

Rapport de préconisations

L'écriture du Rapport de préconisations a été finalisée lors de la dernière séance avec l'ensemble des participants présents. Certains points ont pu faire débat. Quand la conciliation des positions n'a pas été trouvée, un vote a été réalisé pour statuer sur les propositions de formulation.

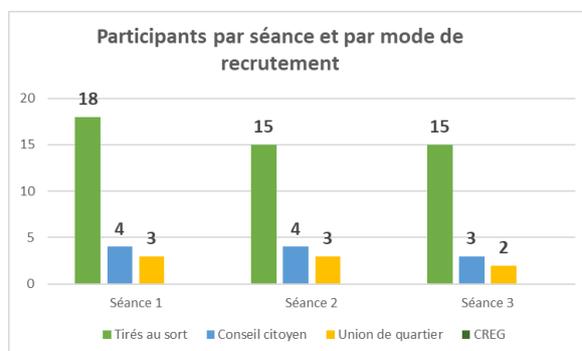
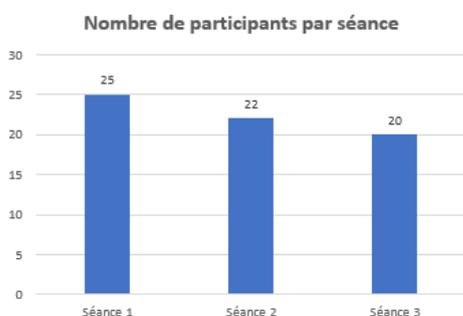
Ces points sont signalés dans le corps du document par un * et l'Annexe 4 récapitule les différents votes réalisés.

Les annexes n'ont pas été rédigées avec les participants.

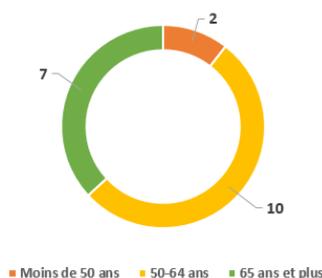
Introduction

La Ville de Grenoble a décidé d'organiser un Atelier de Projet sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité. Un groupe d'habitants a ainsi été constitué¹, mêlant citoyens tirés au sort, représentants des conseils citoyens indépendants (CCI), des unions de quartier et du Conseil consultatif des résidents étrangers de Grenoble (CCREG), pour mener ce travail de réflexion entre mars et avril 2019.

Lors de la première séance, nous étions 25 citoyens à participer à la démarche. Au moment où nous écrivons ce rapport de préconisations, nous sommes encore un groupe d'une vingtaine de citoyens (20) dont les profils se composent de la façon suivante :



Notre groupe se compose de la façon suivante :



13 femmes et 7 hommes



NB : une réponse non communiquée. 1

¹ La méthode de composition et de recrutement des membres de l'Atelier de projet est détaillée en annexe de ce présent document

Comme le montrent les graphiques ci-dessus, nos situations et activités professionnelles sont diverses, nous habitons différents quartiers de Grenoble et sommes d'âges variés*, même si nous constatons l'absence de personnes de moins de 30 ans dans notre groupe (indépendamment de toute volonté des organisateurs), absence à laquelle s'ajoute une sur-représentation des personnes de plus de 50 ans, conformément aux souhaits de la Ville de Grenoble.

Nous venons de différents quartiers de Grenoble :



■ Secteur 1 ■ Secteur 2 ■ Secteur 3 ■ Secteur 4 ■ Secteur 5 ■ Secteur 6

Présentation de la démarche

Notre groupe a été constitué par la Ville de Grenoble pour **réfléchir ensemble** à des solutions visant à prévenir l'isolement des personnes âgées vulnérables à Grenoble et contribuer à recréer du lien intergénérationnel de proximité entre citoyens de tous âges.

La question qui nous a été posée est la suivante :

Quelles **pistes d'action** seraient à **privilégier** pour **lutter contre l'isolement des personnes âgées vulnérables** à Grenoble ?

Lors des rencontres et moments d'échanges que nous avons partagés ensemble, nous avons pu identifier des enjeux déterminants concernant l'isolement des personnes âgées. À la suite de cette première étape d'identification, nous avons élaboré des propositions concrètes pour renforcer le lien qui unit les personnes âgées et les autres Grenoblois.

Nous nous sommes ainsi réunis lors de 3 séances de travail entre mars et avril 2019 afin de réfléchir ensemble aux pistes d'action à préconiser. Ces 3 séances ont été animées par « Planète publique », une société de conseil en politiques publiques. L'équipe d'animation était chargée de faciliter la réflexion, les échanges entre les participants, c'est à dire nous-mêmes, et l'écriture d'un rapport de préconisations.



Le présent Rapport de préconisations constitue la synthèse de notre réflexion commune.

Les préconisations que nous formulons à l'issue de cet atelier doivent permettre à la Ville de Grenoble de prendre en compte l'avis des citoyens dans les actions qu'elle entreprendra pour renforcer le lien entre les générations sur son territoire.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Les personnes que nous avons rencontrées au cours de la démarche

Elus et services lors de la séance d'installation

- **Pascal CLOUAIRE**, Adjoint au Maire de Grenoble à la Démocratie locale
- **Kheira CAPDEPON**, Adjointe déléguée aux personnes âgées et à la politique intergénérationnelle
- **Alain DENOYELLE**, Adjoint délégué à l'action sociale et Vice-président du CCAS de la Ville de Grenoble
- **Christine LEBLANC**, Chargée de mission au CCAS de Grenoble
- **Pierre-Loïc CHAMBON**, Directeur de projet Démocratie locale pour la Ville de Grenoble

Experts et acteurs du sujet

- **Fabienne GRIMAUD** – Petits frères des pauvres
- **Annick PIQUET** – DIGI – Domicile Inter Générations Isérois
- **Patricia ABD EL KADER** – Association Pays'Agés
- **Alain FRANCO** – Université du 3^{ème} âge
- **Nadège BRIAND** – PAGO – Pôle d'Animation Gérontologique Intergénérationnel

Ces experts et acteurs ont pu partager avec nous leurs expériences et leurs analyses afin de nous sensibiliser aux enjeux de la lutte contre l'isolement des personnes âgées vulnérables.

