont promoteurs de solutions alternatives d'habitat pour les personnes âgées depuis de nombreuses années. La volonté de l'Association est de mettre fin à cette offre duale (maison/ domicile versus entrée en établissement) pour développer d'autres formes d'habitat, offrant un réel choix pour répondre à des besoins et aspirations extrêmement diverses. Au cours des dernières décennies, nous avons défendu le développement

Le jour où je ne pourrais plus rien faire, il faudra que j'aille dans une maison de retraite ou un hôpital, c'est obligé. Ici (à la résidence autonomie), ils sont très gentils, mais ils ne soignent pas. Dès qu'on a quelque chose, c'est l'hôpital. S'il faut une infirmière, elle est commandée pour venir nous soigner, mais autrement, s'il faut une assistance continue, ce n'est pas possible. Du moment qu'on est indépendant, ça va.

Yvonne, 88 ans, Lisieux

de l'hébergement temporaire, outil du maintien à domicile, et plusieurs formes d'habitat (et non d'hébergement) : petites unités de vie, domiciles regroupés, et depuis peu colocations pour des personnes présentant des troubles cognitifs, des solutions intégrées dans la cité et à taille humaine.



La vision de François-Xavier Turbet Delof, directeur adjoint des établissements Petits Frères des Pauvres

Comment mieux inclure les aînés dans la cité ?

Notre étude montre bien qu'il n'y a pas de politique globale personnes âgées/personnes handicapées en situation d'isolement intégrée dans une politique publique d'aménagement et une vision politique de société. Les personnes peuvent être fragilisées par leur état de santé mais la société, par son organisation, les rend vulnérables. Les politiques d'aménagement de l'espace public sont encore parcellaires et favorisent encore trop souvent les transports individuels (même s'il y a du changement dans les grandes villes), les initiatives alternatives de transport pour les aînés ne sont pas valorisées et ne sont pas englobées dans une politique globale de la mobilité. C'est la même chose pour les commerces de proximité dont le premier public sont les personnes âgées qui ont un périmètre de mobilité réduit, ne peuvent pas porter de grosses charges et vont faire leurs courses tous les jours. Cela leur donne, de plus, une occasion de sortir et de voir du monde. On continue à construire des villes tentaculaires, avec des centres commerciaux en périphérie

qui tuent la dynamique d'un grand nombre de villes. Il y a une volonté politique de ramener la population au cœur des villes mais, en même temps, les services publics disparaissent ou se raréfient. Les personnes âgées peuvent vraiment être un vecteur de redynamisation des centres villes et des centre-bourgs, il est primordial de les intégrer dans la cité. Arrêtons de construire des solutions de logement ou d'hébergement des personnes âgées en dehors de la ville et des structures trop importantes. Un grand groupe vient de présenter un nouveau projet de résidence autonomie nouvelle génération, c'est un énorme lotissement de cent places, cent maisonnettes adaptées avec tout le confort. Attention à ne pas créer de quartiers de vieux au sein des villes et de ne pas engendrer un effet excluant par rapport au reste de la population. Nous devons favoriser le maintien à domicile et proposer des solutions d'habitat dans la cité en construisant des projets intégrés à la ville.

Le modèle d'habitat de prise en charge médico-sociale de la perte d'autonomie a atteint ses limites, il est

en train de se spécialiser sur la très grande dépendance et la fin de vie en espérant que cette dernière étape de la vie ne soit pas uniquement centrée sur le soin mais aussi sur la qualité de l'accompagnement. Certaines personnes ont surtout besoin d'un espace rassurant et bienveillant pour y habiter mais pas forcément d'une organisation concentrée uniquement autour du soin. L'habitat inclusif est soutenu par les pouvoirs publics et la loi ELAN, même s'il faut être vigilant aux moyens déployés dans les années à venir. De nombreuses initiatives très intéressantes d'habitats partagés, d'habitats alternatifs se développent. Les personnes âgées souhaitent garder une autonomie de choix sur leur habitat, il faut l'entendre.

Est-ce que les nombreux projets de résidences autonomie, résidences services sont accessibles aux personnes âgées les plus modestes ?

Les résidences autonomie sont plus accessibles à des publics à faibles ressources car elles sont, la plupart du temps, habilitées à l'aide sociale. Les résidences services sont plutôt réservées à une population qui a les moyens ou un patrimoine important. Les résidences autonomie ont du mal à se remplir en zone urbaine, parce que, d'une part, les structures pour « vieux » n'ont pas une bonne image malgré leurs qualités (ce sont des structures adaptées et rassurantes), d'autre part il y a un ressenti de ségrégation lié à la concentration de personnes âgées sur un même site. Et dans ces résidences, les aînés n'ont pas l'assurance de pouvoir y finir leurs jours puisqu'un niveau moyen de dépendance peu élevé doit être respecté par le directeur. Ça peut être un frein rédhibitoire pour de nombreuses personnes âgées qui recherchent un domicile pour y rester jusqu'au bout de la vie.

Plusieurs pays expérimentent l'inclusion de personnes âgées très fragilisées dans la cité comme les quartiers « dementia friendly ». En quoi cela consiste ?

La ville d'Hambourg en Allemagne a mis en place une campagne pour favoriser la place des personnes qui ont des troubles cognitifs dans la ville. Il y a plusieurs dispositifs pour limiter les départs en établissement comme une offre d'habitat de logements regroupés (des logements adaptés, des logements réservés à de l'habitat temporaire, une colocation Alzheimer à proximité et un espace de rencontre) organisée autour d'un bailleur social et d'une structure d'aide à domicile qui fonctionne 24 heures sur 24. L'objectif est que la personne reste dans son cercle d'appartenance, dans une zone géographique où elle peut garder ses repères. Cette offre est complétée par une politique de formation des personnes qui fréquentent le quartier

pour les sensibiliser aux troubles cognitifs et favoriser la bienveillance : les commerçants, la police, les écoles, les entreprises. Du coup, il y a forcément un impact positif sur le regard qu'on peut avoir sur les personnes qui ont des déficiences. Le regard et les représentations sont en train de changer pour les personnes en situation d'handicap physique, il y a encore du chemin à parcourir pour les personnes atteintes de troubles psychiques ou mentaux. Ces initiatives permettent de rester au plus proche du quotidien mais elles ne peuvent fonctionner que si les services de droit commun sont opérants. Il est essentiel de soutenir fortement les services d'aide à domicile, les services de soins à domicile, ce qui n'est pas le cas actuellement en France où les moyens alloués sont insuffisants.

En France, dans les Landes, il y a un projet de « Village Alzheimer » inspiré d'une expérimentation similaire aux Pays-Bas. Je suis favorable à toutes les formes d'habitat alternatif mais celle-ci m'interroge. D'une part, parce que les moyens accordés à ce village sont très importants et que cela va être difficilement reproductible ailleurs, d'autre part, je ne suis pas

persuadé que ce soit une solution la plus intégrative possible. Je ne suis pas sûr que ce soit la meilleure option pour changer la place et l'acceptation des personnes qui ont des troubles cognitifs dans notre société. Vu les moyens alloués, l'accompagnement va être de qualité mais ne risque-t-on pas de créer un ghetto de personnes Alzheimer ? Cela peut renvoyer l'image régressive que des personnes âgées fragilisées doivent être concentrées dans un endroit à part, ultra-protégé, et cela peut être dérangeant en terme de choix de société.

