

Manuel des politiques

Soutenir la décennie du vieillissement urbain sain et inclusif de l'OMS

ESPON ACPA - Adaptation des
villes européennes au
vieillissement de la population :
défis liés aux politiques et
bonnes pratiques

Analyse ciblée

Soutenir la décennie du vieillissement urbain sain et inclusif de l'OMS: manuel des politiques

Version 12/11/2020

Cette activité d'analyse ciblée est menée dans le cadre du programme de coopération ESPON 2020.

L'ESPON EGTC est le seul bénéficiaire du programme de coopération ESPON 2020. L'opération unique dans le cadre du programme est mise en œuvre par l'ESPON EGTC et cofinancée par le Fonds européen de développement régional, les États membres de l'UE et les États partenaires : Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse.

Ce rapport ne reflète pas nécessairement l'avis des membres du Comité de suivi ESPON 2020.

Auteurs

Erik van Ossenburg, Atze Verkennis, Thijs Fikken, Agnese Macaluso, Anita Peeters, Nick Rundberg – Ecorys (Pays-Bas)

Inés Arevalo, Cristina Muñoz – Ecorys (Espagne)

James Whitley – Ecorys (Royaume-Uni)

Mats Stjernberg, Mari Wøien Meijer – Nordregio (Suède)

Groupe consultatif

Équipe de soutien du projet : Paul McGarry, Jo Garsden, Maria Gonzalez, Rebecca Lines, Autorité combinée du Grand Manchester (Royaume-Uni) ; Tom van Benthem, Johan Oste, ville d'Amsterdam (Pays-Bas) ; Ramón Pablo Malagrida, Natalia Rosetti Maffioli, Conseil municipal de Barcelone (Espagne) ; Lisa Holtz, ville de Göteborg (Suède) ; Annemieke Knol, Yvonne van Wijk, ville de Hengelo (Pays-Bas) ; Michel Lorant, ville de Nantes (France) ; Monica Enge Eriksen, Anne Berit Rafoss, ville d'Oslo (Norvège) ; Francisco Rivas Gorostiaga, Conseil municipal de Saragosse (Espagne)

ESPON EGTC : Chef de projet : Piera Petrucci, Expert Financier : György Alföldy

Remerciements

Amsterdam: Johan Osté, Fatima el Fakiri (GGD Amsterdam)

Greater Manchester: Charlotte Arrowsmith (Greater Manchester Combined Authority)

Nantes: Bruno Gillet (Chargé de Mission Ville Amie des Aînés)

Les informations sur ESPON et ses projets peuvent être trouvées sur www.espon.eu.

Le site web offre la possibilité de télécharger et d'examiner les documents les plus récents produits par les projets ESPON achevés et en cours.

© ESPON, 2019

L'impression, la reproduction ou les citations sont autorisées à condition d'en indiquer la source et d'en transmettre une copie à ESPON EGTC, au Luxembourg.

Contact: info@espon.eu

ISBN: 978-2-919795-37-6

Manuel des politiques

Soutenir la décennie du vieillissement urbain sain et inclusif de l'OMS

ESPON ACPA - Adaptation
des villes européennes au
vieillissement de la
population : défis liés aux
politiques et bonnes
pratiques

Avant-propos

Les origines du rapport remontent à des discussions tenues il y a quelques années par un petit groupe de villes européennes qui constituaient le groupe de travail Eurocities sur le vieillissement urbain. L'objectif des villes partenaires était et demeure la construction d'une plateforme paneuropéenne efficace qui :

- a) comprend la dynamique des villes modernes et l'impact sur le vieillissement des populations dans le contexte urbain, b) peut élaborer des réponses efficaces et fructueuses en matière de politiques liées au vieillissement urbain, en mettant l'accent sur les inégalités sociales et sanitaires ainsi que sur les groupes de personnes âgées marginalisés,

- c) promeut le rôle des personnes âgées dans la conception, la direction et la mise en œuvre des programmes de travail, et d) rassemble les citoyens, les décideurs, les chercheurs et les entreprises pour travailler ensemble, plutôt que d'adopter la mentalité du cloisonnement, laquelle limite le progrès.

Ce rapport a donc été envisagé comme un outil permettant de mieux faire connaître les besoins et actions liés au vieillissement auprès des institutions européennes, des administrations municipales et des ONG, en s'intéressant spécifiquement à l'aspect social du vieillissement. Le présent rapport combine donc les préoccupations qui se rapportent aux approches conceptuelles du vieillissement

- Il s'agit principalement du modèle de ville-amie des aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé – avec des exemples pratiques et prospectifs de la façon dont les villes mettent en œuvre les changements.

Rappelons que notre priorité numéro un est d'apporter le changement.

Un travail considérable a été consacré à ce rapport et je voudrais remercier Piera Petrucci

d'ESPON, Erik van Ossenbruggen d'ECORYS, mais aussi les organisateurs des fructueux événements et rencontres, ainsi que les collègues du Bureau Eurocities et les leaders du groupe de travail – Tom van Benthem d'Amsterdam et Anne-Berit Rafoss d'Oslo – qui ont dirigé ce projet.

Plus près de nous, les collègues de l'Autorité combinée du Grand Manchester, en particulier Jo Garsden, Mark Hammond et Maria Gonzalez, ont joué un rôle inestimable, tout comme Dave Thorley au Conseil municipal de Manchester, Chris Phillipson et Tine Buffel à l'université de Manchester et Stefan White à l'université métropolitaine de Manchester.

J'espère que ce rapport n'est qu'une étape importante dans notre travail en cours pour créer une Europe amie des aînés et maintenir nos approches collaboratives en dépit des défis nationaux et internationaux qui semblent conçus pour nous séparer.

Bonne lecture.



Paul McGarry

Pôle vieillissement du Grand Manchester, acteur leader de l'analyse ciblée ESPON ACPA

Préface

La population européenne vieillit rapidement, et cela se remarque particulièrement dans les villes. Selon une étude de l'OCDE ¹, le nombre de personnes âgées a augmenté de 23,8 % dans les zones métropolitaines de l'OCDE entre 2001 et 2011. Dans certaines régions urbaines européennes, des augmentations de plus de 50 pour cent sont même visibles. Cette tendance devrait encore s'accroître dans les décennies à venir. Le vieillissement de la population pose des défis communs à ces villes : adapter leur environnement physiquement et socialement de manière à ce que la qualité de vie des personnes âgées demeure inchangée. Ce défi est devenu encore plus évident à la suite de la crise du COVID-19 qui a touché toute notre société, et les personnes âgées en particulier. La crise a littéralement menacé leurs vies, et ceux qui ont survécu ont été confrontés à une solitude accrue. Cela montre une fois de plus à quel point il est important de concevoir nos villes de façon à les adapter aux personnes âgées et de garder à l'esprit l'intérêt de ces dernières pour l'élaboration des politiques.

Fort heureusement, l'idée d'une ville-amie des aînés grandit depuis plus d'une décennie maintenant, avec pour origine l'important travail précurseur de l'Organisation Mondiale de la Santé. La prochaine décennie a été déclarée par l'OMS *décennie du vieillissement sain (2020-2030)*. La décennie à venir est une occasion extrêmement importante et prometteuse de contrer les conséquences négatives du vieillissement de la population et de garantir la qualité de vie des personnes âgées.

Pour atteindre cet objectif, il nous faut développer et partager nos visions et connaissances. Une vision du leadership et un récit commun et attrayant sont nécessaires pour s'assurer que toutes les parties prenantes concernées unissent leurs forces, poursuivent la même stratégie à long terme et deviennent actives - afin d'éviter de se retrouver dans la situation du débat sur le changement climatique où le risque de léthargie prévaut.

De nombreuses villes ont élaboré un plan d'action adapté aux personnes âgées basé sur le cadre conceptuel de l'OMS - avec comme résultat de nombreuses initiatives intéressantes. Pourtant, les preuves de ces initiatives sont relativement dispersées, alors qu'il est nécessaire d'avoir une vue d'ensemble intégrée de connaissances actuelles sur les défis et les bonnes pratiques en matière de politiques du vieillissement. Avec le présent manuel, nous fournissons une telle vue d'ensemble. Il est basé sur des études de cas de huit villes à travers l'Europe, qui ont été parties prenantes dans le projet ESPON ACPA.

En présentant dans le volume 1 les défis et les recommandations stratégiques et spécifiques associées, et dans le volume 2 les bonnes pratiques et les conseils pratiques, ce manuel peut aider les décideurs et les autres praticiens à développer ou à ajuster les services destinés aux personnes âgées.

Le développement de nouvelles idées commence par l'échange de visions et de connaissances. Par conséquent, vous êtes encouragés à partager le contenu de ce livre – ou le livre dans son intégralité – avec toute personne que vous rencontrerez et qui sera intéressée par la création d'une ville amie des aînés.

Nous vous encourageons à vous joindre à nous pour préparer l'ère d'un vieillissement urbain sain et inclusif.

Erik van Ossenbruggen

Ecorys Pays-Bas

Tom van Benthem - Amsterdam

Natalia Rosetti Maffioli - Barcelone

Lisa Holtz - Göteborg

Paul McGarry - Greater Manchester

Annemieke Knol - Hengelo

Michel Lorant - Nantes

Monica Enge Eriksen - Oslo

Francisco Rivas Gorostiaga - Saragosse

Piera Petruzzi

ESPON EGTC

¹ OECD (2015) Ageing in Cities: Policy highlights.

Table des matières

Volume 1: Recommandations au matières politiques	IV
Table des matières	6
Liste des figures.....	7
Liste des tableaux.....	7
Abbréviations	8
1 Recommandations stratégiques	12
1.1 Stabilité. Suite du concept du réseau des villes amies des aînés	12
1.2 Ambition. Nécessité d'une stratégie à long terme.....	12
1.3 Apprentissage. Plus de suivi et d'évaluation	13
1.4 Flexibilité. Garder un œil sur les évolutions et les demandes.....	13
1.5 Positivité. Sensibilisation du public au vieillissement.....	15
1.6 Portée. Du niveau local au niveau européen	15
2 Recommandations spécifiques par domaine	17
2.1 Espaces extérieurs et environnement bâti	17
2.2 Transport et mobilité.....	17
2.3 Logement.....	17
2.4 Participation sociale, inclusion sociale et non-discrimination.....	18
2.5 Engagement civique et emploi	18
2.6 Communication et information	18
2.7 Soutien communautaire et services de santé.....	19
Volume 2: Approches et bonnes pratiques en matière de conception des pratiques	21
1 Introduction	22
2 Au secours ! Nous vieillissons !	24
2.1 Domaines de politiques importants pour une société adaptée aux personnes âgées.....	24
2.2 De quoi notre ville a-t-elle besoin ?	25
2.3 Vers un plan d'action	28
3 Renforcez votre potentiel de réussite.....	30
3.1 Méthodes participatives pour créer du soutien	30
3.2 Coopération pour l'efficacité	32
3.3 La communication est essentielle.....	35
3.4 Apprendre du vieillissement	36
4 Un catalogue de pratiques adaptées aux aînés.....	39
4.1 Espaces extérieurs et bâtiments	41
4.2 Transport	43
4.3 Logement.....	45
4.4 Social participation	47
4.5 Respect et inclusion sociale	49
4.6 Participation civique et emploi	51
4.7 Communication and information.....	53
4.8 Community support and health services	55

Annexe : Autres bonnes pratiques	57
1. Espaces extérieurs et bâtiments	58
2. Transportation.....	64
3. Logement	66
4. Social participation.....	76
5. Respect et inclusio sociale.....	90
6. Participation civique et emploi.....	92
7. Communication and information	96
8. Soutien communautaire et services de santé	100