Notre vision des enjeux

L'isolement, un sujet qui nous concerne toutes et tous.

La question de l'isolement ne concerne pas uniquement les personnes âgées, mais renvoie à une problématique globale qui concerne la société d'aujourd'hui dans son ensemble. En effet, face à un modèle où la « vieillesse » n'a plus sa place, la lutte contre l'isolement ne pourra être résolue que par la mise en place d'une société plus solidaire et tolérante. Parce que les personnes âgées en sont les premières touchées, il nous paraît important d'avoir une attention particulière sur la prise en charge et l'accompagnement de ce public spécifique.

Au regard de nos premiers échanges et de ces éléments de définition, voici les enjeux qui nous semblent importants à prendre en compte :



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

I. Des enjeux au croisement d'une question individuelle, voire intime, ...

Le refus de se voir vieillir

Dans un contexte où la société d'aujourd'hui cherche en permanence à repousser les limites de l'espérance de vie et de la « jeunesse éternelle », accepter de se voir vieillir n'est pas chose facile. Pour beaucoup, la perspective de voir ses conditions physiques et psychiques se dégrader au fil du temps les conduit davantage à ignorer cette période de la vie qu'à se projeter à travers elle.

Un manque d'anticipation

Certaines personnes ont du mal à prévoir le moment où elles auront besoin d'adapter leur appartement et leur mode de vie pour « mieux vieillir ». De nombreux individus, très attachés à leurs biens et à leurs habitudes, préfèrent conserver un lieu et des pratiques qui petit à petit vont s'avérer inadaptés. Or, lorsque survient une situation où la personne n'est plus en mesure de se débrouiller seule, et si cette dernière n'est pas accompagnée à ce moment précis, la personne se voit alors mise dans une situation d'isolement progressif.

II. ... et de la responsabilité collective : l'isolement des personnes âgées, un problème révélateur d'une société pas assez à l'écoute et solidaire ?

Des personnes âgées dont l'utilité sociale n'est pas reconnue

Un des grands enjeux qui nous semble important à prendre en compte est celui de l'utilité sociale des personnes âgées. Il apparaît que le regard porté par la société sur ces personnes est aujourd'hui globalement négatif, et ce de longue date. Les personnes âgées sont ainsi souvent considérées comme constituant une « charge supplémentaire » pour la société dans la mesure où elles ne travaillent plus. L'une des principales causes de ce problème reposerait essentiellement sur les représentations qu'ont les citoyens sur cette étape importante de la vie. Ces représentations véhiculées par la société concourent fortement à répandre un sentiment d'inutilité provoquant alors une perte de confiance et d'estime de soi chez les personnes âgées.

Ainsi, beaucoup de personnes seules et vulnérables ont tendance à se dévaloriser. Cette représentation négative d'elles-mêmes, largement causée par l'isolement psychologique et l'inactivité, les poussent alors à croire qu'elles ne sont plus utiles et qu'elles ne peuvent plus rien apporter à la société.

Pourtant, nous estimons que les personnes âgées ont une utilité sociale qui reste trop méconnue et insuffisamment mise en valeur.

Outre leurs capacités à participer à la vie collective, elles ont aussi un rôle social qui est peu reconnu dans la société.

Elles font prendre conscience à la société que nous serons tous un jour confrontés à la vieillesse et à la mort car c'est la suite logique de la vie.

Nous pensons donc que le rôle et la place de ces personnes doivent être repensés pour qu'elles soient mieux incluses et mieux considérées au quotidien.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

La manifestation d'une société de plus en plus individualiste et en perte de lien social

Globalement, nous considérons que l'isolement des personnes âgées est la traduction de la montée de l'individualisme dans notre société.

Nous constatons que de nombreuses personnes parmi nous et parmi nos voisins habitent parfois loin de leurs proches, notamment parce que les populations sont beaucoup plus mobiles qu'auparavant. Certaines personnes peuvent donc très vite se retrouver isolées lorsque leurs enfants, petits-enfants ou amis déménagent ailleurs. Cela a pour conséquence une moins grande disponibilité des enfants pour leurs aînés lorsqu'ils vivent très loin mais également des relations moins bonnes entre voisins dans la mesure où les personnes se connaissent moins. Par ailleurs, avec le grand âge, le cercle relationnel se réduit du fait de la disparition des proches.

Nous constatons plus largement un manque de relations intergénérationnelles et une détérioration du lien social entre les individus pouvant conduire à une « déresponsabilisation » et « désolidarisation » des habitants vis-à-vis des personnes dans le besoin autour d'eux.

III. Une ville et une vie moderne pas toujours adaptées au vieillissement : des facteurs d'aggravation

Les problèmes de pouvoir d'achat et d'accessibilité aux services publics et aux droits

Outre l'éloignement physique de l'entourage (famille, amis, voisinage ...), la question du pouvoir d'achat constitue un véritable frein lorsqu'il s'agit d'accompagner les personnes âgées en situation de vulnérabilité dans la lutte contre l'isolement. Par peur du coût que peuvent représenter certains dispositifs, et par un manque d'information sur les aides existantes, beaucoup de publics isolés demeurent sans accompagnement voire démunis face à la démarche à suivre, accentuant ainsi les difficultés. La barrière de la langue parlée peut également être un frein lorsque les individus n'ont pas d'interprète pour se faire aider.

Par ailleurs, le sentiment de honte peut devenir un véritable obstacle pour les personnes isolées, et les empêcher de demander de l'aide ou connaître leurs droits alors que leur situation est préoccupante.

Les évolutions technologiques

La complexité des démarches administratives à réaliser peut également freiner la mise en place d'un accompagnement personnalisé. Ces craintes sont encore plus fortes lorsqu'il s'agit d'avoir recours au numérique pour le faire. En effet, de plus en plus de démarches sont désormais dématérialisées. Des personnes âgées ne sont ni équipées d'ordinateur, ni d'internet. Avec des problèmes de mobilité, solliciter de l'aide devient alors complexe. L'aide d'un tiers est alors nécessaire.