Nous sommes dans un système où tout devient normé où l'on privilégie la protection avec des activités un peu artificielles : dans un établissement, on ne peut plus faire simplement de la cuisine avec les résidents, on propose un atelier culinaire thérapeutique. Pareil pour le jardinage, c'est forcément un jardin thérapeutique. La vieillesse ne se résume pas au thérapeutique. Permettons aux aînés de partager les plaisirs de faire des choses ensemble, de retrouver une place active. ●

Les personnes âgées peuvent vraiment être un vecteur de redynamisation des centres villes et des centre-bourgs, il est primordial de les intégrer dans la cité.

SENSIBILISER LE GRAND PUBLIC ET ENCOURAGER LA CITOYENNETÉ

Préconisation n°7

Rendre visible l'isolement des personnes âgées avec des actions de sensibilisation du grand public

Des actions simples et inclusives peuvent avoir un impact fort pour **rendre nos aînés plus visibles dans notre société et aider à faire changer les regards sur la vieillesse**. Les Petits Frères des Pauvres ont organisé, à Saint-Denis (93), à Marseille, à Nantes et dans le Gard, une exposition éphémère de portraits géants de personnes âgées. Une opération de sensibilisation du grand public qui a permis aussi aux personnes âgées de s'investir et de s'affirmer sur leur territoire.

Les pouvoirs publics peuvent aussi lancer une campagne officielle de sensibilisation, à l'instar de la campagne d'information sur la fin de vie lancée en 2017 et reprise en 2018.



Regarde-moi a été pour les aînés isolés, une occasion de s'exprimer, d'être vu, d'être regardé, de pouvoir exister dans la ville.

L'éclairage de Gwenaëlle Cavalié, chargée de communication de la Fraternité régionale Ouest

Le projet « Regarde-moi » à Nantes a été une aventure incroyable avec plus de 180 personnes âgées photographiées dont 165 qui ont accepté d'être affichées en grand format dans des lieux emblématiques de Nantes. Ces personnes, en très grande majorité accompagnées par les Petits Frères des Pauvres, habitent Nantes et l'agglomération et sont isolées, recluses. Nous sommes allés là où elles vivent pour les prendre en photo : au domicile, à l'hôpital, dans des habitats précaires, dans un restaurant social, en EHPAD, dans un foyer d'hébergement transitoire... Elles ont accepté spontanément, avec, pour beaucoup, l'envie de porter notre message : rendre visibles les invisibles. Au-delà d'un remerciement à notre association pour ce qu'on

leur apporte, « Regarde-moi » a été pour les aînés isolés, une occasion de s'exprimer, d'être vu, d'être regardé, de pouvoir exister dans la ville. La plupart des personnes âgées photographiées étaient fières d'être exposées et de se voir sur le mur du « Lieu unique », un lieu historique de Nantes, au cœur de leur ville. Mais aussi sur le mur du CHU, à l'école d'architecture et sous « Les nefs », un lieu culturel incontournable de Nantes. Elles étaient plus d'une centaine à s'être rendues sur place pour voir la mosaïque géante au Lieu unique. Parmi elles, des personnes qui n'étaient pas sorties de l'hôpital depuis trois ou quatre ans ! Grâce à « Regarde-moi », elles étaient bien là, face aux Nantais à dire « on existe, regarde-moi. » ●

Retour d'expérience d'Emmanuel Guary,

adjoint de direction de la Fraternité régionale Occitanie sur l'exposition « Regarde-moi »

L'exposition « Regarde-moi » sur le Gard a connu en mai dernier un immense succès. En quoi consistait-elle ?

« Regarde-moi » a été initié par les Petit Frères des Pauvres du Gard à la suite du succès rencontré par les équipes de Seine Saint-Denis puis de Marseille et de Nantes. Il s'agit, à travers une exposition de rue éphémère et participative, d'inviter les citoyens à changer de regard sur nos aînés. L'artiste JR (dont le travail a inspiré le projet) dirait : « changer de regard, pour transformer le monde ». « Regarde-moi » donne aux vieux gardois l'opportunité de partager leur portrait et de faire passer le message qui leur tient à cœur. Le message personnel est transformé en œuvre d'art publique. Ce sont 656 portraits géants qui ont été ainsi exposés dans 20 villes et villages du Gard avec un message : « Regarde-moi, j'existe. »

En quoi cette exposition est-elle plus qu'une œuvre de street-art ?

« Regarde-moi » est certes une exposition éphémère, sensible, touchante, captivante mais elle est surtout participative. Au-delà de la beauté nue de 656 visages marqués par l'avancée en âge et souvent les épreuves de la vie, l'exposition permet de promouvoir la citoyenneté de nos aînés, de leur permettre de recouvrer leur légitime place, d'être à nouveau à leur écoute. Parce que l'on reste citoyen toute sa vie et que l'âge, le handicap ou la précarité ne constituent pas un frein à la libre expression et au libre arbitre. Parce que s'exprimer, s'informer, échanger, et s'enrichir d'expériences nouvelles permettent d'améliorer la qualité de vie au quotidien. Parce que la personne âgée est la mieux placée pour parler de la vieillesse et de son quotidien. Parce que notre projet s'inscrit dans une démarche active, d'écoute et de prise en compte de la parole de nos aînés. Les aînés exposés ne se sont pas contentés d'être des acteurs éphémères du projet en acceptant de se faire photographier. Ils ont été les auteurs de cette démarche. Chacun d'eux a pu délivrer une parole forte les concernant. Ils nous ont parlé de solitude, du handicap, de leur volonté de vieillir chez eux, de la

Les aînés exposés ne se sont pas contentés d'être des acteurs éphémères du projet en acceptant de se faire photographier. Chacun d'eux a pu délivrer une parole forte les concernant. Ils nous ont parlé de solitude, du handicap, de leur volonté de vieillir chez eux, de la famille qui s'éloigne petit à petit, d'exclusion numérique.



famille qui s'éloigne petit à petit, d'exclusion numérique. Ils ont dit aussi être encore joyeux, porteurs de désirs, avec une volonté forte de rester engagés dans leur cité. C'est un véritable plaidoyer pour reconnaître le droit au choix des personnes que nous accompagnons.

Qui sont les acteurs qui se sont mobilisés aux côtés des Petits Frères des Pauvres ?

La participation des personnes âgées et des partenaires et la fraternité sont les deux expériences fortes vécues à travers cette opération. Elle a réuni plus de 80 partenaires institutionnels, publics et privés et la société civile. De nombreuses équipes citoyennes mobilisées au sein de la coopération Monalisa du Gard ont adhéré et déployé cette action dans le Gard. Le Conseil départemental, la ville de Nîmes, celle du Grau-du-Roi, la Mutualité Française Occitanie, l'Interrégime ont financé l'intégralité de cette opération (près de 35.000 €).

Des photographes, des maquilleuses, des coiffeuses ont ouvert gratuitement leur salon aux personnes âgées. La jeunesse du Gard a, elle aussi, répondu en nombre à notre invitation. De nombreux CCAS et intercommunalités ont accueillis et soutenus la mise en œuvre technique de l'exposition. C'est ce que nous recherchions à travers cette initiative : avoir l'envie et la volonté d'agir ensemble, partager et collaborer, ensemble jusqu'au bout, vivre des échanges précieux, pouvoir voir dans les yeux de nos aînés que ce que l'on a réalisé était nécessaire, a été apprécié et a donné du sens à ce que l'on fait.