Liste des figures

Figure 2.1: Carte d'analyse urbaine montrant les domaines de préoccupation concernant le plan d'action pour une ville amie des aînés	27
Figure 2.2: Diagramme de la stratégie adaptée aux personnes âgées	28
Figure 3.1: Consultation publique à Oslo	30
Figure 3.2: Des personnes âgées à Manchester analysant la situation des personnes âgées dans leur ville	31
Figure 3.3: Des personnes âgées à Oslo évaluant la qualité des trottoirs et du mobilier urbain.....	32
Figure 3.4: Aperçu schématique du réseau de soutien.....	34
Figure 3.5: Exemple de cadre d'évaluation	37

Liste des tableaux

Tableau 2.1: Domaines de politiques importants pour une ville amie des aînés	24
Tableau 2.2: Indicateurs possibles pour mesurer la qualité de vie dans les quartiers.....	25
Tableau 4.1: Vue d'ensemble des bonnes pratiques présentées, par domaine correspondant de l'OMS pour une ville amie des aînés	39

Abbréviations

ACPA	Adapting (European) Cities to Population Ageing
AURAN	Agence d'Urbanisme de la Région Nantaise
AVEM	Arbeidsparticipatie Vrouwen Etnische Minderheden
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CLIC	Centre Local d'Information et de Coordination
CROW	Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegenbouw en de Verkeerstechniek
EHPAD	Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes
ERDF	European Regional Development Fund
ESF	European Social Fund
ESPON	European Territorial Observatory Network
EU	European Union
FNO	Fonds Nuts Ohra
GGD	Gemeentelijk GezondheidsDienst
GP	General Practitioner
HEI	Higher Education Institution
HMRC	Her Majesty's Revenue and Customs
LGBT	Lesbian, gay, bisexual, and transgender
MICRA	Manchester Institute for Collaborative Research on Ageing
NGO	Non-Governmental Organization
RCOAK	Roomsche Catholijk Oude Armen Kantoor
UN	United Nations
WHO	World Health Organization

Volume 1

Recommandations en matière de politiques

- 1 Recommandations stratégiques
- 2 Recommandations spécifiques par domaine

Volume 1, Chapitre 1

Recommandations stratégiques



1 Recommandations stratégiques

1.1 Stabilité. Suite du concept du réseau des villes amies des aînés

Les villes qui ont fait l'objet d'une enquête dans le cadre de l'étude ESPON ACPA et qui font partie du réseau des villes amies des aînés sont très positives à l'égard du concept. Elles considèrent qu'il s'agit d'un moyen essentiel de structurer leur programme politique et de mettre l'accent sur les thèmes les plus importants et les plus exigeants du phénomène du vieillissement de la population.

Par exemple, la ville de Saragosse a d'abord eu l'intention de mettre en œuvre 25 mesures après consultation des personnes âgées. Après avoir rationalisé l'approche avec le cadre de la ville amie des aînés, une approche plus ciblée sur plusieurs questions générales pour les personnes âgées de la ville a été choisie. L'accent a également été mis sur l'implication d'experts et l'intégration des résultats des évaluations internes.

Dans plusieurs villes, dont Amsterdam et Oslo, les représentants soulignent la facilité résultant de l'entrée dans le réseau des villes amies des aînés et par la suite, de l'élaboration d'un plan d'action pour les villes amies des aînés. Cela a suscité une prise de conscience du vieillissement de la population à travers les différents services en charge des politiques dans les villes concernées. La création d'une ville amie des aînés nécessite une approche holistique à toutes les étapes de la vie et dépend de politiques couvrant de nombreux domaines, de sorte que l'examen intersectoriel de ces politiques a été la clé de leur succès. La nécessité d'impliquer l'expertise en développement spatial dans d'autres domaines tels que le bien-être et le transport a notamment été prise en compte par de nombreux responsables municipaux. L'adhésion au réseau des villes amies des aînés a clairement stimulé cette coopération mutuelle au sein des départements municipaux pour travailler collectivement sur le vieillissement actif. Enfin, les villes soulignent les opportunités d'échange d'expériences et de bonnes pratiques entre elles-mêmes, lesquelles leur sont offertes par le réseau. L'expansion du réseau est par conséquent recommandée par les nouvelles villes qui l'intègrent.

1.2 Ambition. Nécessité d'une stratégie à long terme

Bon nombre de villes ne possèdent pas de stratégie à long terme à l'horizon 2030. Il semblerait que cela soit le cas pour beaucoup plus de villes européennes. Les villes doivent donc s'investir dans le développement formel, stratégique et tactique des objectifs liés au vieillissement de la population et basés sur une mission et une vision.

Cela doit garantir une plus grande stabilité à long terme et une plus grande probabilité d'atteindre un changement constant - au lieu de mener des projets pilotes occasionnels qui ne se poursuivent pas. L'OMS a proclamé la décennie du vieillissement sain (2020-2030), qui offre une occasion utile et cruciale de réunir les gouvernements, la société civile, les organismes internationaux, les experts, les universités, les médias et le secteur privé. Elle permet également à tous ces acteurs d'élaborer ensemble une stratégie et des actions.

Pendant ce temps, au cours de chaque mandat du conseil municipal, les objectifs à long terme de la ville devraient être convertis en objectifs applicables sur 4 ou 5 ans, couvrant le mandat du conseil municipal.

Comment réaliser un changement radical ?

Les mesures suivantes pourraient aider à réaliser des changements plus radicaux :

- **Convaincre les politiciens** de la question du vieillissement de la population, car ils réagissent généralement aux problèmes. Cela nécessite une bonne campagne externe qui montre la forte augmentation prévue du nombre de personnes âgées. Elle doit également indiquer les coûts

d'accompagnement (par exemple les coûts de santé), en particulier lorsqu'aucune mesure n'est prise.

- Il convient d'adopter une approche collective à l'égard de **toutes les institutions européennes concernées**. Par exemple, le plus grand nombre possible de villes devraient porter collectivement le sujet à l'attention des députés européens afin d'inscrire le vieillissement de la population en tête des priorités politiques. En approchant le Parlement européen, il est utile d'être en liaison avec AGE Europe, qui travaille déjà en étroite collaboration avec le Parlement européen.
- Au niveau national, la **création d'un conseil ou d'une table ronde** avec les représentants de toutes les parties prenantes concernées doit être mise en place pour influencer les politiciens. Un tel conseil doit représenter toutes les villes du pays.
- Dans les villes, **un écosystème est nécessaire pour une plus grande collaboration** des acteurs institutionnels et non institutionnels. La création d'une organisation en réseau comme point de liaison entre toutes les parties concernées, et dirigée par la municipalité, est un bon point de départ pour un tel écosystème.

1.3 Apprentissage. Plus de suivi et d'évaluation

De nombreux exemples inspirants d'histoires de réussite peuvent être trouvés dans diverses villes à travers l'Europe, mais la justification factuelle des résultats fait souvent défaut. Cela s'explique par deux raisons.

Premièrement, dans certains des projets étudiés, il n'y a ni suivi ni évaluation. Il est donc difficile d'avoir un aperçu de l'efficacité des politiques en matière de vieillissement actif. Ensuite, dans les cas où il existe une sorte de suivi et d'évaluation, la mesure des effets des politiques s'avère parfois difficile. Bien qu'elle varie en fonction des domaines de politiques de l'OMS, la nature des résultats souhaités dans certains domaines pose des difficultés à mesurer les résultats. Par exemple, la participation sociale est un domaine politique important dans les politiques en vigueur sur le vieillissement actif ; il est cependant difficile de mesurer les rencontres, les discussions et les autres activités sociales que les personnes âgées emploient. D'autres domaines de politiques sont plus simples, comme les adaptations à l'espace public qui peuvent être observées dans la base de données des obstacles du rapport de Göteborg (annexe, page 77), entre autres.

Afin d'obtenir une idée plus fiable de l'efficacité des bonnes pratiques qui fonctionnent réellement et de celles qui fonctionnent à un degré moindre, il est essentiel de mettre davantage l'accent sur le suivi et l'évaluation. Un bon exemple peut être vu dans l'approche du réseau d'apprentissage par les villes d'Amsterdam et du Grand Manchester, où la municipalité travaille en collaboration avec les universités locales afin de mettre en place des expériences dans le cadre de projets, de mesurer les résultats et de les évaluer.

Une évaluation *ex post* appropriée, en mesurant les résultats du projet et en les comparant à la mesure de base aussi bien quantitativement que qualitativement, sera nécessaire pour améliorer davantage les efforts déployés par les villes en vue de devenir des villes amies des aînés.

1.4 Flexibilité. Garder un œil sur les évolutions et les demandes

Apprendre des politiques et initiatives déjà élaborées grâce à une évaluation appropriée est une chose ; c'en est une autre de continuer à réfléchir de manière critique sur les priorités actuelles et de les adapter aux évolutions sociétales actuelles et aux demandes des personnes âgées.

La numérisation : obstacle à l'inclusion

La nécessité de réfléchir de manière critique à l'adéquation entre l'offre et la demande peut être vue comme un point commun à la plupart des villes qui travaillent à devenir des villes amies des aînés. La plupart de ces villes ont fait de l'inclusion sociale l'une de leurs principales priorités. L'inclusion sociale est généralement mise en œuvre par une augmentation des activités sociales pour les personnes âgées.

Bien que ces activités soient très bénéfiques pour de nombreuses personnes âgées, nous remarquons tous dans le même temps un phénomène de numérisation croissante dans notre société. Cependant, les personnes âgées de 75 ans et plus en particulier ont tendance à avoir des difficultés à utiliser les ordinateurs et les smartphones. Cela crée des défis quant à la fourniture de services publics, lesquels sont de plus en plus offerts sous forme numérique par défaut, y compris la déclaration d'impôts et la demande de services sociaux. Les gouvernements et autres fournisseurs de services pour les personnes âgées doivent tenir compte des seniors qui ne peuvent ou ne souhaitent pas utiliser les canaux numériques, et fournir des solutions alternatives intéressantes. Cette obligation vaut également pour la communication des politiques municipales aux personnes âgées. Par conséquent, les informations sur les services et les activités intéressant les personnes âgées doivent également être fournies par la presse écrite et, idéalement, par l'intermédiaire des bureaux d'information également.

L'adaptation à la diversification des populations

Les villes deviennent de plus en plus diversifiées, et cela ne s'applique pas seulement aux jeunes générations. Il existe également de nombreux sous-groupes différents parmi les personnes âgées. Par exemple, il existe des inégalités bien connues en ce qui concerne l'origine (migrants âgés), le sexe, l'orientation sexuelle (LGBT) et les revenus. Ces évolutions nécessitent une approche sur mesure. Une version prenant en compte les particularités culturelles d'une intervention bien connue en est un bon exemple (voir page 93 de l'annexe). Les parties prenantes qui mettent en œuvre des activités pour les personnes âgées doivent mieux prendre conscience de ces groupes diversifiés et de leurs exigences pour accroître l'inclusion sociale.

N'oubliez pas les personnes qui entourent les seniors

Il est courant de penser que les personnes âgées sont les seules qui ont besoin de soins. Néanmoins, de plus en plus d'aïdants naturels déclarent être soumis à une pression importante en raison des soins qu'ils fournissent, ce qui entraîne parfois des problèmes physiques et psychologiques.

Nécessité d'une approche holistique et d'une meilleure coopération

L'adaptation par de nombreuses villes du cadre de ville amie des aînés de l'OMS avec les huit domaines de politiques est un autre point important pour pouvoir surveiller les évolutions et les demandes. Bien que ces domaines constituent un excellent point de départ pour comprendre les thèmes pertinents, ils présentent également le risque de compartimenter la politique sur le vieillissement.