Les problèmes de mobilité et des logements pas toujours adaptés

Plusieurs facteurs peuvent favoriser le développement de situations d'isolement. C'est le cas notamment lorsque des personnes, habitant à l'étage d'un immeuble sans ascenseur, refusent de



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

déménager ou n'ont pas la possibilité de le faire lorsqu'elles sont encore « vaillantes », et se retrouvent bloquées dans leur appartement lorsque l'utilisation des escaliers n'est plus envisageable. Ce peut être aussi le cas lorsque des personnes habitent dans un endroit reculé où elles ne peuvent plus utiliser la voiture ou les transports en commun : soit parce qu'elles ne sont plus en capacité de le faire, soit parce qu'elles n'en bénéficient pas tout simplement. *

IV. La lutte contre l'isolement, une action complexe

Au regard des nombreux facteurs d'isolement à prendre en compte pour lutter contre ce fléau, il apparaît que les solutions et moyens à mettre en place pour ce faire restent complexes à articuler. En effet, plusieurs dimensions doivent être considérées :

La difficulté du repérage des situations d'isolement

Beaucoup de personnes isolées demeurent inconnues des services sociaux. Il est difficile de repérer les personnes seules et leur signalement par leurs proches ou par les professionnels n'est pas systématique. Or le repérage constitue la première étape vers l'accompagnement. De plus, comme mentionné précédemment, la question de l'identification des personnes en situation d'isolement repose souvent sur un ressenti personnel ou extérieur. Cela complexifie donc la manière de percevoir les situations dans lesquelles il convient d'intervenir de celles où il faut « laisser faire ».

La difficulté d'agir en prévention

Accepter de vieillir n'est pas chose facile et demande parfois beaucoup de temps pour changer ses habitudes pour mieux appréhender les différents aléas liés à l'âge. D'abord une question de ressenti physique et/ou psychologique, le refus de demander de l'aide ou de changer d'environnement peut aussi être lié aux craintes que peut susciter un déménagement, un accompagnement etc. Ceci a donc pour conséquence de créer progressivement un cadre de vie non adapté aux besoins de la personne et d'aggraver les facteurs de risques d'isolement subi. La prévention en amont des premiers signes liés à l'âge est donc essentielle en vue d'une prise de conscience de ces personnes. Pour une politique de prévention efficace, il faut des moyens.

Le manque de moyens et d'accompagnement

Nous sommes nombreux à constater le manque de moyens déployés pour lutter contre l'isolement. Les structures, les professionnels et les ressources financières ne sont pas suffisantes pour rompre efficacement la solitude des personnes âgées vulnérables. Ce manque de temps et de moyens pourtant nécessaires à la prise en charge personnalisée et adaptée de la personne est donc préjudiciable car il ne permet pas d'instaurer une relation de confiance dans le temps ni même de relations de proximité avec les personnes concernées. Cela contribue à déshumaniser l'accompagnement des individus isolés.

Par ailleurs, nous constatons une évolution du secteur de l'aide à la personne avec une diminution de l'intervention des associations de proximité au profit de grosses structures dans un contexte de mise en concurrence croissante et une logique de rentabilité. C'est un risque pour la qualité de la prise en charge de ces personnes et pour le maintien de la dimension humaine.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Ce manque de moyens est d'autant plus problématique que la prise en charge de ces personnes doit être multidimensionnelle, anticipée et s'appuyer autant que faire se peut sur des services de proximité, et notamment des services publics.

Accompagner en respectant la volonté des personnes

Nous tenons également à préciser que l'isolement peut être choisi ou subi, et qu'à ce titre, il est important de laisser le choix aux personnes qui souhaitent rester seules de pouvoir le faire.

Nous estimons, en outre, que nous ne pouvons pas faire l'impasse sur la question du droit à mourir dans la dignité et qu'il est important de respecter la décision de celles et ceux qui en font le choix.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Nos propositions de pistes pour lutter contre l'isolement des personnes âgées vulnérables.

A partir de ces constats, nous avons ensemble décidé de proposer **5 axes d'actions** à la Ville de Grenoble et à ses partenaires. Les deux premiers renvoient à des ambitions réalisables à long terme et dont la mise en œuvre prendra du temps notamment par les changements de comportements et de mentalité qu'ils impliquent. Les suivants renvoient davantage à des pistes d'action réalisables à court terme.

Enfin, nous mettons un point d'honneur à ce que chacune des actions proposées ci-dessous soit conduite dans le respect de la vie privée et de la volonté des personnes âgées* et de leurs accompagnants. Nous attendons que la Ville de Grenoble se saisisse rapidement de ces propositions.

I. Valoriser le rôle social des personnes âgées.

Afin de changer le regard de la société sur les personnes âgées et redonner confiance aux aînés, il nous semble important d'agir sur la valorisation de l'utilité sociale de ces personnes. Cet axe représente selon nous une étape importante dans la lutte contre l'isolement.

Piste d'action 1 : Mieux valoriser l'expérience de vie des aînés.

Nous pensons qu'une meilleure reconnaissance des personnes âgées dans la société pourrait passer par une valorisation de leur vécu et de leurs connaissances. Pour cela, il faut encourager les aînés à partager leur expérience personnelle avec les plus jeunes. Nous souhaitons insister également sur le fait que le regard des personnes âgées peut être différent de celui d'autres générations, ce qui en fait la richesse et l'intérêt. Cela peut donc être un véritable atout que de pouvoir recueillir leur point de vue parfois décalé.

Nous proposons par exemple que soit mise en place une bourse aux savoirs pour faciliter l'échange de compétences entre personnes âgées et le reste de la société. Nous pourrions nous inspirer également des cafés « *Mon voisin est un génie* » mis en place par l'Union de quartier Croix-Rouge de Saint-Martin d'Hères pour mettre en valeur certaines expériences.