Des liens forts se sont tissés entre tous les acteurs avec la volonté de poursuivre cette œuvre commune. Déjà nous voyons des initiatives citoyennes émerger sur les territoires et des volontés de se mobiliser pour dire non à l'isolement de nos aînés. ●

Préconisation n°8

Encourager l'engagement citoyen et les solidarités de proximité

Les solidarités de proximité peuvent être favorisées par des dispositifs qui impliquent des tiers de confiance (collectivités locales, partenaires associatifs, caisses de retraite...) qui sécurisent et valorisent l'engagement citoyen auprès des aînés isolés comme Voisin-Age, porté par les Petits Frères des Pauvres ou l'initiative innovante Paris en Compagnie, financée par la Ville de Paris, animé par trois acteurs de la solidarité : Autonomie Paris Saint-Jacques, les Petits Frères des Pauvres et Lulu dans ma rue. Le dispositif Paris en compagnie prouve que des acteurs aux modèles différents (collectivité territoriale, association, structure médico-sociale, nouvelle entreprise de l'ESS) peuvent **agir ensemble et conjuguer savoir-faire et financement dans un but commun : lutter contre l'isolement de nos aînés.**



L'éclairage de Galla Bridier, adjointe à la Maire de Paris, chargée des seniors et de l'autonomie

Le dispositif Paris en Compagnie a un peu plus de six mois. Pouvez-vous faire un premier bilan ?

L'isolement des seniors est un sujet crucial et peut être plus encore dans les centres urbains. C'est avec cette idée en tête que j'ai souhaité que soit créé un service qui permette aux aînés de sortir ou ressortir de chez eux. On constate un vrai besoin et une forte envie des personnes âgées. Au bout de six mois, le bilan est déjà très positif, c'est une vraie réussite ! Il y a un engouement que l'on connaît rarement pour le lancement d'un dispositif. Bien sûr, nous avons mis les moyens et il y a une équipe très dynamique. Paris en Compagnie, c'est plus de 300 parisiens engagés en peu de temps, dont beaucoup de 30-49 ans et plus de 1 000 demandes de personnes âgées. Les chiffres sont en augmentation constante ! 60 % des demandes concernent des loisirs. Il ne s'agit, bien sûr, pas de remplacer les services à domicile. Nous n'avions pas non plus conçu ce projet comme un service d'accompagnement du parcours médical. Et pourtant la demande existe pour aller chez le médecin ou pour les parcours médicaux qui peuvent être compliqués. Les difficultés de déplacement et de compréhension des

circuits dans les hôpitaux ont un fort impact sur le parcours de soin qui peuvent conduire à l'arrêt des traitements et sont aussi des facteurs d'isolement. Je crois que la réussite de Paris en Compagnie réside dans le côté très agile du dispositif, dans sa simplicité : pour les seniors, c'est un coup de fil à passer et pour les bénévoles, c'est une application très simple d'utilisation. Paris en Compagnie répond à une façon moderne de s'engager avec une souplesse qui permet aux actifs de s'investir auprès de nos aînés. Ce coup de projecteur sur l'isolement des seniors a favorisé une prise de conscience et a rendu plus visibles les personnes âgées.

Paris en Compagnie est un montage novateur en matière de lutte contre l'isolement de nos aînés. Quel est son intérêt ?

Clairement, nous n'allions pas créer un service de l'administration parisienne dédié. Paris en Compagnie a pris la forme d'un groupement expérimental à caractère médico-social avec l'originalité de la réponse complémentaire et qualitative de trois opérateurs : les Petits Frères des Pauvres, Lulu dans ma rue et

Autonomie Paris St Jacques. Chaque opérateur apporte son expertise, les Petits Frères leur expérience dans la lutte contre l'isolement des aînés, Lulu son expérience dans la gestion des flux et Autonomie Paris Saint-Jacques a une excellente connaissance des seniors et permet de traiter les autres problématiques qui peuvent surgir du fait de l'isolement et d'orienter les seniors vers d'autres services.

Paris en Compagnie répond à une façon moderne de s'engager avec une souplesse qui permet aux actifs de s'investir auprès de nos aînés.

Comment favoriser les solidarités de voisinage en milieu urbain ?

Il y a une forme de paradoxe dans une ville comme Paris : l'offre sociale, sanitaire, culturelle y est particulièrement riche et les personnes âgées, isolées, n'ont pas forcément accès ni à l'information, ni aux lieux de convivialité et de socialisation. Paris est une ville qui impose un rythme de vie rapide qui peut conduire à de l'individualisme. Cette course du quotidien que les actifs connaissent est renforcée par la diversité des structures familiales. Croiser ses voisins de palier n'est pas une évidence, les connaître encore moins. Et pourtant,

le succès de Paris en Compagnie le prouve : les Parisiennes et les Parisiens ont envie de liens de proximité et de s'engager auprès des personnes âgées isolées. La fragilité des seniors interpelle, inquiète. Je crois que Paris en Compagnie rassure celles et ceux qui veulent s'investir, c'est une structure de confiance avec l'engagement de la Ville de Paris et d'associations comme les Petits Frères des Pauvres. Les bénévoles y sont accompagnés en particulier avec les formations

des citoyens. Les collectivités locales sont vraiment les mieux placées pour créer des projets au plus près du quotidien mais cela ne suffira pas à pallier l'absence de stratégie nationale ambitieuse, comme la Grande-Bretagne a essayé de le faire avec la création d'un Ministère des solitudes. Favoriser les solidarités de voisinage, ce sont aussi des gestes du quotidien : être attentif aux seniors dans son immeuble, les échanges et les petites conversations qui agrémentent la vie courante et peuvent faire naître de belles histoires. ●



Préconisation n°9

Dénoncer la marchandisation du lien social et promouvoir le bénévolat d'accompagnement

Face à un isolement croissant des personnes âgées, il est tentant pour de nombreuses entreprises de considérer le lien social comme une marchandise. Depuis plusieurs années, nous avons vu fleurir des prestations commerciales promettant de lutter contre l'isolement de nos aînés : visites ou appels dits « de courtoisie », promenades en extérieur, partages de loisirs (jeux de cartes, jeux de société), robots de compagnie, tout un ensemble de services payants. Les Petits Frères des Pauvres ont déjà dénoncé toutes ces tentatives de marchandisation du lien social qui risquent d'aggraver encore plus les inégalités, sachant que **l'isolement des personnes âgées est très**



Chez les Petits Frères, c'est plus que des bénévoles. Ils lâchent tout pour venir s'occuper de vous. S'ils téléphonent et qu'on ne répond pas, aussitôt il y en a qui viennent voir. Ça devrait être dit à la télé.

Nicole, 81 ans, Les Clayes-sous-Bois



souvent corrélé à de faibles ressources. La monétarisation de la lutte contre la solitude amplifierait la discrimination entre les personnes aisées et celles moins aisées. Cette « industrie de la compagnie » se tournerait plus naturellement vers les personnes ayant les moyens de se payer ce service. À nouveau, les personnes qui n'auraient pas les moyens seraient mises à l'écart, enfermées dans leur solitude. De plus, notre baromètre 2017 avait souligné l'importance d'une relation de qualité en indiquant que 32 % des plus de 60 ans n'ont aucune personne avec qui parler de sujets personnels (un score qui monte à 39 % auprès des 75 ans et plus). Une insatisfaction des relations, une faiblesse des liens génèrent non-dits, mal-être,



Des gens gentils, charmants, dévoués. Je n'ai qu'à m'en louer. Les Petits Frères, c'est une bénédiction pour moi. Ce sont les seules personnes qui s'occupent de moi, qui sont affectueux.