De nombreux changements ainsi que les requêtes des personnes âgées nécessitent cependant une approche holistique. Par exemple, la lutte contre la solitude requiert la participation des parties prenantes dans divers domaines de l'OMS, y compris la participation et l'inclusion sociales, la santé et les services communautaires, ou encore le logement. Le même principe s'applique à de nombreux autres exemples. Prenons celui de la prévention des chutes : elle requiert la participation des services de santé et des services communautaires, mais prend aussi en compte les espaces extérieurs et l'environnement bâti. Par conséquent, afin de répondre adéquatement aux demandes des personnes âgées, il est également nécessaire de transcender les huit domaines, de mettre les décideurs de ces domaines en contact les uns avec les autres plus fréquemment et de stimuler la coopération.

Cette nécessité vaut non seulement pour la coopération au sein des administrations municipales, mais aussi entre les fonctionnaires et les autres parties prenantes. Il est recommandé que les villes étudient la création d'une organisation en réseau comme point de liaison entre toutes les parties prenantes concernées. Le Grand Manchester est un exemple parfait avec son pôle vieillissement : un réseau composé de l'Autorité combinée du Grand Manchester et l'ensemble des dix conseils, du partenariat du Grand Manchester en matière de soins sanitaires et sociaux, du réseau Age UK à travers le Grand Manchester, d'universités et d'organisations sociales de la ville ainsi que de nombreuses autres parties prenantes. Le rôle du pôle est de coordonner une réponse stratégique au vieillissement en réunissant (entre autres) les parties mentionnées.

1.5 Positivité. Sensibilisation du public au vieillissement

De nombreuses villes sont présentement en train d'élaborer et de mettre en œuvre des stratégies adaptées aux personnes âgées. Pourtant, on peut retenir que dans la société actuelle, le vieillissement est parfois perçu très négativement et mal compris.

Il faudrait investir davantage d'efforts pour sensibiliser l'ensemble de la société afin qu'elle comprenne ce que signifie le vieillissement et comment il peut être soutenu. Par exemple, lorsque les commerçants sont mieux informés sur la démence, ils peuvent plus facilement identifier et atténuer les problèmes auxquels les personnes atteintes de démence font face. En outre, lorsque les jeunes générations seront plus conscientes des précautions qu'elles peuvent observer pour faciliter un vieillissement actif et sain, elles en bénéficieront directement, et la société en profitera indirectement grâce à la réduction des coûts des soins de santé.

1.6 Portée. Du niveau local au niveau européen

Tous les niveaux géographiques doivent être pris en compte pour faciliter le vieillissement urbain. Bon nombre des exemples inspirants du volume 2 ont en commun leur dépendance aux professionnels et aux bénévoles qui agissent au niveau local et dans les quartiers dont ils connaissent les habitants. *Les villes doivent déployer davantage d'efforts pour recourir aux services de ces précieux experts.*

Dans le même temps, il faut une plus grande application au niveau européen. Un nombre croissant de villes partagent déjà leurs expériences à travers des plateformes comme Eurocities, AGE Europe et le partenariat européen pour l'Innovation en matière de vieillissement actif et sain. *Il est recommandé que davantage de villes se joignent à ces réseaux pour partager les bonnes pratiques et apprendre les unes des autres.*

Aussi, un plus grand recours à l'Europe est possible sur le plan financier. L'étude ESPON ACPA a montré que de nombreuses villes amies des aînés utilisent leurs propres budgets presque exclusivement pour la mise en œuvre d'une politique de vieillissement actif. Les possibilités de recourir aux fonds européens ont été discutées, mais aucun des fonctionnaires impliqués n'a envisagé de recourir à cette option pour sa propre ville. Deux raisons expliquent cela. Premièrement, de nombreux représentants municipaux travaillant sur le vieillissement ignorent les sources de financement possibles, telles que le Fonds Européen de Développement Régional (FEDER) et le Fonds Social Européen (FSE). Ceux qui sont au courant des possibilités de financement européen indiquent que la charge administrative qui y est associée est trop élevée, ce qui en fait une option sans intérêt pour eux. Le fait de devoir affecter un membre du personnel à temps plein à une demande de financement européen et de devoir rembourser une partie des fonds au cas où le budget n'est pas intégralement utilisé sont les arguments spécifiques mentionnés.

En conséquence, les organismes européens concernés sont encouragés à informer davantage les décideurs et autres praticiens sur les possibilités d'échange de connaissances à un niveau européen ainsi que sur les opportunités de financement européen par des activités de sensibilisation et de diffusion.

Volume 1, Chapitre 2

Recommandations spécifiques par domaine



2 Recommandations spécifiques par domaine

2.1 Espaces extérieurs et environnement bâti

La possibilité pour les personnes âgées de mener une vie active et significative est un aspect important pour donner naissance à une société adaptée aux personnes âgées. À cet égard, la qualité de la conception des espaces extérieurs et de l'environnement bâti en considération du bien-être des personnes âgées est essentielle.

La disponibilité de bancs suffisants et leur conception ainsi que l'accès aux espaces verts peuvent aider les personnes âgées à être plus actives dans et hors de leurs quartiers. L'amélioration de la sécurité et de la perception de la sécurité est également très importante, surtout la nuit et dans les quartiers périphériques. Il faut veiller à ce que les rues soient suffisamment éclairées et qu'il n'y ait pas d'obstacles sur les trottoirs. Les citoyens doivent avoir la capacité de signaler les obstacles physiques et d'autres obstacles pour les personnes âgées.

Des listes de contrôle et des normes de conception clairement définies peuvent aider à assurer l'aménagement des espaces publics de la ville de manière intégrée et cohérente. Cependant, une approche équilibrée est importante ici. Rendre les espaces urbains plus adaptés aux personnes âgées ne doit pas seulement profiter aux personnes âgées, mais aux personnes de tous âges et de toutes capacités. Par conséquent, ces espaces ne doivent pas être conçus en ayant un seul groupe d'utilisateurs à l'esprit, car cela peut facilement conduire à des conflits entre les intérêts d'un groupe et ceux des autres.

2.2 Transport et mobilité

Les transports en commun adaptés aux personnes âgées constituent une condition préalable au succès dans d'autres domaines tels que l'intégration sociale et l'engagement civique, car les gens doivent pouvoir (et se sentir à l'aise de) gagner les lieux où se déroulent ces activités et y participer. Des transports en commun efficaces et adaptés aux personnes âgées peuvent avoir des effets positifs à long terme sur la santé, car les personnes âgées peuvent rester actives plus longtemps lorsqu'elles sortent de façon autonome. Si les transports en commun sont bien planifiés et adaptés, ils peuvent avoir un effet inclusif, car les personnes âgées qui autrement pourraient être enfermées dans leur maison peuvent devenir plus mobiles. Cela peut également réduire la pression sur leur famille et leurs aidants.

Les transports en commun doivent être facilement accessibles et la sécurité des arrêts et terminaux d'autobus, améliorée. C'est un point positif que les solutions de transport remplissent également une fonction sociale en plus d'être simplement un moyen de transport (comme Flexlinjen à Göteborg et Rosa busser à Oslo). Il est recommandé que les villes offrent des solutions de transport adapté afin que les personnes âgées puissent atteindre des destinations hors de portée des lignes normales d'autobus, de métro et de train.

À condition que les ressources financières des villes le permettent, il convient d'étudier les possibilités d'offrir des tarifs réduits dans les transports en commun aux personnes âgées. Il a été prouvé que cela est bénéfique pour leur participation et leur inclusion sociales.

2.3 Logement

La hausse des prix des logements et la disponibilité limitée de logements sociaux pour un nombre croissant de personnes âgées constituent un défi auquel les villes doivent faire face, d'autant plus que le nombre de personnes âgées à faible revenu devrait augmenter au cours des prochaines années.

Le logement est un défi majeur à bien des égards, et de nombreuses personnes âgées vivent dans un logement qui n'est pas bien adapté à leurs besoins ; or, déménager peut être difficile, voire impossible. Des

ajustements physiques relativement négligeables peuvent aider à rendre les logements plus adaptés aux personnes âgées et contribuer à améliorer leur sentiment de sécurité tout en leur permettant de vivre de façon autonome plus longtemps. Il est recommandé d'accorder des subventions aux personnes âgées pour de tels ajustements.

Employer des conseillers en logement constitue une façon différente d'aborder le défi du logement en offrant aux personnes âgées de l'aide pour trouver un logement qui réponde le mieux à leurs besoins.

2.4 Participation sociale, inclusion sociale et non-discrimination

Les activités qui favorisent la participation et l'inclusion sociales reposent souvent sur l'engagement actif des bénévoles. Il est également important d'avoir un animateur chargé de coordonner, de gérer les activités et de veiller à ce qu'elles soient inclusives, respectueuses et engageantes pour tous. Certaines initiatives reposent également sur la collaboration avec les institutions culturelles, ce qui signifie qu'il est important d'avoir des liens bien établis avec ces institutions.

Il est également crucial de disposer d'installations accessibles pour l'organisation des activités. Elles doivent avoir lieu autant que possible dans les quartiers et les associations doivent faciliter la présence des personnes âgées en facilitant également les aspects logistiques. De nombreux seniors font face à des obstacles à la participation culturelle, et rendre la participation gratuite ou abordable est un moyen de réduire le seuil de participation. Cette mesure garantit également que les coûts élevés ne sont pas la raison pour laquelle les gens ne participent pas.

Les associations locales et les personnes âgées bien connues localement peuvent être les ambassadeurs les plus efficaces pour mobiliser les gens au niveau local.

Les domaines de la participation et de l'inclusion sociales se prêtent bien à une combinaison d'objectifs. Par exemple, lutter contre l'exclusion sociale tout en développant certaines compétences ou en facilitant les contacts intergénérationnels.

2.5 Engagement civique et emploi

Pour certains décideurs, l'une des erreurs les plus fréquemment commises consiste à présumer qu'ils savent ce dont les personnes âgées ont besoin, ce qui est souvent trompeur. Les seniors ne constituent pas une catégorie homogène et leurs besoins évoluent assez rapidement. Leur participation active à la conception des politiques est donc cruciale.

Les seniors sont d'abord et avant tout des citoyens et ils veulent être perçus comme tels plutôt que comme une catégorie spéciale de personnes. Il est essentiel de souligner qu'il est attendu d'eux qu'ils jouent un rôle actif dans la société, et qu'ils y sont conviés. Cela nécessite une sensibilisation et un renforcement de la confiance ainsi que des efforts pour mobiliser ceux qui sont moins désireux de jouer un rôle actif au niveau local.

Créer des conditions favorables pour permettre aux personnes âgées de s'assumer et les mettre à l'aise pour qu'elles expriment leurs opinions requiert que la ville réfléchisse aux formats, aux arrangements logistiques et aux façons de faire en sorte que les seniors sentent que leurs besoins ont été pris en compte.

2.6 Communication et information

Il est important que les personnes âgées aient accès aux informations sur le type de services et d'activités existants. Les villes doivent mettre l'accent sur la diffusion d'informations sur les différents types de solutions de transport, de choix en matière de logement ainsi que sur les types d'activités culturelles et de loisirs offerts aux personnes âgées.

L'exclusion digitale est un défi majeur auquel de nombreux seniors sont confrontés, et à ce sujet, il est important que l'information ne soit pas seulement fournie numériquement, car les sources d'information traditionnelles telles que les documents imprimés et le téléphone demeurent le choix privilégié de nombreux seniors.

Certaines villes ont également des bureaux d'information ou des points de contact vers lesquels les personnes âgées peuvent se tourner pour poser des questions de toutes sortes ; et il est préférable qu'un large éventail d'informations puisse être fourni par un tel canal intégré.

Atteindre les groupes socio-économiquement faibles et les personnes âgées issues de l'immigration est souvent un défi persistant. Il peut être avantageux de fournir des informations en utilisant des images plutôt que de s'appuyer uniquement sur du texte. La traduction rapide de l'information dans différentes langues est une autre façon de résoudre ce problème, en supposant que la ville dispose de ressources suffisantes.