Des forums pourraient également être mis en place par la Ville, des associations ou d'autres acteurs pour permettre aux aînés de partager leur histoire et leurs expériences lors d'événements spécifiques thématiques. Quand la ville n'est pas organisatrice, elle pourrait faciliter l'organisation de ces événements et accompagner les participants pour valoriser au mieux leurs expériences (moyens humains, techniques ...).

Il s'agit de faire évoluer les représentations.

Piste d'action 2 : Donner un rôle et un projet aux personnes âgées.

Nous partons du constat que certaines personnes âgées considèrent, à tort, qu'elles sont inutiles, et que ce sentiment est source d'isolement et d'exclusion sociale. Ce sentiment étant vecteur de honte dans certains cas, il faut donc agir pour leur redonner confiance.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Par exemple, outre la valorisation de leur vécu et de leurs connaissances, nous pensons que les personnes âgées ont toute leur place et leur légitimité dans la société en réalisant certaines actions et activités notamment bénévoles, qu'elles soient collectives ou individuelles. Cela pourrait se traduire par exemple par la mobilisation de personnes identifiées comme isolées pour faire de l'aide aux devoirs ou toutes autres activités qui contribueraient à les faire se sentir utiles. Il s'agit de permettre aux personnes âgées de continuer à s'impliquer dans la vie sociale le plus longtemps possible, tout en se prémunissant durablement contre l'isolement.

Plus largement, et bien que nous sachions qu'il existe différentes structures proposant des activités à réaliser, nous pensons que l'accompagnement à la formalisation d'un projet d'activité voire un projet de vie est primordial dans la lutte contre l'isolement. Ces projets de vie sont importants : ils sont la clé pour préserver l'envie de vivre au quotidien. Toutefois, nous insistons sur le fait que cette activité ou cet objectif peuvent rester simples : il s'agit d'inciter la personne à se fixer un but, régulièrement pour maintenir sa force « vitale ».

Enfin, sur la base d'un éventail d'activités à réaliser, la personne âgée pourrait, à travers ces deux exemples, être conviée à devenir actrice de sa vie au quotidien et de son inclusion par l'activité (associative, professionnelle, bénévole...)*. Cela peut se traduire d'abord par une invitation à participer simplement à l'activité, puis par une incitation à s'investir progressivement dans l'élaboration même de ces actions. L'estime de soi en sera ainsi renforcée.

II. Créer du lien social avec l'ensemble de la société.

La lutte contre l'isolement doit selon nous se construire aussi autour d'une évolution globale de la société où le lien social, notamment envers les personnes âgées, se trouverait renforcé. Pour cela, plusieurs pistes d'action sont à favoriser :

Piste d'action 3 : Développer les espaces de vie intergénérationnels.

Vivre seul est un phénomène qui, naturellement, entretient et renforce l'exclusion sociale. Etablir des espaces de vie intergénérationnels nous apparaît comme une solution évidente et pertinente pour lutter contre l'isolement des personnes âgées et pour recréer du lien entre des habitants d'âges et d'horizons différents (que la différence d'âge soit de 5, 15 ou 40 ans ...).

Divers exemples nous viennent à l'esprit, et plus particulièrement des initiatives d'habitat intergénérationnel, de cantines ouvertes à tous les âges ou encore la mise en place de jardins partagés inter-âge.

Créer de la mixité intergénérationnelle sur le territoire grenoblois répondrait aux besoins des seniors mais aussi à ceux d'autres générations qui pourraient alors bénéficier de l'expérience et de la compagnie des aînés.

Piste d'action 4 : Encourager et valoriser l'engagement de tous envers les plus isolés.

Nous pensons qu'il faut mettre en valeur l'engagement pour donner envie à toutes et tous d'agir et de s'investir à l'égard des personnes âgées isolées. Il serait ainsi judicieux de mettre en place des actions

pour développer le « *rendre service* » entre voisins, intensifier les interactions sociales et multiplier les coups de main entre habitants.

- **Dans cette optique, l'engagement auprès des personnes âgées pourrait être valorisé dans le CV des personnes impliquées** voire faire l'objet d'une valorisation spécifique par la Ville pour les étudiants engagés.
- **Un système de recensement pourrait également identifier les voisins-ressources à contacter en cas de problème afin de susciter l'entraide et la solidarité à l'échelle d'un quartier.** Pour ce faire, une application numérique et/ou un espace en ligne pourraient être créés afin de permettre aux volontaires de s'inscrire en tant que personnes-ressources et d'être mobilisées par leurs voisins en cas de besoin. Certaines personnes âgées maîtrisant mal les outils numériques, nous pourrions imaginer des alternatives pour que ces personnes-ressources soient bien identifiées localement par les habitants vivant dans le même quartier .
- **Une partie d'entre nous propose que des habitants volontaires puissent se porter bénévoles auprès de la ville pour participer à la distribution des colis municipaux en main propre.** Cela semble un bon moyen de créer du lien social étant donné que ce dispositif permet de visiter les personnes, de discuter avec elles, et d'établir éventuellement si elles sont ou non en situation d'isolement préoccupante. Pour que le lien soit créé avec toutes les personnes âgées, et notamment les plus isolées, nous souhaiterions que ce dispositif soit mis en place pour tous, sans passer par des procédures d'inscription qui de fait, peuvent exclure les plus isolés. D'autres pensent que cela pose des questions de sécurité et d'organisation. *

III. Améliorer le repérage des personnes isolées et renforcer l'information autour des dispositifs qui leur sont dédiés.

Nous pensons que la lutte contre l'isolement des personnes âgées passe avant tout par une amélioration du repérage des personnes susceptibles de voir leurs réseaux de sociabilité s'amenuiser, voire disparaître.

Piste d'action 5 : Sensibiliser et responsabiliser de manière collective.

L'amélioration du repérage passe nécessairement par une sensibilisation de toutes et tous aux enjeux soulevés par le grand âge et l'isolement auquel il peut conduire.

Pour ce faire, nous pensons que l'éducation a un rôle important à jouer en la matière afin de sensibiliser dès le plus jeune âge à la solidarité envers autrui et à la préoccupation du bien-être des aînés. Le regard que porte la société sur ce public pourra ainsi évoluer.