Louise, 88 ans, Chelles



souffrances. Le lien artificiel créé par des prestations payantes ne remplacera jamais la valeur d'une vraie relation gratuite et voulue des deux côtés. Seule une relation de personne à personne peut effacer la dissymétrie qui se joue dans le cas de la monétarisation de la relation. **Retisser des liens dans la durée repose à l'évidence sur des rencontres profondes et sincères, sans contrepartie d'ordre commerciale.**

Le bénévolat d'accompagnement doit être mieux valorisé car il a un rôle préventif majeur. Les Petits Frères des Pauvres sont d'ailleurs en train de mener, sur une période de trois ans, une mesure d'impact social pour montrer les bénéfices de l'accompagnement bénévole auprès de personnes âgées particulièrement isolées. Au-delà de favoriser le maintien du lien social, le bénévolat d'accompagnement permet, également, de se former aux problématiques du grand âge et d'appréhender les situations de plus en plus complexes qui touchent de nombreux aînés. Chaque année, les Petits Frères des Pauvres forment plus de 2 000 bénévoles.



Les Petits Frères des Pauvres m'ont beaucoup sorti de la solitude. Ils m'ont beaucoup apporté. On se rencontre, on fait des sorties, on part en vacances. C'est des choses que je ne pourrais plus faire de partir en vacances.

Jacques, 74 ans, Villeurbanne



PROMOUVOIR DES SOLUTIONS D'HABITAT ADAPTÉES AUX TERRITOIRES

Préconisation n°10

Favoriser les projets d'habitat intergénérationnel qui impliquent les jeunes et les aînés

On entend beaucoup parler de colocations intergénérationnelles dont la mise en œuvre figure désormais dans le dispositif législatif (loi Elan). Une démarche intéressante au développement toutefois limité, d'une part parce que les personnes âgées ne sont pas forcément intéressées pour partager leur intimité avec quelqu'un ou n'ont pas un logement suffisamment spacieux ou moderne pour intéresser des jeunes ; d'autre part car la motivation des jeunes ne peut pas être uniquement financière et que les contraintes de présence peuvent être un frein pour eux. Nous avons demandé à deux reprises des statistiques détaillées au réseau COSI pour pouvoir évaluer l'évolution de cette solution d'habitat depuis 10 ans mais nous n'avons eu aucun retour. En revanche, une étude d'impact social, menée en trois mois, par ce réseau sur une soixantaine de répondants a mis en avant que pour 61 % des jeunes, la motivation est d'abord économique. L'étude précise que, même si le ressenti sur la nature de l'utilité apportée à l'autre diverge entre les personnes âgées et les jeunes, plus de 40 % considèrent que la relation a été enrichissante. Dans près d'une relation sur trois, la relation est jugée pauvre ou en dessous des attentes. L'analyse des situations montre que cela n'est pas lié à un manque de « volume » de relations, ou à un non-respect des engagements, mais à une question de qualité de la relation (absence de points communs, sentiment de plus fort déséquilibre de la prise d'initiative, engagement de l'autre moins ressenti notamment).



Les Petits Frères des Pauvres sont en train de développer des projets proposant une autre forme d'habitat intergénérationnel qui peut favoriser les contacts entre générations mais où chacun garde son indépendance et choisit les temps de partage et d'échanges.



Il n'est pas question que je fasse venir quelqu'un ici. Je ne veux pas perdre ma liberté. C'est délicat de prendre quelqu'un quand on est âgé.

Madeleine, 78 ans, Saint-Denis



J'ai essayé d'avoir une personne pour occuper une des chambres là-haut, mon fils m'en a trouvé quatre sur Internet, y'en a pas une qu'est restée. C'était pas assez confortable, pas assez moderne. Y'en a une, c'était trop loin et y'en a une qui est partie en douce avec deux draps.

Louise, 88 ans, Chelles





Explications de Fabrice Lafon, directeur des établissements Petits Frères des Pauvres

En quoi consiste l'habitat partagé pour personnes âgées ?

Pour nous, c'est d'abord proposer des solutions de logement pour nos aînés dans un habitat qui va accueillir une diversité de public, à l'image d'une copropriété classique. La spécificité, c'est qu'il intègre un lieu qui permet les rencontres entre les différents habitants afin de favoriser les solidarités intergénérationnelles. L'intérêt, c'est que chaque habitant adhère au projet collectif et garde son autonomie de logement, son intimité tout en étant reconnu des autres et partage des moments quand il le souhaite. Souvent, on décrète de nous-même le fait qu'il y ait une cohabitation. À mon sens, les temps de partage entre habitants doivent rester un choix et une envie. Le « vivre ensemble » et la création de lien passent par la programmation de temps comme des repas communs organisés par et entre les habitants de l'immeuble. D'autres lieux peuvent-être aussi générateurs de liens comme un jardin mais aussi de manière plus insolite : la présence d'une laverie dans l'immeuble. Ce type d'habitat permet de lutter contre l'isolement des personnes âgées, de restaurer leur image souvent détériorée auprès d'autres générations et de rétablir de la solidarité entre les habitants.

Quel est le projet d'habitat partagé des Petits Frères des Pauvres à Blagnac, en région Occitanie ?

Ce projet est né d'une étude de besoins réalisée en étroite coordination et collaboration avec la Fraternité régionale Occitanie auprès de personnes accompagnées et de bénévoles. Les personnes âgées interrogées ont fait part de leur souhait d'un habitat sécurisé, avec un loyer adapté à leurs ressources autre que le choix proposé actuellement hors de leur domicile, à savoir l'EHPAD et la résidence autonomie. Nous avons rencontré des partenaires, avons analysé le territoire, Toulouse est une grande ville universitaire avec une forte demande de logements pour les jeunes, le plus grand CFA (Centre de Formation des Apprentis) de France pour les formations « services » est situé à Blagnac. Face à ces constats, nous avons interrogé des jeunes du CFA pour connaître leur avis sur un projet d'habitat où ils partageraient le quotidien de

personnes âgées tout en ayant leur propre logement. Les retours ont été très positifs. Quant aux personnes âgées, les réactions ont été aussi très positives, surtout pour les aînés les plus isolés et leur préoccupation était surtout qu'il n'y ait pas trop de

jeunes pour rester dans un équilibre en terme de représentativité, ce qui nous a amené à construire un projet sur une base de 2/3 habitants âgés et 1/3 de jeunes pour respecter l'équilibre. Nous avons aussi imaginé une réciprocité et des échanges entre les générations : un jeune qui prépare un CAP fleuriste peut proposer une fois par mois de l'art floral aux habitants de l'immeuble. Sans oublier l'espace laverie ! Nous avons aussi travaillé l'animation du lieu collectif car nous savons que pour certaines personnes âgées, si on ne vient pas les chercher, elles restent repliées sur elles-mêmes et isolées chez elles.

Un habitat partagé intergénérationnel peut permettre de lutter contre l'exclusion numérique des personnes âgées grâce aux connaissances et l'entraide des plus jeunes.

Où en est le projet ?