2.7 Soutien communautaire et services de santé

L'exercice physique et l'entraînement sont importants pour assurer un vieillissement actif et sain. Cela peut être important pour améliorer les compétences cognitives qui peuvent aider à stimuler les sentiments de sécurité, de compétence et de contrôle.

Dans le même temps, les coûts des soins de santé augmentent dans de nombreux pays. Afin d'atténuer la pression exercée par les établissements de santé et les hôpitaux et de limiter les coûts, les villes doivent investir davantage dans la prestation de soins décentralisés et à domicile en facilitant la formation de réseaux de soutien informels autour des personnes âgées.

En outre, il faut mettre encore plus l'accent sur la prévention et la sensibilisation des jeunes générations. Les enfants qui cherchent des conseils et des informations pour leurs parents âgés peuvent devenir un public cible.

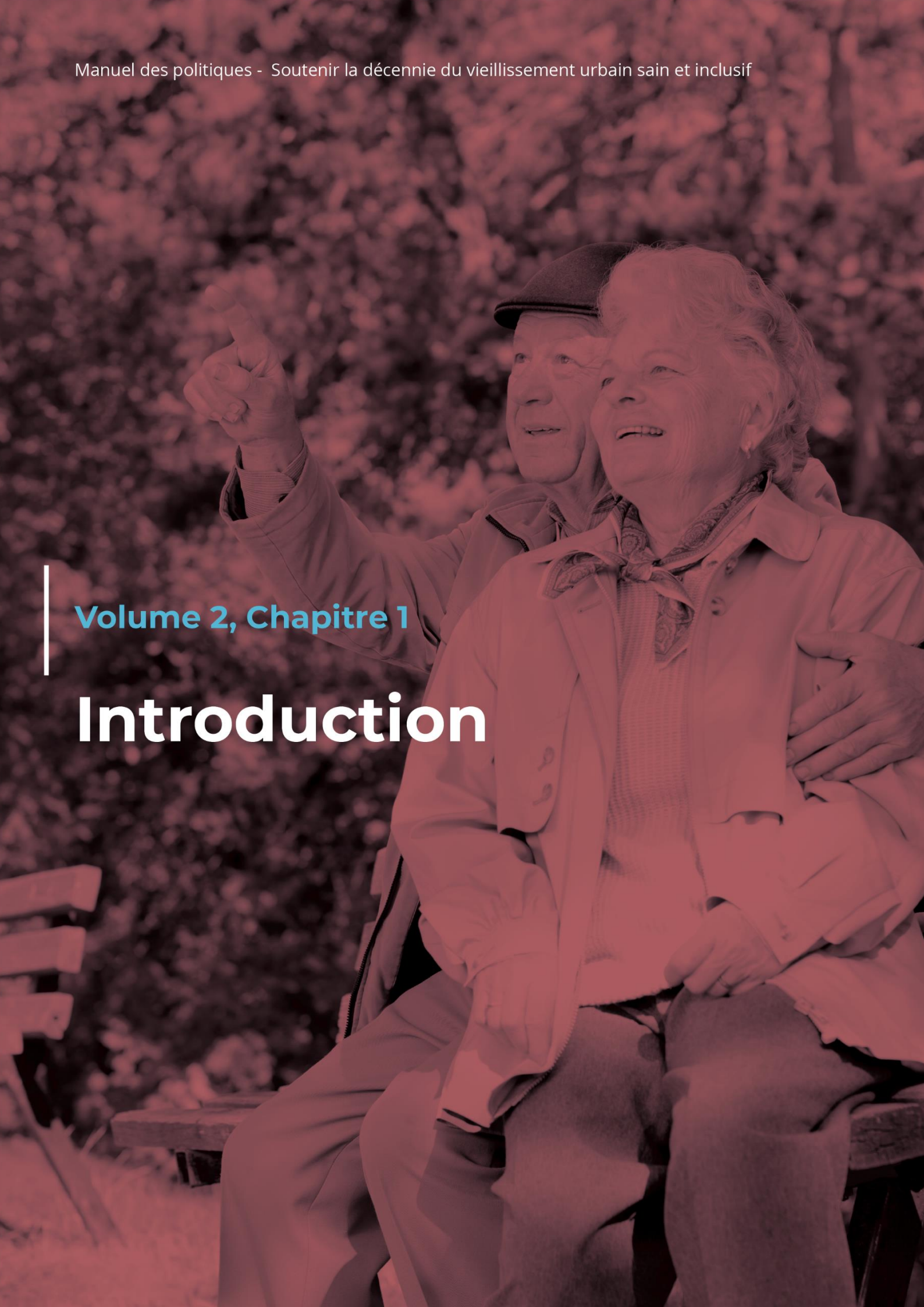
Volume 2

Approches et bonnes pratiques en matière de conception des politiques

- 1 Introduction
 - 2 Au secours ! Nous vieillissons !
 - 3 Renforcez votre potentiel de réussite
 - 4 Un catalogue de pratiques adaptées aux aînés
- Annexe : Autres bonnes pratiques

Volume 2, Chapitre 1

Introduction



1 Introduction

Après avoir lu le volume 1, vous avez probablement une meilleure idée des défis auxquels les villes sont confrontées en ce qui concerne le vieillissement de la population, et ce qu'il convient de faire. Mais vous vous demandez peut-être toujours *comment* cela devrait-il être fait. Quelles mesures dois-je prendre en tant que décideur, professionnel, bénévole ou autre partie prenante travaillant avec les personnes âgées ?

De nombreuses autorités locales sont à la recherche de moyens appropriés pour relever les défis liés au vieillissement. Les villes ne sont pas seules dans cette entreprise. Dans l'ensemble de l'UE, de nombreux endroits connaissent des évolutions démographiques avec une part croissante d'habitants âgés. Ces endroits rencontrent tous des défis similaires et tentent d'y trouver des solutions. Là où certaines villes ont beaucoup de peine à s'en sortir, d'autres parviennent à concevoir des pratiques pour relever les défis auxquels elles sont confrontées. Des moyens novateurs de soutenir les personnes âgées émergent dans toute l'Europe et il serait regrettable de ne pas partager ces idées avec le reste de la Communauté européenne.

Après les recommandations sur les politiques présentées dans le volume 1, il est maintenant temps de trouver des solutions pratiques. Dans ce volume, nous présentons ces exemples pratiques. Ils sont basés sur l'étude ESPON ACPA, qui tourne autour des tentatives entreprises par huit villes européennes différentes (Amsterdam, Barcelone, Göteborg, Grand Manchester, Hengelo, Nantes, Oslo et Saragosse) pour devenir des villes amies des aînés. Chaque ville développe sa propre approche pour faire face au vieillissement, avec des priorités différentes dans différents domaines de politiques. Les meilleures pratiques de ces approches sont rassemblées sous une forme condensée dans ce guide pratique.

Le guide pratique peut être utilisé comme point de départ pour les autorités locales et les décideurs qui souhaitent en savoir plus sur les pratiques efficaces pour une société adaptée aux personnes âgées. Il commence par des méthodes de travail pratiques, mais générales, qui aident à obtenir les résultats des politiques d'une manière plus efficace. Ces méthodes ont été structurées autour du cycle des politiques - ce qui aide à améliorer l'ensemble du processus, de la signalisation des problèmes à la conception des politiques, jusqu'à leur mise en œuvre et leur évaluation. Ensuite, il contient des bonnes pratiques qui se rapportent à des défis thématiques tels que le fait de rester en bonne santé ou d'avoir accès à un transport et à un logement appropriés, ou encore à des sujets tels que l'inclusion et la participation sociales.

Volume 2, Chapitre 2

Au secours ! Nous vieillissons !

2 Au secours ! Nous vieillissons !

Nous voulons tous rester en bonne santé et actifs aussi longtemps que possible. Cependant, étant donné que nous vieillissons, il devient de plus en plus difficile de le faire. Il est normal que les personnes âgées soient moins mobiles. Avec l'âge, vous pouvez développer des problèmes de dos par exemple, ou avoir des difficultés à voir. Ces petits problèmes physiques peuvent à leur tour vous empêcher de vous joindre aux activités sociales dont vous aviez l'habitude de profiter. En plus de cela, il peut soudainement être difficile de vous déplacer dans votre propre maison, si vous devez monter des escaliers par exemple. On peut voir comment ces problèmes pourraient se convertir en de plus grands : vous allez peut-être devoir déménager dans une autre maison, loin de vos amis et de votre famille et allez peut-être expérimenter la solitude parce que vous ne pouvez plus vous déplacer librement.

La situation décrite ci-dessus est peu réjouissante, mais trop réelle pour de nombreuses personnes âgées. Ce qui commence comme un petit problème peut aboutir à une combinaison de problèmes qui mènent à des situations inconfortables. Le but des villes-amies des aînés est de prévenir ces situations en aidant les gens à rester actifs et en bonne santé, et à profiter des activités qu'ils veulent pratiquer dans leur propre milieu de vie.

2.1 Domaines de politiques importants pour une société adaptée aux personnes âgées

Notre histoire fait allusion à un ensemble de quatre grands secteurs généraux ou domaines politiques qui sont essentiels au développement de pratiques adaptées aux personnes âgées. Parmi ces quatre secteurs, on peut retrouver les huit domaines importants pour une ville-amie des aînés selon l'OMS.

Tableau 2.1: Domaines de politiques importants pour une ville amie des aînés

1. Logement et environnement bâti	<ul style="list-style-type: none">• Espaces extérieurs et bâtiments• Logement
2. Transport et mobilité	<ul style="list-style-type: none">• Transport
3. Santé et soins	<ul style="list-style-type: none">• Soutien communautaire et services de santé
4. Vie sociale	<ul style="list-style-type: none">• Participation sociale• Respect et inclusion sociale• Participation civique et emploi• Information et communication

Ces quatre domaines sont étroitement interdépendants et une évolution défavorable dans l'un d'entre eux pourrait conduire à un effet domino, comme dans notre premier exemple. Dans le même temps, cela signifie également que les mesures dont un thème est l'objectif principal contribueront toujours dans une certaine mesure aux autres thèmes. Par exemple, les initiatives de transport adapté aux personnes âgées mettent toutes l'accent sur le transport et la mobilité, mais jouent également un rôle social et contribuent à améliorer la qualité de vie des personnes qui, autrement, pourraient être confinées aux limites de leur propre maison. Nous devons garder cela à l'esprit lorsque les bonnes pratiques seront présentées ultérieurement.

2.2 De quoi notre ville a-t-elle besoin ?

Les décideurs doivent être conscients des principaux défis pour les personnes âgées dans leurs villes respectives. Une analyse approfondie des problèmes est un point de départ essentiel de tout cycle de politiques et est indispensable à la formulation de politiques efficaces. L'analyse des problèmes permet d'identifier les défis auxquels la ville est confrontée à mesure que la population vieillit. Cela doit se faire par le biais de différents processus de collecte de données, tant qualitativement que quantitativement.

Exemple d'analyse de problèmes : le plan de ville amie des aînés d'Amsterdam

La ville d'Amsterdam a rejoint le réseau des villes amies des aînés de l'Organisation Mondiale de la Santé en 2015 et a rapidement commencé à élaborer un plan d'action, qui a finalement été lancé en 2016. Une phase d'analyse préparatoire approfondie, dénommée l'« analyse urbaine », a été la première étape pour arriver au plan d'action.

La qualité de vie des personnes âgées est un aspect central de l'analyse des problèmes d'Amsterdam, et il joue un rôle essentiel. Ce concept a été la base de l'analyse pour obtenir un aperçu clair de la situation actuelle dans la ville. Afin d'obtenir un aperçu de la qualité de vie des personnes âgées dans la ville, une analyse a été faite de deux manières différentes :

1. Une analyse quantitative et statistique dans les quartiers. Les sept arrondissements de la ville ont un total de 96 quartiers, pour lesquels des données reflétant la qualité de vie des personnes âgées ont été recueillies. Le tableau 2.2 donne un aperçu des données avec une description des indicateurs utilisés.