Ensuite, nous proposons que soient imaginés des temps de rencontre et de partage entre les personnes âgées et les autres membres de la société de tous âges. Nous pensons par exemple que la fête des voisins pourrait être organisée à l'échelle de Grenoble pour entraîner une dimension plus collective et inciter à développer une culture de l'attention et de la sociabilité plus grande, notamment envers les aînés.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Enfin, différentes actions de sensibilisation pourraient être mises en place par les acteurs mobilisés autour de la lutte contre l'isolement pour aider les citoyens à mieux reconnaître les signes avant-coureurs d'une situation d'isolement. Par exemple, des animations spécifiques au cours desquelles des jeux de rôle et d'immersion sont mis en place, pour pouvoir, de manière ludique et interactive, se mettre à la place des personnes âgées et comprendre leurs besoins sont un des formats mobilisables.

Piste d'action 6 : Améliorer le signalement.

Outre une meilleure sensibilisation de la société à ce sujet, nous considérons qu'il est urgent d'améliorer l'éventail d'outils et de services d'assistance permettant de mieux repérer les personnes souffrant d'isolement.

Pour ce faire, nous proposons d'abord que soit créé, pour le grand public, un espace unique de signalement comprenant :

- **Un numéro vert** pour signaler les personnes en situation d'isolement ;
- **Une page internet dédiée** sur le site de la Ville de Grenoble reprenant les informations essentielles sur les services existants et un formulaire de signalement.

Il conviendrait ensuite de mieux identifier et de solliciter des acteurs qui, par leur proximité avec des personnes âgées, sont les mieux à même de pouvoir faire remonter les informations quant aux difficultés qu'elles pourraient rencontrer, et notamment celles qui pourraient être responsables de l'isolement. Dans cette optique, nous estimons qu'il serait pertinent de mobiliser les bailleurs sociaux, les professionnels de santé, les commerces de proximité, etc. afin qu'ils puissent signaler des situations d'isolement jugées préoccupantes et nécessitant une intervention extérieure.

Il faudrait également inciter les personnels de santé à systématiquement orienter les publics exposés vers les services de prise en charge correspondants. Pour ce faire, des outils spécifiques pourraient être développés pour leur permettre une meilleure remontée d'information vers les structures compétentes.

Toutefois, nous insistons sur le fait que ces procédés de signalement doivent demeurer respectueux des choix et de la liberté de la personne de se voir accompagnée ou non. Au moment du signalement par un tiers, des échanges avec la personne repérée devront être organisés pour recueillir le consentement, le ressenti et les besoins de cette dernière.

Nous tenons aussi à prévenir tous mésusages des données personnelles, notamment à des fins administratives, commerciales et électorales, qui seront éventuellement collectées dans ce cadre par les pouvoirs publics. Les dispositifs veillant à optimiser le repérage et à mieux informer sur l'isolement doivent rester en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et se faire sans fichage systématique.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Piste d'action 7 : Informer sur les dispositifs existants.

Lors de nos échanges, nous avons constaté qu'il existe une multitude de dispositifs visant à lutter contre l'isolement des personnes âgées sur le territoire. Or, nous pensons que cette offre d'accompagnement n'est pas assez connue du grand public et des personnes qui en auraient besoin.

Afin de mieux lutter contre l'isolement, une communication plus importante pourrait être faite autour des dispositifs existants, que ce soit en direction des personnes âgées directement, de leurs proches ou encore des acteurs professionnels et associatifs, pour qu'ils puissent mieux agir en cas de repérage d'une personne en situation d'isolement ou sur le point de le devenir.

- **Pour ce faire, le site Internet de la Mairie pourrait héberger une page d'information dédiée** qui recenserait ces dispositifs d'accompagnement et les personnes à contacter pour en bénéficier. Il serait également judicieux que les magazines *Gre mag* et *Isère mag* dédient annuellement un de leur numéro à l'isolement des personnes âgées. Les transports publics et les panneaux d'affichage peuvent constituer aussi des supports de communication pertinents.
- **Nous pensons par ailleurs qu'il est nécessaire de mieux coordonner les différents niveaux d'informations.** Si les caisses de retraites et de mutuelles sont les mieux à même de transmettre les renseignements globaux sur des questions de droits et de dispositifs nationaux, il est également important de pouvoir communiquer à l'échelon local en prenant en compte les spécificités du territoire et les besoins exprimés par les personnes âgées. A ce titre, des prospectus pourraient être distribués chez les commerçants de proximité ou un spot publicitaire diffusé via les médias locaux qui informeraient des dispositifs présents localement. Nous proposons également d'utiliser les panneaux d'affichage des halls d'immeubles des copropriétés pour diffuser des informations au plus près des habitants.

Pour que l'information dispensée sur les dispositifs dédiés aux seniors soit efficace, elle doit être pensée en fonction de l'âge des publics ciblés afin de gagner en pertinence et de répondre plus efficacement aux attentes des individus concernés. Il s'agirait de trouver le bon moment pour informer, ni trop tôt ni trop tard. Ainsi, même si l'âge de départ à la retraite (62 ans en moyenne, 55 ans pour les plus précoces) nous apparaît comme pouvant être trop tôt pour aborder la question de l'isolement, nous comprenons qu'il soit nécessaire de commencer à sensibiliser les individus sur le sujet dès que possible. Toutefois, nous insistons sur le fait que la communication qui sera mise en place devra être adaptée à chaque public en fonction de son âge et des problématiques que ces personnes seront les plus susceptibles de rencontrer à ces moments précis.

Piste d'action 8 : Optimiser le maillage territorial pour mieux agir localement.

Enfin, nous pensons que l'amélioration de la lutte contre l'isolement des personnes âgées sera facilitée par une couverture plus fine et optimisée du territoire de Grenoble. Les services de proximité dédiés gagneront en efficacité s'ils sont pensés au plus près des spécificités des espaces et des populations ciblées. Un meilleur déploiement des dispositifs et une meilleure coordination des actions devraient permettre, in fine, d'améliorer le repérage de personnes âgées exposées à l'isolement et leur information.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

A ce titre, mobiliser les agents de proximité et les bailleurs sociaux qui connaissent les personnes isolées pour mieux les repérer apparaît comme une option pertinente. D'autres acteurs implantés localement pourraient être également identifiés en tant que relais locaux de repérage comme les conseils syndicaux au sein des copropriétés par exemple.