Nous avons répondu à un appel à projet du Conseil départemental en adaptant notre projet aux attentes requises dans le cahier des charges mais il n'a pas été retenu. C'est d'ailleurs une des limites des appels à projets mis en place par les pouvoirs publics, ils favorisent toujours des structures importantes alors que l'expérience tend à montrer qu'elles ne correspondent plus aux besoins et aux attentes des aînés. Au lieu de concentrer des logements dans des résidences importantes au risque de stigmatiser, il est essentiel de favoriser de petites structures d'habitat pour personnes âgées, bien insérées dans la ville, qui allient domicile, sécurité et prévention contre l'isolement. Nous travaillons à ce que notre projet voit le jour avec le soutien du CFA et de la mairie de Blagnac. Notre philosophie est de pouvoir montrer qu'une petite structure d'habitat partagé intergénérationnel coordonné avec des partenaires (la mairie, le département, un bailleur et les acteurs du territoire de proximité comme les services d'aide à domicile, la mission locale...) correspond au souhait des aînés et est économiquement équilibrée. ●

Au lieu de concentrer des logements dans des résidences importantes au risque de stigmatiser, il est essentiel de favoriser des petites structures d'habitat pour personnes âgées, bien insérées dans la ville, qui allient domicile, sécurité et prévention contre l'isolement.



Préconisation n° 11

Développer l'habitat temporaire en milieu rural

Conjuguer le souhait des aînés en milieu rural de rester à leur domicile et les difficultés du maintien à domicile dans des territoires ruraux nécessite des solutions sur mesure... L'hébergement temporaire en est une et mériterait, à nos yeux, une meilleure visibilité afin de faire mieux connaître cette alternative auprès des acteurs qui agissent auprès des personnes âgées : médecins de ville, hôpitaux, structures d'aide à domicile.

Le point de vue de Philippe Gallay, directeur de la maison des Petits Frères des Pauvres de La Prée (Indre)

Quel est l'intérêt de l'hébergement temporaire pour personnes âgées en milieu rural ?

Si nous retrouvons encore une certaine solidarité dans nos campagnes, cette dernière a ses limites. Beaucoup de résidences secondaires sont inhabitées dès l'automne, ce qui crée un sentiment d'isolement des personnes âgées qui trouvaient alors un soutien et une aide au transport. De plus, les contraintes de temps de voisins bienveillants ne permettent pas toujours de se rendre disponible. Enfin, la désertification médicale, renforcée par la perte des services publics, sans oublier la fracture numérique, renforce l'insécurité chez des personnes âgées déjà fragilisées par l'âge et les multiples deuils personnels. La perte d'autonomie dans le transport marque une étape de rupture importante pour les personnes âgées du milieu rural. Les transports en commun sont souvent inadaptés. En effet, il faudrait un transport collectif qui propose du porte-à-porte, ce qui n'est pas encore suffisamment développé.

Les Petits Frères des Pauvres ont créé, il y a plus de 40 ans en Bourgogne, les premiers hébergements temporaires, afin de pallier l'isolement saisonnier des personnes âgées. L'intérêt de ce dispositif est d'apporter une solution qui s'adapte aux besoins des résidents. L'accueil proposé se veut à taille humaine. L'ambiance



familiale qui règne dans les maisons Petits Frères des Pauvres est adaptée à une population qui, parfois, vit pour la première fois un temps collectif. La cuisine, préparée sur place, se veut aussi familiale, l'Association défendant le bon et le beau. La souplesse du dispositif permet à une personne de faire plusieurs petits séjours sur une même saison si elle le souhaite. Ainsi la personne âgée qui se trouve bien en hébergement temporaire va retarder l'entrée en maison de retraite. Nous sommes un maillon du maintien à domicile. La présence des bénévoles est une force pour les maisons. Ils



permettent d'apporter une plus-value à la vie de la maison. Leur présence permet d'organiser des sorties, de diversifier les animations, d'apporter vitalité et renouveau au quotidien. Leur venue demeure attendue et appréciée des résidents.

Y a-t-il des contraintes ?

Je vois plusieurs niveaux de contraintes. D'une part, le manque de coordination médicale qui ne rassure pas les autorités de contrôle. Sur le terrain, cela peut être complexe à gérer, surtout dans les déserts médicaux. D'autre part, la nécessité d'adapter les établissements tout en conservant l'esprit chaleureux d'une maison, pour être dans l'esprit prôné par les Petits Frères des Pauvres, et faire vivre le « comme à la maison ». Au niveau humain, nous devons recruter des salariés qui soient polyvalents et la paupérisation en milieu rural fait que nous avons des difficultés à recruter, il faut que les candidats aient un véhicule personnel. Nous devons également trouver des bénévoles qui puissent venir réaliser leur bénévolat. Le bassin de vie autour des établissements en campagne est réduit. De plus, la distance domicile-établissement peut dépasser les quarante kilomètres aller-retour, ce qui représente une consommation de carburant non négligeable et écarte du bénévolat une tranche de population peu fortunée.

Qu'apporte l'hébergement temporaire aux personnes âgées ?

L'apport pour les personnes est multiple. Tout d'abord une stimulation au quotidien et un respect du rythme de chacun pour sortir de l'isolement. Une dame me disait qu'il lui fallait au moins 15 jours pour reprendre contact avec les autres car vivre des mois

« La personne âgée qui se trouve bien en hébergement temporaire va retarder l'entrée en maison de retraite. Nous sommes un maillon du maintien à domicile. »

voire des années en ne voyant que l'infirmière une demi-heure par jour et l'aide à domicile une heure, ça désocialise. Ensuite, l'apport d'une alimentation de qualité, goûteuse, adaptée aux besoins, permet de mieux s'alimenter. De plus, le temps convivial du repas, où l'on est ensemble, permet d'avoir un meilleur équilibre. Une résidente disait un jour : « il faudrait nous peser à l'arrivée et au départ. J'ai pris

du poids, j'en avais besoin car les plats préparés livrés à domicile, c'est souvent mon chien qui les termine, ça n'a pas de goût. » Le seul bémol pour cette dame étant de devoir réviser sa garde-robe ! Enfin, lorsque les résidents ont perçu l'esprit familial qui règne dans les maisons Petits Frères, ils se détendent, se sentent bien, « c'est le paradis ici. Pourquoi vous ne restez pas ouvert toute l'année ? Je serais la première à poser ma candidature. » Le passage en hébergement temporaire peut aussi permettre d'aller, progressivement et en douceur, vers une solution plus adaptée de type MARPA ou EHPAD. C'est une solution pour valider, ou pas, que la vie collective est finalement possible.

Les maisons gérées par les Petits Frères des Pauvres permettent aussi aux personnes âgées de reprendre confiance en elles. Les équipes ont le souci de valoriser, de rechercher les capacités de chacun à faire des actes de la vie quotidienne. Il est proposé aux résidents d'éplucher les légumes, mettre la table, essuyer la vaisselle, repasser leur linge, afin de rester dans la vie et se prouver que tout n'est pas perdu. Une résidente me disait un jour : « cela fait bien longtemps que je n'avais pas épluché des pommes de terre. C'est important de contribuer à la vie de la maison. Je me sens bien ici. Vous êtes comme ma seconde famille. » ●

FAVORISER LE QUOTIDIEN DES AÎNÉS SUR TOUS LES TERRITOIRES

Préconisation n°12

Favoriser le maintien des services et commerces de proximité

Le « 4^e baromètre du centre-ville et des commerces » de juillet 2019, réalisé par l'institut CSA, montre que la redynamisation des centres-villes arrive en 3^e position des priorités des personnes interrogées, pour les municipales, derrière la sécurité et le cadre de vie et devant les actions envers les personnes fragiles. Une étude IFOP de novembre 2018 sur « Les Français et leurs maires » classe, comme enjeu déterminant du vote aux municipales, les actions en faveur des personnes âgées en 7^e position loin derrière les préoccupations budgétaires et la sécurité. Et pourtant, **les personnes âgées fragilisées et isolées ne peuvent être que favorablement impactées par les actions de redynamisation des centres-villes**. Il est primordial que les élus des collectivités locales englobent la lutte contre l'isolement dans la construction de leurs politiques territoriales et soient très attentifs aux attentes de nos aînés en matière de maintien des services et commerces de proximité.