Tableau 2.2: Indicateurs possibles pour mesurer la qualité de vie dans les quartiers

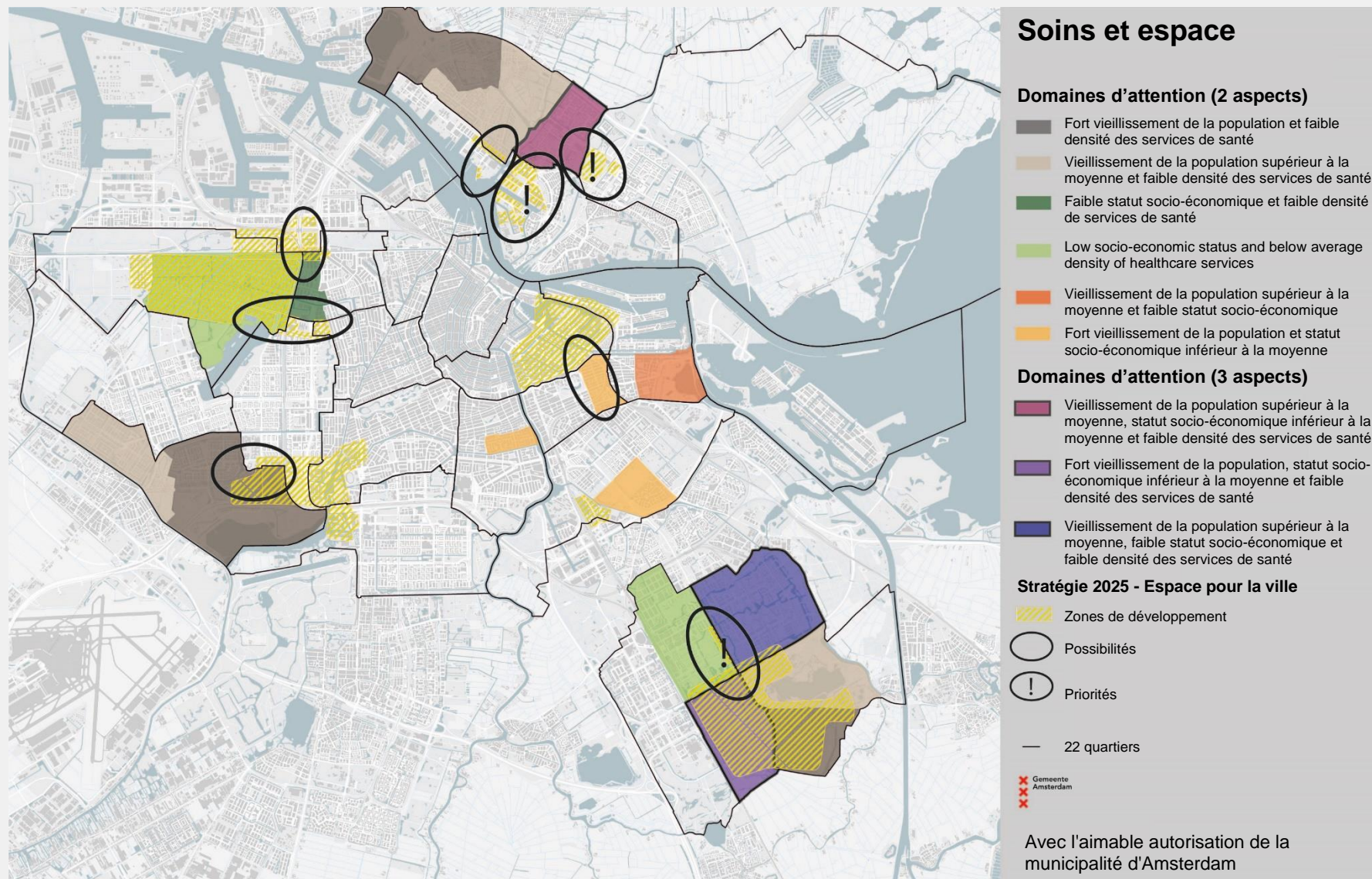
Indicateur	Exemples de mesures
Évolution démographique	<ul style="list-style-type: none">• Part des personnes âgées de 65 ans et plus,• Augmentation du nombre de personnes âgées de 65 ans et plus,• Nombre prévu de personnes âgées de 65 ans et plus à l'avenir.
Statut socio-économique	<ul style="list-style-type: none">• Revenu disponible moyen des ménages,• Part des ménages ayant un faible niveau d'éducation et à faible revenu,• Part des migrants non occidentaux.
Fourniture de soins de santé	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de services de santé pour 10 000 habitants,• Divisés en hôpitaux, médecins généralistes, physiothérapeutes, activités de jour
Fourniture d'autres services publics	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de cafés et autres services d'accueil, lieux culturels et autres services culturels ; magasins de vente au détail.
Connectivité (options de transport)	<ul style="list-style-type: none">• Lignes de train, de tramway et de métro,• Arrêts de bus.

Toutefois, ces données ont ensuite été transformées en cartes significatives montrant des domaines de préoccupation particuliers sur la base des différents indicateurs mentionnés ci-dessus. La Figure 2.1 en montre une.

2. Consultations qualitatives des personnes âgées. Dans chacun des sept arrondissements de la ville, des groupes de discussion comprenant des personnes âgées ont été organisés pour discuter de leur perception de la vie quotidienne urbaine, en accordant une attention particulière aux défis et aux obstacles rencontrés, ainsi qu'à la façon de s'attaquer à ces problèmes.

Une telle analyse préparatoire des problèmes peut être un mécanisme très efficace pour savoir quels quartiers ont le plus besoin d'attention et quels types de thèmes et de programmes politiques doivent être élaborés pour aider les personnes âgées qui en ont le plus besoin.

Figure 2.1: Carte d'analyse urbaine montrant les domaines de préoccupation concernant le plan d'action pour une ville amie des aînés

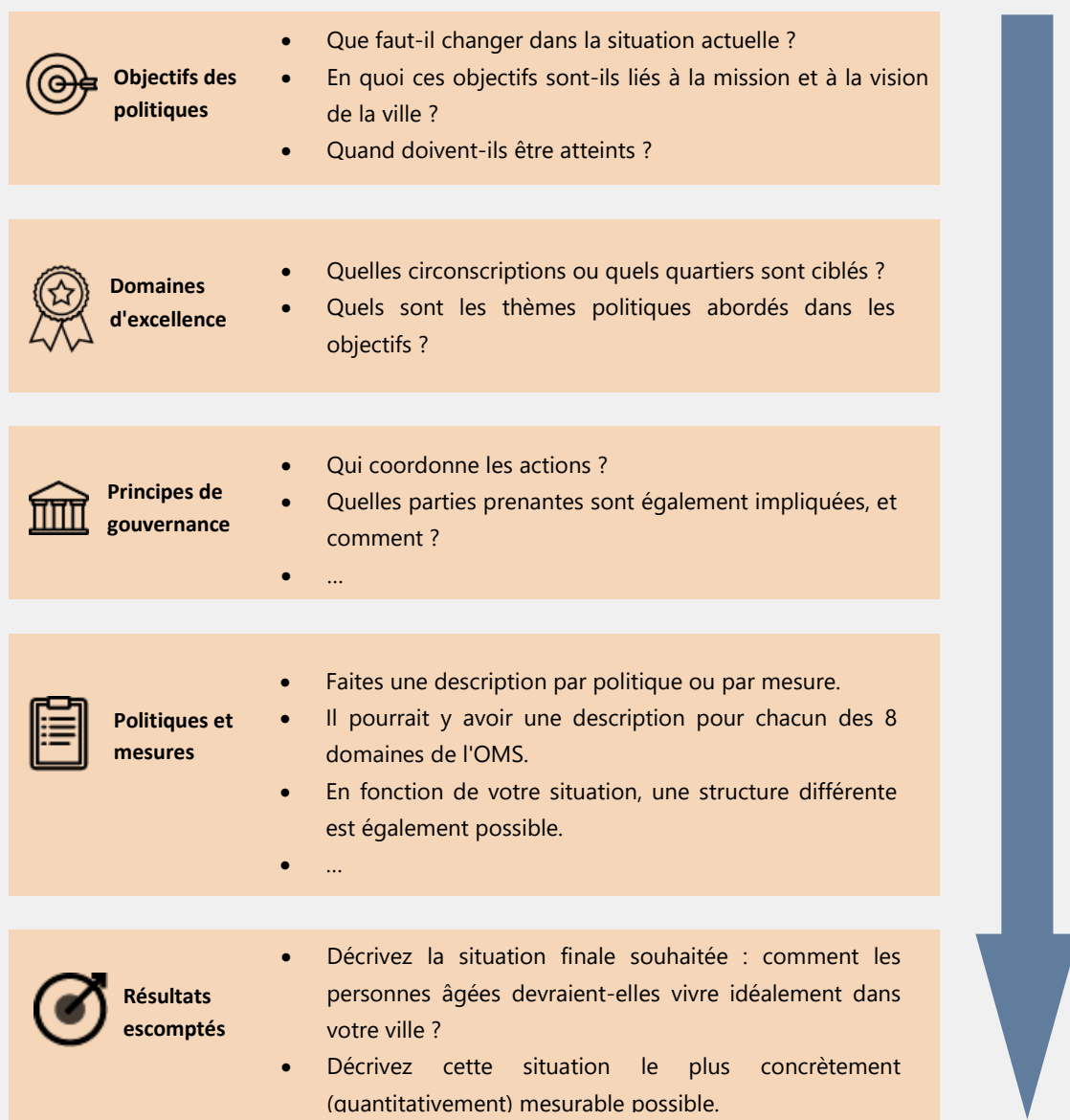


2.3 Vers un plan d'action

À la suite de votre analyse des problèmes, notez les défis que vous avez rencontrés. Ils s'adapteront très probablement à un ou plusieurs des domaines de politiques décrits ci-dessus. Gardez à l'esprit que la plupart de ces défis sont transversaux et impliqueront plusieurs domaines en même temps. Une fois que vous avez finalisé cette analyse des problèmes, vous pouvez commencer à réfléchir à des politiques et des mesures pour vous attaquer aux défis.

Il peut être utile de structurer tout cela - et la façon dont vous prévoyez contrer les défis identifiés - schématiquement. L'exemple ci-dessous fournit un moyen de formuler des objectifs et de les convertir en actions et résultats escomptés. Le schéma ci-dessous est destiné à structurer le plan d'action dans son ensemble, mais peut être également utilisé pour la structuration de politiques et mesures considérées séparément.

Figure 2.2: Diagramme de la stratégie adaptée aux personnes âgées



Source: élaboration par le prestataire de services

Volume 2, Chapitre 3

Renforcez votre potentiel de réussite



3 Renforcez votre potentiel de réussite

Le chapitre précédent a montré qu'une bonne politique de vieillissement urbain nécessite une préparation et l'élaboration d'une stratégie. Pour cette dernière, un schéma a été prévu pour définir une mission, une vision et une stratégie. La dernière partie de votre stratégie doit contenir un plan d'initiatives concrètes. Vous pourriez être dans la situation où vous améliorez votre programme politique actuel, ou dans une situation où vous voulez lancer une toute nouvelle initiative.

Dans ce chapitre, vous trouverez de nombreux conseils pratiques qui vous aideront à soutenir efficacement les personnes âgées. En parcourant les différentes étapes du processus de mise en œuvre, nous vous fournissons des conseils sur la façon d'obtenir plus de soutien pour vos plans, d'atteindre efficacement le groupe cible, d'organiser administrativement le processus et de faire de la mise en œuvre un processus d'apprentissage et d'amélioration continus.