La question de l'implication de chaque citoyen dans le processus de repérage est également très importante. Il est essentiel que chaque individu, au quotidien, puisse être vigilant à ce sujet en s'informant sur les solutions existantes, en veillant sur son entourage et en s'inscrivant en tant que relai dans son quartier ou son immeuble, même de façon informelle.

IV. Faciliter la vie des personnes âgées.

Pour prévenir l'isolement, il nous semble essentiel de veiller à ce que l'environnement et les lieux de vie des personnes âgées soient aménagés pour la vie quotidienne.

Piste d'action 9 : Penser l'aménagement urbain en fonction des besoins des aînés.

L'aménagement de l'espace urbain a des répercussions directes sur la vie sociale des personnes âgées : bancs publics, toilettes propres, trottoirs, éclairage ..., lorsqu'ils sont adaptés aux besoins et habitudes des seniors, sont autant d'équipements qui les incitent à se déplacer en ville, et donc à rompre le cercle de l'isolement.

A ce titre, il semble nécessaire de penser la ville au regard des besoins de tous les publics, avec des espaces et lieux de vie partagés, adaptés à tous, de sorte que chacun se sente à l'aise, à sa place et puisse circuler librement et en sécurité.

Piste d'action 10 : Faciliter l'adaptation des logements.

La question de l'adaptation du logement des personnes âgées est fondamentale. Il détermine, en grande partie, le quotidien de ces dernières. C'est pourquoi nous considérons que des efforts doivent être faits pour faciliter l'adaptation de l'offre locative aux attentes des seniors. Outre les habitats intergénérationnels, d'autres dispositifs doivent être imaginés pour que les personnes âgées puissent vivre plus facilement dans leur appartement et en sortir aisément. Lors de nos échanges, la question des immeubles sans ascenseur a notamment beaucoup retenu notre attention : une offre de logement alternative doit être recherchée pour éviter que les personnes qui en dépendent restent isolées du fait d'un manque d'équipement adapté. Chaque pièce se doit également d'être adaptée aux besoins de la personne (chambre, cuisine, salle de bain ...) de sorte que, si ces personnes souhaitent rester à domicile et ne pas aller dans des habitats collectifs intergénérationnels ou structures spécialisées, elles puissent le faire en toute sécurité. L'offre de logements adaptés à l'échelle de la ville doit être suffisante. Pour cela, la ville peut notamment jouer sur l'offre dans le parc social et sur les incitations dans le parc privé.

Piste d'action 11 : Faciliter les déplacements au quotidien. *

Nous estimons qu'il est aussi très important d'adapter les moyens de transports aux besoins des aînés pour garantir leur mobilité.



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Des moyens de transports adaptés aux besoins des personnes âgées pourraient être mis en place en ville avec le développement, par exemple, de navettes ou des vélos taxis à la demande, le conducteur accompagnant la personne de son appartement au lieu de destination final.

Un système de co-voiturage pourrait aussi être développé pour les seniors pour leur permettre de se rendre plus facilement à des représentations artistiques ou culturelles en toute confiance.

Certains d'entre nous pensent qu'il serait intéressant que l'ensemble des services publics collectifs soient gratuits. D'autres pensent au contraire que la tarification doit être adaptée aux revenus de chacun. Nous partageons en revanche l'idée que le prix ne doit pas être un frein à l'utilisation des transports.

Piste d'action 12 : Développer les loisirs en journée avec des créneaux adaptés.

Sortir de chez soi pour se rendre à une activité soulève parfois de nombreuses craintes chez les personnes âgées, les poussant parfois à rester chez elles : temps de déplacement longs, multitudes de transports en commun à prendre, foule à traverser, ...

Afin d'éviter ce type de situation stressante, et parce que la pratique d'activités ludiques est primordiale dans la lutte contre l'isolement, des activités pourraient à cet effet être proposées en journée plutôt qu'en soirée.

Il s'agirait par exemple de proposer une séance de théâtre en journée une fois par mois ou encore de réserver quelques lignes de natation spécialement dédiées aux personnes âgées certaines matinées, pour leur garantir le calme et un cadre suffisamment sécurisant pour qu'elles puissent se sentir à l'aise pour s'y rendre. Toutefois, nous proposons que ces espaces ne soient pas entièrement réservés aux personnes âgées mais restent ouverts à tout le monde : l'objectif serait simplement de délimiter des espaces adaptés aux personnes âgées tout en préservant une mixité des publics intéressés par cette même activité.

Afin que les personnes âgées puissent découvrir que la culture, le sport et la connaissance leur restent accessibles à eux aussi, certains parmi nous ont émis l'idée de créer et proposer à tous les habitants grenoblois à la retraite une carte analogue au « pass'région » qui est proposé depuis plusieurs années à tous les jeunes de 16 à 25 ans dans la région Auvergne-Rhône-Alpes. Toutefois, nous ne nous sommes pas accordés sur les modalités d'accès au pass.

Piste d'action 13 : Faire évoluer l'accompagnement.

Bien que nous ayons conscience qu'il faudrait pour cela déployer d'importants moyens supplémentaires en France et dans les territoires, nous pensons qu'il est nécessaire de faire évoluer les formes d'accompagnement aujourd'hui dispensées envers les personnes âgées. Certains accompagnements sont en effet aujourd'hui mal vécus par ces personnes lorsqu'ils sont effectués de manière trop rapide, en série, et placent les seniors dans une situation inconfortable, dégradante voire infantilisante.