● Les services publics

Le président de la République Emmanuel Macron a annoncé le 25 avril 2019, la création de Maisons Service France. « *Je veux qu'on mette en place cette maison qui s'appellerait "France service" où, dans chaque canton, on pourrait avoir un lieu où serait regroupé l'accueil pour le public de services de l'État. Mais on propose aux collectivités locales d'y être aussi présentes et à tous les opérateurs.* » Ces nouvelles Maisons vont englober également les MSAP (Maisons de services au public créées en 2000).

Dans son rapport de mars 2019 consacré à l'accès aux services publics dans les territoires ruraux, la Cour



des comptes estime que la mise en œuvre des structures de mutualisation des services publics « *produit des résultats en demi-teinte* ». Le périmètre des opérateurs n'est pas cohérent, « *la SNCF ne participe plus au dispositif, bien que le sujet de la mobilité soit sensible dans les zones rurales.* » La Cour de comptes considère que, ni la fréquentation, ni la qualité du service rendu ne sont à la hauteur des attentes. Notre rapport sur l'exclusion numérique des personnes âgées avait également pointé en 2018 que seulement 11 % de personnes de plus de 65 ans fréquentaient les MSAP.

Ces **Maisons Service France** qui priorisent, selon la circulaire du Premier ministre du 01/07/2019, les Quartiers Politique de la Ville et les « petites centralités » ne seront des structures favorables aux attentes de nos aînés qu'à plusieurs conditions.

Un des critères d'installation de ces nouveaux pôles de services est une proximité territoriale cantonale. Pour les plus âgés et les plus isolés, sans voiture et moyen de transport et sans Internet, il nous semble indispensable d'avoir des garanties sur les conditions de fonctionnement, à savoir :

- des heures d'ouverture en adéquation avec la vie des personnes âgées du territoire comme une ouverture lors des jours de marché,
- un panier de services qui permet aux plus âgés de faire les démarches qui les concernent comme la CNAV, la CAF ou la CPAM, comme le prévoit la circulaire,
- le maintien d'une permanence téléphonique pour les personnes qui ont du mal à se déplacer, et non pas seulement d'un système de visio-conférence d'ici 2022 prévu par la circulaire,
- la mise en place systématique d'une permanence itinérante ou d'un service de transport pour ceux qui n'auront pas la possibilité de se déplacer et non pas seulement des encouragements à instaurer des itinérances, comme le recommande la circulaire du Premier ministre.

Nous incitons également les collectivités territoriales à préserver des services indispensables au quotidien des aînés comme les services bancaires, en permettant à des établissements différents de se partager, par exemple, des locaux dans un esprit de coopération territoriale.

● Les services de santé

Il est également indispensable de continuer à développer les maisons de santé pour **permettre un accès de proximité aux professionnels de santé indispensables aux personnes âgées** (généralistes, infirmières, kinésithérapeutes). Autant des prestations de télémédecine et de téléassistance médicale sont pour les professionnels de santé, et pour les patients âgés, souhaitables quand les spécialistes se situent dans un périmètre beaucoup trop éloigné, autant le souhait de développer des téléconsultations à partir du domicile du patient nous paraît irréaliste, compte-tenu de l'exclusion numérique des aînés, et une aberration car elles priveront les personnes âgées les plus isolées d'un contact humain direct dont elles ont cruellement besoin.

Rappelons également que les déserts médicaux ne concernent pas uniquement les zones rurales même si elles sont fortement impactées, mais également un grand nombre de territoires urbains. Pour Didier Jaffre, directeur de l'offre de soins à l'Agence régionale de santé (ARS) de l'Île-de-France, « *en quantité, la région est l'endroit où il y a le plus de médecins mais rapporté à la population, l'Île-de-France est le premier désert médical français.* » La Seine-Saint-Denis est le département le plus en tension avec un double enjeu : maintenir une offre de professionnels de santé et attirer de nouveaux professionnels de santé dans des territoires en difficulté où les besoins sont immenses.

● Les commerces de proximité

Pour le commerce de proximité, les personnes âgées sont des acteurs économiques de premier choix : moins mobiles, ne disposant pas ou plus de véhicule pour les plus âgés, souhaitant toujours continuer à sortir, les aînés sont des clients fidèles qui aspirent à des échanges au sein du quartier. Les 222 communes sélectionnées pour mettre en œuvre le programme « Action cœur de ville » dont l'objectif est de revitaliser des centres villes en déclin doivent impérativement intégrer les acteurs de la lutte contre l'isolement des aînés dans leurs réflexions et dans la mise en œuvre de leurs actions.

Parallèlement, **nous invitons les pouvoirs publics à réaliser un moratoire sur l'installation ou le développement des centres commerciaux en périphérie** des agglomérations qui pénalisent les efforts de revitalisation des centres et pénalisent les plus âgés qui n'ont plus de commerces en proximité et ne peuvent se déplacer facilement à l'extérieur de leur zone de mobilité. Actuellement, sur les 222 communes du programme Action cœur de ville, près d'une sur trois a autorisé la création ou l'extension de grandes surfaces tout en bénéficiant de subventions pour les actions de redynamisation. Comme dans la ville de Laon dans l'Aisne, au grand dam de commerçants de proximité fragilisés qui dénoncent des incohérences dans les stratégies territoriales (*source : reportage France 2 du 17/05/19*).



L'éclairage de Guillaume Curnier, directeur de la région Nord BNP Paribas

Quels sont les liens entre BNP Paribas Région Nord et les Petits Frères des Pauvres ?

Les liens, c'est d'une part l'entreprise et, d'autre part, nos collaborateurs. Et bien sûr nos clients. BNP Paribas dans la région, c'est 190 agences qui vont de Lille intramuros aux zones rurales en passant par les villes moyennes, avec des clients de tous âges, des clients au patrimoine important et des clients qui ont des problématiques de fin de mois. Nous sommes une banque universelle ; nous nous adaptons à la transformation des territoires et à l'évolution des usages. Comprendre comment nos clients évoluent, c'est aussi comprendre comment le pays et ses territoires évoluent. Nous sommes une banque des territoires, nous devons

être en phase avec ce que vivent nos clients, ce que vivent nos collaborateurs. Et nous avons des salariés sensibles à la cause des Petits Frères des Pauvres, des salariés engagés humainement sur leurs territoires.

Comment analysez-vous la typologie des territoires des Hauts-de-France ?

Nos territoires sont riches d'une très grande diversité avec des évolutions et des perspectives économiques hétérogènes. Nous nous devons d'être présents sur l'ensemble de ces territoires auxquels nous sommes attachés en nous adaptant à ces évolutions et aux besoins de nos clients. La métropole lilloise est en forte croissance et son dynamisme est visible à travers la



«
Ce que nous faisons dans les villes moyennes ou rurales, c'est de trouver des solutions agiles pour être présents de façon adaptée sur les territoires : ne pas forcément ouvrir l'agence tous les jours mais l'ouvrir en fonction des besoins de nos clients, les jours les plus pertinents, les plus dynamiques pour continuer à les accompagner.»
»

concentration d'emplois, la densité des services, des transports... La situation est plus contrastée dans certaines villes moyennes ou rurales qui n'atteignent pas le même niveau d'attractivité.