3.1 Méthodes participatives pour créer du soutien

Les gouvernements sont encore trop souvent enclins à élaborer des politiques et des initiatives depuis la table à dessin, faisant peu ou pas usage de l'expertise précieuse présente dans les quartiers sur lesquels l'initiative se concentre. Une telle expertise peut provenir de résidents qui vivent dans le quartier depuis longtemps et en savent beaucoup sur les tendances et évolutions locales – quel que soit leur âge. Elle peut également provenir des personnes âgées qui devront utiliser les services en cours de développement, ce qui rend crucial le fait de vérifier si l'initiative prévue répondra à leurs besoins et souhaits. Il existe de multiples façons de collecter et d'utiliser ces précieuses ressources.

Public consultations

Le premier mode de pratique participative consiste à organiser des consultations publiques ouvertes pour les personnes âgées, où elles peuvent exprimer leurs opinions sur les évolutions actuelles et les initiatives en matière de politiques.

Dans la plupart des villes, il existe des conseils consultatifs composés de personnes âgées qui réfléchissent de manière critique aux nouvelles initiatives en matière de politiques. Bien que ces conseils soient nécessaires, il faut souligner qu'ils sont généralement composés de personnes âgées relativement indispensables. Ces dernières ont souvent un statut socio-économique relativement élevé et ont été politiquement et/ou socialement actives pendant une partie importante de leur vie. Les efforts de ces citoyens engagés devraient être chéris, mais les opinions des personnes âgées moins actives et plus fragiles méritent également d'être considérées.

Les conseils consultatifs des personnes âgées peuvent bien sûr refléter les opinions de ces personnes âgées moins actives et plus fragiles, mais il serait préférable d'entendre leurs voix directement. Comme le montre la figure 3.1, la ville d'Oslo organise des consultations publiques où toutes sortes de personnes âgées sont invitées à réfléchir sur leur vie dans la ville et sur ce qui doit être fait pour l'améliorer.

Figure 3.1: Consultation publique à Oslo



Picture courtesy of city of Oslo

Les personnes âgées en tant que co-chercheurs

La prochaine étape n'est pas seulement de découvrir les avis et réactions des personnes âgées, mais de les impliquer activement dans le processus de la recherche d'améliorations. Plusieurs villes ont réussi à employer des personnes âgées en tant que « co-chercheurs ».

Le Grand Manchester peut être considéré comme une ville pionnière à cet égard. Soutenues par le professeur Tine Buffel (Université de Manchester), les personnes âgées ont été formées aux méthodes de recherche et à l'urbanisme. Cela leur a permis de mener des recherches dans leurs propres quartiers, pour découvrir les améliorations qui ont eu lieu du point de vue des personnes âgées. Le soutien et les conseils académiques ont été fournis tout au long du processus.

Les activités de co-recherche comprenaient :

- Des groupes de discussion avec des personnes âgées locales et des représentants d'organisations communautaires,
- Des entretiens avec des personnes âgées « difficiles à atteindre » (c'est-à-dire celles qui vivent dans la pauvreté, expérimentent l'inclusion sociale et font face à des problèmes de santé), en mettant l'accent sur leur perception de la vie à Manchester et sur ce qui devrait être fait pour améliorer leur qualité de vie,
- Des réflexions sur la méthodologie de recherche et sur la façon d'avoir un meilleur accès aux personnes âgées,
- L'observation participative des espaces publics pour évaluer la qualité des lieux tels que les parcs, les pubs, les magasins locaux et les arrêts de bus dans une perspective adaptée aux personnes âgées,
- Le co-développement des principaux résultats de recherche avec les co-chercheurs présentés sur les dépliant,
- L'organisation d'ateliers de diffusion réunissant des personnes âgées, des organisations communautaires et d'autres parties prenantes intéressées pour discuter des mesures à prendre.

Figure 3.2: Des personnes âgées à Manchester analysant la situation des personnes âgées dans leur ville



Avec l'aimable autorisation du MICRA, Université de Manchester

Les villes d'Oslo et d'Amsterdam ont eu des expériences similaires en ce qui concerne l'évaluation par les personnes âgées de la situation dans leurs quartiers. À Oslo, les personnes âgées ont évalué la qualité des espaces publics (seniortrakk), comme le montre la figure 3.3.

Figure 3.3: Des personnes âgées à Oslo évaluant la qualité des trottoirs et du mobilier urbain



Avec l'aimable autorisation de la commune d'Oslo

La participation des personnes âgées en tant que co-chercheurs présente de multiples avantages. En premier lieu, elles ont tendance à accéder plus facilement que les fonctionnaires aux personnes âgées difficiles à atteindre et peuvent donc aider à construire une image plus représentative de la façon dont les personnes âgées perçoivent la qualité de vie dans une ville. En outre, cela fournit un moyen efficace de rendre les personnes âgées actives. Dans leur rôle de co-chercheurs, elles établissent de nouveaux contacts et contribuent à entretenir leur facultés mentales – ce qui est également bénéfique en ce qui concerne la participation sociale, l'inclusion et la santé.

Prestation de services par les personnes âgées

Un autre niveau d'implication des personnes âgées peut être observé sur le plan de la prestation de services. Dans les centres de rassemblement social pour les personnes âgées de Saragosse (*Centros de Convivencia*), les personnes âgées peuvent jouer un rôle bénévole. Dans certains cas, les personnes âgées dirigent la conception et la mise en œuvre de certaines activités. Les personnes âgées peuvent également aider à fournir des services comme on peut le voir dans [cette vidéo \(YouTube\)](#).

3.2 Coopération pour l'efficacité

La recherche d'approches intelligentes de gouvernance peut considérablement améliorer l'efficacité des politiques sur le vieillissement. Cela ne concerne pas seulement la fourniture pratique de services, mais aussi la rentabilité. Par exemple, cela peut être vu dans deux pratiques prometteuses récentes liées à la gouvernance des soins de santé : le modèle barrière et les essais sociaux.

Pratique prometteuse : le modèle barrière de Hengelo

Le modèle barrière assure une prestation de soins rentable grâce à la coopération entre quatorze municipalités de la région de Twente, dans laquelle la ville d'Hengelo est située. OZJT/Samen14 est chargé de l'achat, de la gestion des contrats et du suivi de la garde d'enfants et de l'aide sociale. OZJT/Samen14 organise cela pour les communes d'Almelo, Borne, Dinkelland, Enschede, Hof van Twente, Haaksbergen, Hellendoorn, Hengelo, Losser, Oldenzaal, Rijssen-Holten, Tubbergen, Twenterand et Wierden. En coopérant, les charges administratives peuvent être réduites et il est également plus facile de développer des solutions de soins nouvelles et innovantes.

OZJT est en charge de 210 millions d'euros de contrats avec des prestataires de soins. Afin d'assurer la qualité des soins fournis, l'organisation utilise un nouveau modèle barrière. Cette approche permet de prévenir la fraude dans le secteur des soins.

L'approche comprend trois phases. Dans la première phase, les fournisseurs potentiels sont soumis à des conditions strictes lors d'une séance de sélection. Ceux qui ont commis des fraudes dans le passé ou qui ne remplissent pas ces conditions sont rejetés. Dans la phase 2, un pré-suivi de la qualité et de la légitimité des fournisseurs est effectué. Si des risques sont identifiés au cours de cette phase (par ex. manque d'employés qualifiés), le fournisseur fera l'objet d'une enquête plus approfondie. Dans la phase 3, les résultats du pré-contrôle sont classés en même temps qu'une liste d'indicateurs de risque.

Sur la base de ces indicateurs, un fournisseur reçoit un feu « rouge », « orange » ou « vert ». Ceci est une estimation du risque qui accompagne la conclusion d'un contrat avec ce fournisseur particulier. Lorsqu'un fournisseur reçoit un feu rouge, des mesures sont prises pour améliorer sa situation ou pour résilier tout contrat qui lie l'organisation à ce fournisseur. De cette façon, la fraude est limitée au minimum.

OZJT se compose d'une équipe de base relativement restreinte. Une équipe plus importante est constituée par sujet conjointement avec les professionnels des différentes municipalités. Dans ces situations, les professionnels locaux travaillent au nom de OZJT alors qu'ils sont officiellement employés par leurs municipalités locales.

OZJT montre l'innovation organisationnelle de deux façons différentes. Tout d'abord, la coopération entre les différentes municipalités est novatrice. La manière dont les employés des municipalités travaillent ensemble dans des groupes de travail avec des tâches affectées conduit à des liens plus solides dans la région. En outre, conclure conjointement des contrats de services réduit les charges et les coûts administratifs dans leur ensemble. Deuxièmement, le modèle barrière en lui-même apporte une nouvelle façon de tester et d'examiner la qualité et la validité des fournisseurs de soins.

Pratique prometteuse : essais sociaux à Amsterdam

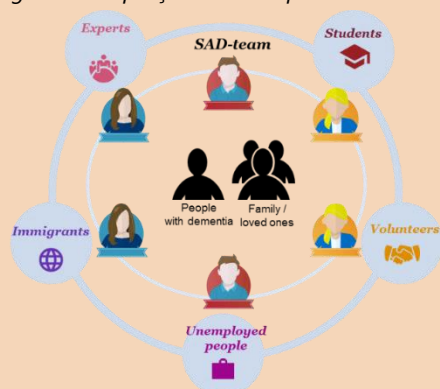
Au cours des dernières années, la professeure et Dr Anne-Mei The a développé l'approche sociale de la démence, par opposition à l'approche clinique traditionnelle.

L'approche clinique traite la démence comme une maladie du cerveau qui peut être soignée au bout du compte par des médicaments efficaces. Non seulement cela entraîne des coûts médicaux élevés, mais conduit également les personnes atteintes de démence à croire qu'elles sont devenues incapables et déshumanisées. Au lieu de cela, ce que les patients atteints de démence désirent le plus, c'est de continuer leur vie normale autant que possible, avec leurs proches. L'approche sociale de la démence met l'accent non seulement sur le traitement médical, mais aussi sur l'effet sur la vie personnelle des patients ainsi que sur leur réseau de soutien informel.

En collaboration avec PwC, la professeure The a calculé qu'en poursuivant une approche plus sociale et en permettant aux patients atteints de démence de vivre à leur domicile pendant deux semaines supplémentaires grâce à de bons réseaux de soutien, le secteur de la santé néerlandais peut économiser 700 millions d'euros par an.

Afin de tester le modèle, la professeure The a commencé une expérience appelée l'essai social – dont le premier s'est déroulé à Amsterdam avant de s'étendre à plusieurs villes néerlandaises. Dans les essais sociaux, les réseaux de soutien sont formés par des maatjes (copains), en tant que noyau, entourés d'infirmières, de psychologues, d'autres professionnels de la santé, d'étudiants, d'immigrants avec un permis de séjour et d'autres bénévoles qui viennent en renfort. Le réseau de soutien essaie d'identifier le type de soins qui correspond aux besoins et souhaits exprimés par la personne atteinte de démence. Par exemple, les membres du réseau effectuent des visites à domicile pour discuter avec la personne – puisque les personnes atteintes de démence souhaitent être traitées aussi normalement que possible – et effectuer des tâches telles que les courses quotidiennes ou organiser des activités de loisirs pour la personne. L'attention personnelle et la création d'un sentiment de sécurité et de confort sont au cœur de l'approche.

Figure 3.4: Aperçu schématique du réseau de soutien



Les résultats préliminaires montrent que :

- Les personnes atteintes de démence dans les essais sociaux expérimentent une meilleure qualité de vie ;
- Par conséquent, elles ont un désir significativement plus faible de commettre l'euthanasie ;
- Après une hospitalisation évitée, les coûts des soins de santé diminuent considérablement.