A ce titre, il est urgent d'améliorer l'aide proposée:

- **en personnalisant davantage l'accompagnement et en respectant le rythme de chacun :**
Les temps d'accompagnement, lorsqu'ils sont courts, suscitent de l'appréhension de la part des personnes âgées. Bien que le personnel accompagnant fasse évidemment son

possible pour rendre ces moments d'échange voire de services agréables, certaines situations peuvent être vécues comme brutales, intrusives, ou infantilisantes. Ainsi, personnaliser l'accompagnement en respectant davantage les rythmes et les choix de vie des personnes serait plus propice à la reprise de confiance en elles et à préserver leur autonomie, même si celle-ci n'est pas totale. Les « laisser faire » et « à leur rythme » sont deux conditions qui nous semblent importantes à respecter pour préserver la dignité de la personne, favoriser l'acceptation de l'aide extérieure proposée, et limiter le phénomène de non-recours, voire d'isolement.

- **en développant des relais en continu** : bien que cette proposition ne rencontre pas l'unanimité, certains d'entre nous souhaitent voir se développer des acteurs relais susceptibles d'être à l'écoute et d'orienter la personne vers un tiers en dehors des horaires d'ouvertures au public (généralement 8h – 18h) en cas d'urgence. Il faudrait, pour ce faire, s'appuyer sur les associations existantes qui proposent une aide en continu et les subventionner pour leur permettre de débloquer des moyens suffisants pour la mobilisation de bénévoles ou salariés.
- **en subventionnant les structures dont la capacité d'accueil est trop limitée** : de nombreuses structures d'accueil et de loisirs voient leurs locaux et leurs bénévoles submergés face à la demande croissante d'accompagnement de certains publics. Disposant de moyens limités, ces structures ne peuvent pas assurer un service complémentaire optimal, notamment lorsque le bénévolat n'est plus suffisant. Faute de places dans les structures publiques, associatives ou privées, certains publics restent donc isolés.

V. Mieux coordonner les dispositifs dédiés aux personnes âgées isolées.

Piste d'action 14 : Organiser des rencontres de la vieillesse et mieux coordonner l'action des différents acteurs du territoire

La question de la lutte contre l'isolement doit être mieux représentée dans nos pratiques, tant individuelles que professionnelles. A ce titre, nous estimons qu'il faudrait mettre en œuvre des assises du Grand Age afin de réunir les acteurs de la lutte contre l'isolement dans une grande assemblée permettant de dresser un état des lieux régulier des pratiques et services, de capitaliser les connaissances produites sur le sujet, de partager des expériences, se questionner sur de grandes problématiques ou encore créer des synergies entre la société civile, les experts et les pouvoirs publics.

Ces rencontres peuvent être également l'occasion de mieux comprendre les axes de travail et champs d'action complémentaires de l'ensemble des acteurs œuvrant pour la lutte contre l'isolement (à la fois publics, associatifs voire privés) et d'en comprendre les spécificités pour mieux les coordonner ensuite.

Nous considérons, en outre, qu'il est essentiel de ne pas cantonner cette assemblée aux seuls experts ou professionnels, mais qu'il faudrait associer le plus largement possible tous les citoyens à ces réflexions. Pour ce faire, le format et les ateliers devront être adaptés afin que chacun puisse s'exprimer et être entendu, quel que soit son statut.

Annexe 1 : Procédure de recrutement des participants « tirés au sort »

La Charte de fonctionnement des Conseils citoyens indépendants prévoit une composition des Ateliers de projet de 30 citoyens grenoblois de plus de 16 ans constitués par 13 volontaires maximum (issus des Conseils Citoyens Indépendants (6), des Unions de Quartier (6) et du Conseil consultatif des résidents étrangers) et 17 citoyens tirés au sort « en respectant les principes de parité et de diversité en termes d'âge et de géographie ».

Pour réaliser le recrutement des participants non issus des instances de participation, un institut d'enquête a été missionné : l'institut COHDA, spécialisé dans la réalisation d'études et de sondages et pouvant se prévaloir d'une expérience dans la constitution de panels citoyens, notamment pour la Ville de Grenoble.

Méthodologiquement, la procédure suivante a été suivie :

- **Etablissement de quotas de diversité des profils :**

Pour satisfaire aux exigences de diversité soulignées par la Charte des CCI, des quotas ont été établis en matière de sexe, d'âge et de secteurs géographiques. Pour un recrutement de 17 personnes, il était prévu d'obtenir 26 inscrits pour pallier les désistements de dernière minute. Il est rappelé qu'avec un groupe de 17 personnes seulement, il ne s'agit pas d'établir un panel *représentatif* mais bien un panel *diversifié*. Les quotas cibles suivants ont ainsi été retenus :

		Représentativité	Quotas cibles retenus : prise en compte des taux de désistement généralement observés et recherche d'équilibre avec les "volontaires"
Sexe	Homme	12	7
	Femme	14	17
	30 - 49 ans	7	4
	50 - 65 ans	5	8
	65 ans et +	6	10
Territoire	Territoire Nord-Ouest	9	9
	Territoire Nord-Est	9	9
	Territoire Sud	8	8

- **Tirage au sort d'un échantillon maître de ménages**

COHDA a ensuite procédé à la constitution d'un échantillon maître de 1101 personnes/ménages par tirage au sort dans des annuaires téléphoniques fixes et portables loués auprès d'une entreprise spécialisée (Direct Fichiers). Les données disponibles sur les personnes tirées au sort dans le fichier d'appel renseignaient sur leur nom et prénom, adresse, code postal, ville et numéro de téléphone. COHDA et DIRECT FICHIERS, en tant que professionnels des enquêtes, se conforment à la Loi informatique et liberté quant à l'utilisation de ces données. La Ville de Grenoble a également signé un accord de confidentialité et de non-divulgaration de ces informations pour d'autres fins que la démarche de l'atelier de projet.

Un courrier officiel a été adressé à ces personnes/ménages pour les avertir de l'appel téléphonique qui serait réalisé par COHDA pour solliciter leur participation.