Notre étude montre l'importance, pour les personnes âgées, de pouvoir continuer à vivre leur quotidien avec des services et des commerces de proximité. Comment BNP Paribas agit pour offrir à ses clients un service de proximité ?

L'écart entre les métropoles et les autres territoires impacte nos clients comme nos salariés. Compte-tenu des réalités économiques, comment assurer un service de qualité auprès de nos clients en tenant compte de l'évolution démographique et des perspectives de croissance spécifique à chaque territoire ? Lorsqu'on ferme une agence en zone rurale ou dans les villes moyennes, nous devons nous attendre à un risque d'attrition de clients élevé. Nous avons optimisé notre réseau uniquement dans les grandes villes, par exemple si nous avons deux agences à 800 mètres de distance, nous les avons regroupées. Ce que nous faisons dans les villes moyennes ou rurales, c'est de trouver des solutions agiles pour être présents de façon adaptée sur les territoires : ne pas forcément ouvrir l'agence tous les jours mais l'ouvrir en fonction des besoins de nos clients, les jours les plus pertinents, les plus dynamiques pour continuer à les accompagner.

L'objectif est de combiner l'activité de plusieurs agences sur un bassin de vie en tenant compte des spécificités de dynamisme territorial comme les jours de marché. Et notre organisation de proximité, mise en place au niveau national, nous permet d'être en phase avec des territoires complètement différents.

Les relations entre un établissement bancaire et le public âgé sont-elles spécifiques ?

Les personnes âgées sont des clients fidèles et actifs. Par ailleurs, nos aînés jouent un rôle essentiel dans les dynamiques de société : auprès de leurs enfants, de leurs petits-enfants, dans leur quartier, dans leur commune, dans le tissu associatif. Notre vision d'établissement bancaire, c'est d'accompagner les seniors pour préparer leur avenir. Il s'agit d'aborder des sujets sensibles avec les jeunes seniors qui touchent au vieillissement. Ce n'est pas un sujet agréable mais cela fait partie de nos responsabilités. Nous devons être à l'écoute de nos aînés et pouvoir les conseiller avec beaucoup de respect et de délicatesse, comme leur expliquer l'importance de désigner, en amont, un tiers de confiance si la dépendance venait à surgir. Faire ce genre de démarches le plus tôt possible ne fait pas vieillir plus vite mais enlève des soucis si la santé se dégrade. Nous formons nos salariés à ces relations spécifiques avec les aînés, notamment dans les Hauts-de-France où nous sommes face à un défi social et humain avec des personnes aux parcours de vie parfois difficiles. Et là, notre force, c'est d'avoir les salariés présents dans les agences. Ce contact humain est essentiel et nous avons volontairement allongé les durées de poste afin de favoriser la création d'un réel lien de confiance. ●



Préconisation n° 13

Développer le transport à la demande

C'est une demande forte des personnes âgées, et de nombreuses communes ont commencé à mettre différents dispositifs en place avec plus ou moins de réussite.

Les Petits Frères des Pauvres ont de nombreux bénévoles chauffeurs dont l'importance est essentielle dans l'accompagnement car, au-delà de l'action de déplacement, le temps de transport est l'occasion à des échanges entre le chauffeur et la ou les personnes accompagnée(s). **Nous préconisons que les initiatives de transport à la demande s'appuient d'une part sur les communes (ou regroupements de communes) pour assurer les moyens de transport et le système de réservation et, d'autre part, impliquent des citoyens en proximité territoriale qui pourraient s'engager comme bénévoles chauffeurs et recréer eux aussi du lien social pendant les trajets.**

Vu les courtes distances, les communes pourraient investir dans des véhicules électriques. Nous recommandons également de faire participer les personnes âgées à la construction de l'offre de transport pour qu'elle puisse correspondre le plus possible à leurs attentes.



Il y a soi-disant un transport en commun. La semaine dernière j'ai fait le numéro trois fois, ça n'a pas répondu. Lundi il faut que je rappelle, si ça ne répond pas, la mairie va m'entendre. Ce n'est pas la peine de faire une publicité pour aider les personnes âgées pour faire leurs courses s'il n'y a pas moyen d'avoir le personnel. Ça ne ressemble à rien.

Mireille, 90 ans, dans un petit village de la Nièvre



Préconisation n° 14

Développer les lieux de convivialité et les commerces itinérants

En milieu rural, les commerces et les lieux de convivialité se raréfient ou ont complètement disparu. **Afin de permettre aux plus âgés de continuer à pouvoir sortir vivre leur quotidien et cultiver du lien social, il existe de nombreuses alternatives itinérantes à développer sur les territoires.** En 2016, les bénévoles des Petits Frères des Pauvres ont lancé, dans la région du Puy-en-Velay, « La Baraque à Frat », un camping-car aménagé en café qui sillonne les petites routes de la Haute-Loire pour aller à la rencontre des personnes âgées isolées dans de petits villages. L'intérêt de cette initiative itinérante est qu'elle peut se développer dans d'autres régions (avec des projets des équipes des Petits Frères des Pauvres en Bourgogne Franche-Comté, dans les Hauts-de-France et dans la vallée de la Maurienne en Auvergne Rhône-Alpes), en s'appuyant sur des bénévoles de proximité qui tiennent compte des spécificités des territoires comme des habitants.

Retour d'expérience de Catherine Paturat, bénévole de l'équipe des Sources de la Seine (Côte-d'Or) des Petits Frères des Pauvres : le café itinérant « Le Sourire des Sources »

Quelle est la spécificité de l'isolement des personnes accompagnées dans les villages où les Petits des Frères des Pauvres intervient ?

Déjà, nous sommes confrontés à un isolement géographique et résidentiel avec un habitat dispersé dans de tous petits villages et cette typologie réduit le champ de rencontres entre les habitants. Ici, il y a de nombreuses personnes âgées qui connaissent la précarité financière, certaines avaient de petites exploitations agricoles, d'autres étaient ouvriers agricoles. L'isolement touche beaucoup d'hommes, des agriculteurs célibataires de longue date, divorcés ou veufs. Et ces personnes âgées peuvent être réticentes à l'idée d'être accompagnées par des bénévoles d'une association, elles sont pudiques. Nous sommes dans un secteur agricole, avec une certaine fierté, une certaine défiance pour tout ce qui est associatif qui vient de l'extérieur, avec des aînés qui peuvent taire leur solitude. Recevoir la visite à son domicile des Petits Frères des Pauvres ne peut pas se faire de façon confidentielle. Dans les villages, on s'observe, on a une curiosité de ce que l'autre fait, tout se sait. Ça fait partie du charme de cette campagne profonde, la curiosité peut amener à se pencher sur le bien-être des autres. Face aux difficultés de mettre en place des accompagnements individuels à domicile, face à un territoire très éclaté où les distances sont importantes, nous avons décidé de faire autrement, de privilégier un accompagnement collectif plus dynamique et l'initiative d'un café itinérant est vite apparue comme une évidence. « Si tu ne peux pas venir aux petits Frères, les petits Frères viendront à toi ! »

En quoi consiste ce café itinérant ?