Avec l'aimable autorisation de Tao of Care

Les essais sociaux exigent une large coopération entre différents prestataires de soins, allant des municipalités aux prestataires de soins de courte et de longue durée. Actuellement, ceux-ci sont financés par différentes lois néerlandaises sur la santé, créant un parcours compliqué pour les clients et une allocation inefficace des budgets de santé. Les essais sociaux expérimentent donc la séparation des lois et du budget actuels en matière de santé. Le concept est soutenu par le ministre néerlandais de la santé, du bien-être et des Sports, Hugo De Jonge. Lorsque les résultats seront effectivement convaincants, le système national de soins contre la démence sera adopté en conséquence.

3.3 La communication est essentielle

C'est une chose de concevoir des politiques et des activités parfaites pour les personnes âgées. Cependant, c'en est une autre d'atteindre votre groupe cible avec ces services envisagés. Les personnes âgées ne peuvent pas être ciblées de la même manière que les autres groupes de la population. Garantir la connaissance de vos plans et activités par les personnes âgées ainsi que leur présence effective nécessite une stratégie de sensibilisation spécifique.

La communication est un élément très important dans une telle stratégie. Ci-dessous, nous proposons quelques conseils utiles, liés, entre autres, à la communication réussie, et qui ont été recueillis par l'expérience historique.

Qui veux-je atteindre ?

Tout le monde sait qu'une stratégie de communication réussie peut être une réponse convaincante aux cinq W : quoi (what), qui (who), pourquoi (why), où (where) et quand (when) ? La réponse logique à la question « qui ? » peut sembler un simple : « toutes les personnes âgées ». Cependant, la personne âgée n'existe pas.

Globalement, il y a deux (sous) groupes différents de personnes âgées : celles qui ont entre 65 et 80 ans et celles qui ont plus de 80 ans. Ce dernier groupe s'est distingué avant ou pendant la Seconde Guerre mondiale avec un esprit de collectivisme. Ses membres attachent un grand prix à l'affection et au soutien, même s'ils sont souvent gênés de les réclamer. Ces personnes âgées utilisent rarement des appareils numériques. En revanche, le groupe plus jeune, entre 65 et 80 ans, a appris à être plus indépendant et à « profiter du moment présent ».

Même ainsi présentée, l'image ci-dessus est plutôt simpliste. Elle ne tient pas nécessairement compte des personnes âgées migrantes, des personnes âgées fragiles, des personnes âgées qui préfèrent les activités culturelles ou de celles qui préfèrent les activités sportives. En effet, il est important de préciser très soigneusement votre groupe cible – Autrement, il existe un risque qu'une personne âgée puisse se sentir exclue et totalement ignorée.

Numérique contre analogique

La communication et le marketing semblent être un phénomène de plus en plus numérique. Cependant, l'expérience nous enseigne que les personnes âgées préfèrent les canaux analogiques aux canaux numériques. Cela s'applique dans une large mesure au groupe âgé de 80 ans et plus, mais même la plus jeune génération a cette préférence.

Alet Klarenbeek, fondateur de UP! – qui est présenté dans le volume 2, pages 32-33 – a mené des recherches avec des étudiants néerlandais sur l'utilisation des informations par les personnes âgées. Elle conclut que la plupart des personnes âgées obtiennent les informations par la publicité de bouche-à-oreille, généralement de leurs enfants ou d'autres parents et amis. Les journaux locaux sont souvent une source secondaire d'information.

Ce constat est corroboré par la plupart des exemples réussis présentés dans le chapitre suivant. Dans la plupart de ces exemples, on conclut que le succès (et la continuité) de l'initiative dépendent fortement des chiffres clés, des influenceurs qui diffusent le message auprès de leurs pairs.

Un contenu proposé dans le langage adéquat

Même si la publicité de bouche-à-oreille devrait être utilisée en premier lieu, le déploiement supplémentaire de médias imprimés est souhaitable. Avec les médias imprimés, il faut faire des choix quant au contenu et au langage.

Les personnes âgées ont tendance à avoir relativement plus de difficulté à filtrer des informations précieuses que d'autres. Par conséquent, une lettre, un dépliant ou une affiche doivent être concis et leur design doit être clair et ordonné, tout en restant attrayant et accueillant. Un en-tête bien distinct avec un message d'invitation et de stimulation est le premier élément nécessaire. En second lieu, une photo ou une image est également efficace. On doit pouvoir facilement l'associer à quelque chose – par exemple, à une situation souhaitable ou attrayante pour la personne. L'espace restant est dédié à un texte (concis). Cette combinaison doit être présentée avec une bonne utilisation du contraste, car les personnes âgées ont parfois des difficultés à voir.

En plus du design, le bon usage du langage est également important. Plus le groupe cible est âgé, plus le langage utilisé doit être formel. Les mots difficiles doivent être évités – une personne sur six éprouve des difficultés avec la lecture et l'écriture élémentaires. Le plus important peut être d'éviter les stéréotypes et la stigmatisation. L'utilisation même des mots « senior » et « personnes âgées » est à éviter : les personnes âgées ne se sentent pas attachés à ces titres. Le même principe s'applique à des mots tels que « art », « culture », « politique », « philosophie », « technologie » et ainsi de suite : d'après une croyance populaire, ces domaines ne conviennent pas à la personne âgée parce qu'elle n'y est pas assez compétente.

De plus, lorsqu'on décrit des services ou des activités, il est important de présenter le contexte en même temps que les informations essentielles. Par exemple, de nombreuses personnes âgées aimeraient en apprendre plus sur l'accessibilité d'un lieu avant de décider de s'y rendre. C'est-à-dire : comment s'y rendre ? Et le lieu est-il facilement accessible ? Il est utile d'inclure un numéro de téléphone que la personne âgée peut utiliser pour obtenir des informations supplémentaires.

L'art de convaincre

Certaines personnes âgées sont facilement convaincues, tandis que d'autres ont besoin de plus de persuasion. Quelques conseils pratiques peuvent aider ici.

En premier lieu, il faut répéter la pensée restrictive. Par exemple, référer-vous à quelqu'un qui se sentait incompetent également, mais qui a quand même pris son courage à deux mains et a été complètement surpris de voir à quel point son expérience a été positive.

Ensuite, l'utilisation de matériel visuel ciblé peut avoir un effet d'encouragement. L'utilisation de photos représentant des participants masculins permet d'attirer davantage d'hommes, par rapport à une photo d'un groupe de participants à prédominance féminine. Cela peut être utile pour les activités où il est traditionnellement difficile d'attirer les personnes âgées de sexe masculin.

Enfin, laissez les participants convaincre leurs pairs. La confiance est essentielle ici. Les personnes âgées ont elles-mêmes un impact beaucoup plus important sur les autres personnes âgées du quartier par rapport aux fonctionnaires ou aux représentants de projets, et elles sont plus susceptibles de les convaincre que les recruteurs traditionnels parce qu'elles inspirent la confiance.

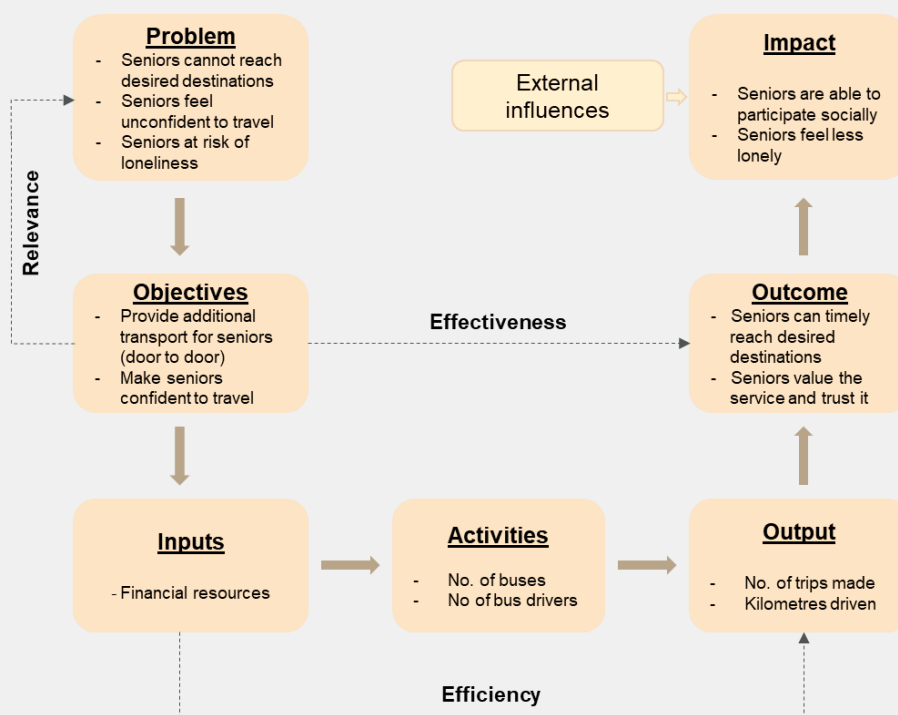
3.4 Apprendre du vieillissement

Enfin, il est très important de vous assurer que vos efforts pour donner naissance à une ville amie des aînés constituent un processus d'apprentissage interactif et itératif. Cela implique une évaluation des politiques. L'évaluation de vos politiques et initiatives vous fournit des conclusions sur les améliorations nécessaires, et lorsque les résultats sont partagés avec d'autres décideurs et praticiens, cela leur fournit des idées utiles à mettre en œuvre dans leurs activités.

La première étape pour faciliter une évaluation efficace est d'avoir une compréhension claire de votre logique d'intervention. Une telle compréhension permet de définir les objectifs du projet et les résultats escomptés de façon mesurable. Ce n'est que lorsqu'elle est claire qu'il est possible d'évaluer l'efficacité de vos politiques et activités en comparant les situations initiale et finale.

En utilisant la logique d'intervention, il est alors possible d'effectuer une évaluation à mi-parcours ou *ex-post*. Cela requiert souvent un cadre d'évaluation afin d'établir un lien entre les objectifs et les efforts déployés (activités et résultats) ainsi que les ressources utilisées à cette fin (ressources), de même que les résultats finaux (résultats) et l'impact à plus long terme et à un plus haut niveau. La figure 3.5 montre comment un tel cadre pourrait être utile pour l'exemple du Rosa busser (p. 28-29).

Figure 3.5: Exemple de cadre d'évaluation



Source : élaboration du fournisseur de services

Leçons à tirer des échecs

Il convient de mentionner qu'en plus de se concentrer sur les réussites et les causes qui peuvent leur être attribuées, une autre précieuse source d'apprentissage consiste à se concentrer sur des histoires qui se sont soldées par un succès moindre. À cet égard, l'exemple de La Libellule (Nantes) peut être cité. Il s'agit d'une initiative dans le domaine du transport qui n'a pas été couronnée de succès. Le concept était de fournir dans deux communes des véhicules et des chauffeurs bénévoles pour aider les personnes âgées et d'autres personnes à mobilité réduite à se déplacer dans leurs quartiers. Les personnes âgées ont eu recours à ce service principalement pour se rendre à des rendez-vous médicaux ou au marché. Cependant, l'ADT, qui est en charge du transport à Nantes, a constaté que seules quelques demandes étaient faites. Le service était à peine utilisé. Parmi les principaux obstacles figuraient le fait qu'il n'était pas possible de sortir du quartier aux horaires limités pendant lesquels le service était disponible et le fait que la procédure de demande d'assistance n'était pas adaptée à l'utilisateur : elle impliquait une procédure administrative compliquée souvent incomprise par les utilisateurs seniors. Bien que l'initiative ne soit pas un succès, elle a tenté de s'attaquer à un problème fondamental auquel les personnes âgées, en particulier celles à mobilité réduite, sont toujours confrontées.