- **Sollicitations par téléphone**

COHDA a ensuite démarché les citoyens de l'échantillon-maître par téléphone pour requérir leur participation. L'ensemble des personnes de l'échantillon-maître ont été appelées (dans une limite de 10 tentatives maximum) et l'appel a abouti pour 500 d'entre eux. Lors de l'appel téléphonique, un questionnaire était administré pour renseigner les critères de diversité recherchés et pour identifier des profils non pertinents au regard du caractère

du panel (élus, professionnels du secteur des transports...). Les désistements signalés spontanément ou lors de la relance téléphonique réalisée quelques jours avant la première séance ont été compensés par de nouveaux recrutements sur des profils aussi similaires que possible.

Détail des appels	Effectif	%
RECRUTEMENTS VALIDÉ	24	5%
Désistement avant la relance téléphonique	0	0%
Désistement après la relance téléphonique	3	1%
Refus de répondre de l'interlocuteur	115	23%
Refus de participation	88	18%
Indisponible pour répondre durant la période de recrutement	4	1%
Hors cible (si existant)	13	3%
Hors zone géographique	1	0,2%
Faux numéro	252	50%
TOTAL (nombre d'appels fructueux)	500	100%

volume fichier	1101
NRP(Ne Répond pas)	602
fiches vierges (inutilisées)	0

Le tableau suivant reprend les caractéristiques des personnes initialement recrutées et des personnes tirées au sort présentes à la première séance pour les 3 variables suivies :

		Quotas	Recrutés	Présents lors de la Séance 1
Sexe	Homme	10	7	6
	Femme	16	17	12
	30 - 49 ans	4	1	1
	50 - 65 ans	8	12	9
	65 ans et +	10	11	8
Territoire	Territoire Nord-Ouest	9	2	1
	Territoire Nord-Est	9	13	10
	Territoire Sud	8	9	7



ATELIER DE PROJET sur la lutte contre l'isolement des personnes âgées en situation de vulnérabilité

Annexe 2 : Liste des participants pour chacune des séances

Nom	Prénom	Recrutement	Présence séance 1	Présence séance 2	Présence séance 3
BARBERYE	SOPHIE	Union de quartier	1	1	
BARITEAU	SOPHIE	Tiré au sort	1	1	1
BAYLE	CECILE	Tiré au sort	1	1	1
BONTEMPO	HENRI	Tiré au sort	1	1	1
CASTEX	JOELLE	Tiré au sort	1	1	1
CRUZ	BERNARD	Tiré au sort	1	1	1
CUBAS	LAURE	Conseil Citoyen	1	1	1
DUELLO	AMELIE	Tiré au sort	1		1
GANDOULY	AGNES	Conseil Citoyen	1	1	1
GOUT	EVELYNE	Conseil Citoyen	1	1	1
GRAMUSSET	FRANCOIS	Tiré au sort	1	1	1
HOSTELET	CHRISTIAN	Tiré au sort	1	1	
KADRI	KARIM	Union de quartier	1	1	1
KUNTZ	GILLES	Conseil Citoyen	1	1	
LECLERCQ	MICHELE	Tiré au sort	1	1	1
MANACH	ALAIN	Tiré au sort	1	1	1
MIMB	GERTRUDE	Tiré au sort	1		
PAGE	JACQUES	Tiré au sort	1	1	1
PANNE	VERONIQUE	Tiré au sort	1	1	1
PROVOST	CATHERINE	Tiré au sort	1	1	1
ROGEZ	SEBASTIEN	Union de quartier	1	1	1
ROUCHDI	ELISABETH	Tiré au sort	1	1	1
RUIZ-VASQUEZ	SOLEDAD	Tiré au sort	1	1	1
SAVEL	JACQUELINE	Tiré au sort	1		
WIRTH	FRANCOISE	Tiré au sort	1	1	1
			25	22	20

Annexe 3 : La liste des documents qui nous ont été fournis

- Les chibanis soumis au contrôle pour leur complément de retraite – **Le Dauphiné Libéré** – 12/12/2012
- Les chibanis sous contrôle administratif – **Lien social** – 12/07/2012
- Santé et accès aux soins des migrant.e.s âgé.e.s – **Maux d'exil** – N°40, Juin 2013.
- Le vieillissement dans la Métropole – **Regards Croisés** (réseau des observatoires de l'agglomération grenobloise) – Octobre 2016.
- Rapport d'activité du CCAS de Grenoble – **Repères** – 2016
- Isolement des personnes âgées – Christine Leblanc, chargée de mission au CCAS de Grenoble – Power point de présentation.
- Peut-on bien vieillir à la Villeneuve ? – Flyer – Université Populaire de la Villeneuve.
- Pour un territoire plus accueillant à tout âge – Démarche Grenoble, Ville Amie des Aînés (VADA) – Mai 2018

Annexe 4 : Résultats des votes enregistrés lors de l'adoption de l'avis

Le tableau ci-dessous dresse la liste des propositions d'amendement de la version martyre ayant fait l'objet d'un débat et ayant été soumises au vote lors de l'adoption de l'avis par les membres du groupe. Elles sont matérialisées par une étoile dans le document (*).

Les votes verts étaient favorables à l'adoption de l'amendement, les jaunes avec des réserves à discuter davantage, les rouges pour leur abandon.

	Page	Résultats	Décision
Proposition n°1 : Proposition d'ajouter des précisions sur l'âge des participants	2	Unanimité	Acceptée.
Proposition n°2 : Proposition d'ajouter une remarque concernant la nécessité de proposer des modes de déplacements adaptés quels que soient les horaires, en journée comme tard en soirée	7	12 rouges, 8 verts.	Refusée.
Proposition n°3 : Proposition d'ajouter la prise en compte des choix faits par les accompagnants	9	7 rouges, 9 verts, 4 abstentions.	Acceptée.
Proposition n°4 : Proposition de conserver le détail du type d'activité proposé entre parenthèses	10	12 verts, 8 rouges.	Acceptée.
Proposition n°5 : Proposition de supprimer la proposition de distribution de colis aux personnes âgées	11	9 rouges, 8 verts, 3 abstentions.	Paragraphe accepté après reformulation.
Départ d'une participante pour raisons personnelles			
Proposition n°6 : Proposition de maintenir le paragraphe portant sur la facilitation des déplacements au quotidien	14	13 verts, 6 rouges.	Acceptée.