L'objectif est de ramener de la convivialité et de permettre à des personnes de différentes générations de se rencontrer. Avant, le café du village, c'était le lieu où tout le monde se retrouvait, se conseillait, avec cette familiarité qui n'est pas péjorative, ce n'était pas anodin. « Le Sourire des Sources » se déplace dans quatre villages, Bligny-le-Sec, Baigneux-les-Juifs, Saint-Martin du Mont, Chanceaux, en alternance une semaine sur deux. C'est important d'être présents régulièrement, être visibles, ne pas décevoir les gens qui nous attendent, ne



C'est important d'être présent régulièrement, être visible, ne pas décevoir les personnes qui nous attendent, ne pas faire de fausses promesses, ne pas rater de rendez-vous. Les personnes âgées ont besoin de certitudes. Et aucune initiative ponctuelle ne peut émettre d'effet positif.

pas faire de fausses promesses, ne pas rater de rendez-vous. Les personnes âgées ont besoin de certitudes. Aucune initiative ponctuelle ne peut émettre d'effet positif. Le café itinérant est un lieu ouvert à tous, la communication intergénérationnelle est importante pour que les jeunes prennent conscience de

l'endroit où ils vivent, de ce qu'ils peuvent faire et que les aînés puissent transmettre et se remémorer leurs histoires en commun. Nous souhaitons construire une dynamique sociale globale. « Le Sourire des Sources » a commencé à fonctionner en mai, saison propice à une meilleure visibilité avant de nous replier dans des salles municipales pendant l'hiver. La configuration de chaque village est très importante, à Baigneux, nous sommes sur la place du village où il y a des commerçants qui sont ravis car notre présence redynamise la vie du village. Dans un autre village, nous avons modifié l'horaire de notre venue pour être présents quand l'agence postale, installée en mairie, est ouverte. C'est essentiel de se questionner, de s'interroger, de s'adapter. Nous avons aussi des propositions de soutien de la part d'habitants qui souhaitent nous rejoindre pour être bénévoles. Nous envisageons également d'installer notre café itinérant au pied d'un EHPAD où nous accompagnons quelques personnes.

Comment avez-vous monté le projet ?

En zone rurale, on ne peut pas agir seul ! Il y a une solidarité, une vraie envie de protéger les personnes

âgées, d'essayer de maintenir des services, des commerces, des transports en car abordables. Un commerçant vient de reprendre des tournées dans les villages. Il est important d'aller chercher les richesses des acteurs du territoire, d'être à l'écoute de ce territoire et de ses habitants. Nous avons construit notre projet en partenariat avec les maires de ces quatre villages. Nous les avons rencontrés pour obtenir leur soutien, leurs conseils, leurs connaissances des territoires. Notre projet a été financé, pour l'investissement et la première année de fonctionnement, par la Fondation Louise Roulin (une fondation abritée par la Fondation des Petits Frères des Pauvres) et nous avons fait des vide-greniers locaux pour financer le carburant, le café, les jus de fruits, les gâteaux. Ce type de manifestations nous permet d'être davantage visibles. ●



Retour d'expérience de Fabrice Talandier, **directeur de la Fraternité régionale Hauts-de-France,** **Petits Frères des Pauvres, sur le projet de** **« Baraque à Frat' »**

Nous allons lancer prochainement un dispositif itinérant afin de recréer des lieux de convivialité dans le Cambrésis. Nous avons repris le nom de la « Baraque à Frat' » trouvé par l'équipe des Petits Frères du Puy-en-Velay car le nom évoque forcément quelque chose dans les Hauts-de-France. L'important, c'était de ne pas y aller tout seul. Ce projet est mené par les Petits Frères des Pauvres, la Croix-Rouge, les Centres Sociaux, la MSA et les assistantes sociales du département. Chacun a apporté aussi sa connaissance du territoire et son évaluation de différentes expériences menées auparavant. L'idée, c'est d'aller sur les places de village, les jours de marché, avec deux véhicules, un camion de la Croix-Rouge relooké et agrémenté d'une tonnelle et un véhicule des Petits Frères des Pauvres qui va aller chercher chez elles les personnes âgées qui ont été identifiées par les différents acteurs du territoire, la mairie, le CCAS, l'association du village. L'idée est de s'installer durablement sur

La Baraque à Frat' se veut une amorce pour créer une dynamique locale pérenne puis aller reproduire cette dynamique de maintien du lien social dans un autre village.

le lieu pour être bien identifiés et, potentiellement, d'inviter la mairie du village à rouvrir un bistrot le jour du marché. La Baraque à Frat' se veut une amorce pour créer une dynamique locale pérenne puis aller reproduire cette dynamique de maintien du lien social dans un autre village. Nous avons fait le choix d'ouvrir la Baraque à tous les habitants, l'objectif est de créer du lien, des solidarités de proximité, des relations de voisinage. Nous construisons le projet autour des personnes âgées mais une personne qui est disponible est bienvenue pour participer. Ce que nous souhaitons éviter avec cette coopération d'acteurs, c'est de se retrouver avec le camion itinérant des services publics, le camion numérique des Centres Sociaux, le camion de la MSA, le camion de la Croix-Rouge et un camion des Petits Frères des Pauvres... Un embouteillage de camions sur la place du marché ! Ce projet est financé par la CNSA via la Conférence des financeurs. ●



Préconisation n° 15

Lutter contre l'exclusion numérique des aînés

Les chiffres de notre étude sur les territoires confirment les résultats de notre étude 2018 sur l'exclusion numérique des personnes âgées. Dans un univers ultra connecté, où la dématérialisation des services publics se fait à marche forcée, l'exclusion numérique de nos aînés est un facteur aggravant d'isolement. La volonté politique de former de nombreuses personnes patine avec un secrétariat au Numérique qui en est à son deuxième secrétaire d'État et la diffusion du « pass numérique » a pris énormément de retard. Sa diffusion ne semble réservée qu'à certains territoires. 1 million de pass sont entrés en circulation dans 48 collectivités territoriales le 22 juillet 2019 et le secrétariat d'État a évalué à 200 000 personnes le nombre de bénéficiaires potentiels de ce pass. Nous rappelons que l'exclusion numérique concerne plus de 3,9 millions de personnes âgées.

La priorité semble à l'installation de la 5G alors que de nombreux territoires n'ont toujours pas accès à la 4G malgré les efforts entrepris ces dernières années.

En 2018, les Petits Frères des Pauvres ont émis plusieurs recommandations dans leur rapport¹ « L'exclusion numérique des personnes âgées », tant sur l'accès, les équipements, les usages du numérique et l'accès aux droits.

Je ne peux pas avoir Internet. Ça va faire six ans, quand la Poste a lancé sa première tablette, j'ai voulu l'essayer parce qu'ils la laissent un mois chez la personne, je me suis dit que j'aurais le temps d'apprendre à la manipuler. Ils sont venus, mais leur tablette est faite avec SFR, SFR n'est pas pris en charge ici, donc je n'ai pas Internet.

Mireille, 90 ans, dans un petit village de la Nièvre

En 2019, le Défenseur des droits, Jacques Toubon, a encore alerté sur cette situation en constatant que « cette transformation profonde des relations entre usagers et services publics peut se faire à « marche forcée », sans tenir compte des difficultés bien réelles d'une partie de la population et des besoins spécifiques de certaines catégories d'usagers. Il ne sera pas plus atteint si cette évolution aboutit à une déresponsabilisation des pouvoirs publics, en renvoyant notamment à la sphère associative la prise en charge de l'accompagnement des usagers, ou en misant sur le secteur privé pour compenser les défaillances du service public ». Les Petits Frères des Pauvres partagent, hélas, ce regrettable constat qui touche les personnes âgées les plus isolées.

1. <https://www.petitsfreresdespauvres.fr/informer/prises-de-positions/contre-l-exclusion-numerique-de-4-millions-de-personnes-agees>