L'utilisation inutile de la technologie pour atteindre les personnes âgées est un autre facteur d'échec. À Amsterdam, la municipalité a engagé une société de conseil privée pour suivre le projet "Amsterdam raconte" (annexe, p. 73). Pour le suivi, une enquête en ligne a été envoyée aux personnes âgées participant au programme. Cependant, presque aucune réponse n'a été obtenue, car les personnes âgées ont trouvé trop difficile de remplir l'enquête ou parce qu'elles n'étaient même pas au courant de l'invitation à participer à l'enquête.

Volume 2, Chapitre 4









Un catalogue de pratiques adaptées aux aînés



4 Un catalogue de pratiques adaptées aux aînés

L'étude ESPON ACPA a identifié un ensemble de bonnes pratiques adaptées aux personnes âgées qui peuvent aider à relever les différents défis auxquels les personnes âgées sont confrontées. Ce chapitre met en évidence huit exemples – un par domaine du cadre de l'OMS pour une ville amie des aînés et un par étude de cas. De cette façon, vous trouverez au moins un exemple qui correspond à votre domaine de politiques. Vous pouvez partager les exemples restants avec vos collègues qui travaillent sur différents domaines liés au vieillissement de la population.

Tableau 4.1: Vue d'ensemble des bonnes pratiques présentées, par domaine correspondant de l'OMS pour une ville amie des aînés

	Domaine	Exemple de bonne pratique	Ville
	1. Espaces extérieurs et bâtiments	Comercios amigables con las personas mayores (commerces amis des personnes âgées)	Saragosse
	2. Transport	Rosa busser	Oslo
	3. Logement	Viure i Conviure (vivre et partager)	Barcelona
	4. Participation sociale	UP! – een nieuwe kijk op ouder worden (une nouvelle perspective sur le vieillissement)	Amsterdam
	5. Respect et inclusion sociale	Arbeidsparticipatie Vrouwen Ethische Minderheden (Participation des femmes migrantes)	Hengelo
	6. Participation civique et emploi	Working well	Greater Manchester
	7. Communication et information	Life filming	Göteborg
	8. Soutien communautaire et services de santé	Maison des Aidants	Nantes

La majorité des bonnes pratiques visent les aspects sociaux. Deux raisons expliquent cela. Tout d'abord, la participation et l'inclusion sociales sont une priorité majeure dans les villes parties prenantes. En second lieu, le coût moyen de ces mesures est inférieur à celui des mesures dans d'autres domaines. Par exemple, la gratuité des transports publics pour les personnes âgées coûte beaucoup plus cher que l'organisation d'activités sociales avec l'aide de bénévoles. Un inconvénient des initiatives sociales c'est qu'il est souvent difficile d'en mesurer l'effet. Lorsque les effets ont été mesurés, cela est mentionné dans le texte.

Les huit bonnes pratiques différentes présentées dans le tableau 4.1 sont décrites plus en détail ci-dessous. Elles peuvent servir d'inspiration pour les villes visant à devenir plus adaptées aux personnes âgées. Pour chaque bonne pratique, nous avons décrit :

- sa conception et la prestation de services,
- son impact, en examinant les résultats directs et l'impact (à plus long terme),
- les leçons apprises – avec une attention particulière à la transférabilité de l'exemple à d'autres villes et d'autres contextes.

Si vous êtes intéressé par des exemples plus inspirants, il vous est recommandé de jeter un œil à l'annexe (à partir de la page 56) pour 25 autres bonnes pratiques. Elles peuvent se trouver sous les mêmes couleurs correspondant aux huit domaines, comme dans ce chapitre.

4.1 Espaces extérieurs et bâtiments

Comercios amigables con las personas mayores (commerces amis des personnes âgées)	
Ville	Saragosse
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2015; en cours
Informations supplémentaires	Comercios Amigables. Ayuntamiento de Saragosse (en ligne) Campaña Comercios Amigables Personas Mayores (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Les commerces adaptés aux personnes âgées (Comercios amigables con las personas mayores) cherchent à créer un réseau d'entreprises locales et accessibles, faciles à utiliser, attentives et sensibles aux besoins des personnes âgées.

Ils favorisent également la participation des personnes âgées, car ils sont chargés d'évaluer les entreprises locales et de les conseiller sur les changements qui peuvent être nécessaires pour les rendre plus adaptées aux personnes âgées.

Groupe cible

L'initiative est ouverte à toutes les entreprises locales de la ville de Saragosse.



Coordination et participation des parties prenantes

L'initiative est l'une des actions identifiées par les personnes âgées lors du diagnostic participatif de la ville qui a été réalisé lors de l'adhésion de Saragosse au réseau de l'OMS.

Le Bureau technique pour les personnes âgées supervise le projet et soutient aussi bien les commerces que les personnes âgées qui participent à la mise en œuvre de l'initiative. Le Bureau est également chargé de faire connaître et de suivre les résultats de l'initiative. Pour cela, il assure la coordination avec d'autres départements au sein du conseil municipal afin de faciliter la diffusion.

Efficacité et impact

Impact

Environ 670 commerces font partie de cette initiative – 131 commerces de plus qu'en 2018. Étant donné que le réseau des Commerces Adaptés se développe, il en est de même de la prise de conscience sur les besoins des personnes âgées. En mettant l'accent sur l'amélioration de la qualité du service fourni, le réseau profite également à d'autres segments de la société.

Suivi des résultats

Le bureau technique pour les personnes âgées supervise régulièrement le projet, qui a également été évalué dans le cadre de l'évaluation du plan d'action 2014-2018 élaboré par la ville après son adhésion au réseau mondial de l'OMS pour les villes et communautés amies des aînés en 2011. Les personnes âgées qui ont participé à l'évaluation ont vu d'un œil favorable le rôle de ce projet, en particulier en ce qui concerne l'accessibilité physique des commerces.

Innovation

Nouvelle méthode : une caractéristique importante de cette initiative est l'implication des personnes âgées dans l'évaluation des commerces qui demandent à intégrer le réseau des Commerces Adaptés aux personnes âgées.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

L'initiative n'a pas encore été reproduite ailleurs. Cependant, elle peut aisément être mise en œuvre suivant d'autres paramètres, car elle n'est limitée par aucune condition spécifique au contexte.

Leçons apprises

Pour assurer la pertinence et l'efficacité de cette initiative, il est essentiel que les personnes âgées évaluent les commerces en fonction de leur « caractère adapté aux personnes âgées » et proposent les changements nécessaires. Dans le même temps, l'engagement des commerces participants (qui n'en bénéficient pas sur le plan commercial) est nécessaire pour que l'initiative réussisse. En ce sens, les campagnes de sensibilisation à la vieillesse (grâce auxquelles cette initiative atteint les communes afin que les personnes âgées évaluent les commerces situés dans leur environnement proche) favorisent également l'adhésion et le soutien de la communauté et surtout celui des commerces participants.

4.2 Transport

Rosa busser	
Ville	Oslo
Orientation géographique	Nordre Aker; Sagene; Vestre Aker
Lancé en ; état actuel	2016; 2018; 2019; en cours
Informations supplémentaires	Oslo kommune - Aldersvennlig transport (rosa busser) (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Le concept Rosa busser est un service de porte-à-porte offert aux personnes de plus de 67 ans, avec un chauffeur formé pour aider les personnes âgées avec des difficultés cognitives ou de mobilité. Le transport adapté aux personnes âgées a été conçu pour répondre à la nécessité d'un système de transport souple. Il aide à concrétiser la vision selon laquelle les gens devraient pouvoir vivre une vie indépendante, sécurisée et active. L'indépendance a un impact certain sur la santé publique, car elle prévient la solitude et l'isolement en plus de favoriser l'interaction sociale, et de contribuer à procurer un sentiment d'accomplissement et à faire naître un nouvel élan pour la vie. Ce concept a le potentiel de contribuer à générer de la valeur socio-économique, car il est moins cher et plus respectueux de l'environnement que d'autres formes de transport offertes aux personnes âgées. Les billets sont basés sur des tarifs préférentiels standard : 18 couronnes.

Le transport adapté aux personnes âgées est une initiative et une collaboration entre la société de transport Ruter et sa filiale Konsentra et la municipalité. Ayant reçu un accueil positif dans l'arrondissement pilote de Nordre Aker, il est depuis devenu disponible à Vestre Aker et Sagene, et le nombre d'utilisateurs ne cesse d'augmenter. Les minibus disposent de 16 sièges et d'espace pour un fauteuil roulant. Le nombre de bus disponibles dépend de la taille de l'arrondissement. Ainsi, Nordre Aker dispose de trois bus, Vestre Aker de quatre, et Sagene d'un seul (2019).

Groupe cible

Le groupe cible est celui des personnes âgées de 67 ans et plus. Le bus est également disponible pour les utilisateurs de fauteuils roulants et de rollators. De septembre 2018 à juillet 2019, le service possédait 1 833 utilisateurs uniques, avec une moyenne de 2,56 utilisateurs dans le minibus à un moment donné.



Avec l'aimable autorisation de Ruter

Coordination et participation des parties prenantes

Le transport adapté aux personnes âgées est coordonné et géré par Konsentra, filiale de Ruter, société de transport public d'Oslo et d'Akershus. Il est actuellement entièrement financé par le département des personnes âgées, de la santé et de l'emploi, car le concept est relativement nouveau et n'a pas encore généré de revenus importants grâce à la billetterie. Le projet pilote sur le transport adapté aux personnes âgées a été exécuté dans l'arrondissement de Nordre Aker et il s'est depuis étendu aux arrondissements de Vestre Aker et Sagene. Il est prévu d'en faire un service à l'échelle de la ville. Les développeurs de systèmes à Ruter ont impliqué des personnes âgées dans le développement de la nouvelle application mobile pour le système de transport, pour s'assurer qu'il était adapté aux personnes âgées.

Efficacité et impact

Impact

L'une des principales visions d'Oslo est de permettre à ses citoyens seniors de se sentir en sécurité, d'être actifs et d'être inclus. Le transport adapté aux personnes âgées est essentiel pour que cela puisse être réalisé. Les effets immédiats du système de transport se rapportent à la facilité de se déplacer, de pratiquer des activités telles que voir des amis plus régulièrement, faire des courses et continuer à vivre comme d'habitude malgré l'âge et le niveau de mobilité. Il s'agit également d'une alternative au service de taxi, y compris le service TT (transport adapté), ce qui fait baisser le seuil d'utilisation. À long terme, le transport adapté aux personnes âgées contribuera à améliorer la santé publique, en particulier la santé mentale, car les utilisateurs rencontrent leurs pairs plus régulièrement. Le transport adapté aux personnes âgées améliore la qualité de vie d'une catégorie de la population qui, autrement, aurait pu être confinée à domicile et qui serait moins encline à utiliser les services et les activités de leur arrondissement.

Suivi des résultats

Il est difficile de suivre l'évolution de la qualité de vie, mais Ruter mène des enquêtes et des entrevues auprès des utilisateurs. Konsentra garde une trace du nombre d'utilisateurs individuels, du nombre de voyages et d'heures, et du nombre de personnes par trajet. Les arrondissements mènent eux aussi des enquêtes auprès des utilisateurs et peuvent signaler une amélioration de la qualité de vie parmi ces derniers. Les entretiens ont en outre révélé que le transport adapté aux personnes âgées contribue positivement à la capacité des utilisateurs à fréquenter d'autres personnes et à être actifs plus longtemps. Le nombre élevé d'utilisations par personne montre l'écart existant entre l'offre et la demande et la nécessité à laquelle ce genre de transport est en train de répondre. Le nombre d'utilisateurs ne cesse d'augmenter dans les arrondissements dans lesquels ce service est proposé.

Innovation

Les services de transport adapté ne sont certes pas nouveaux, mais l'innovation sociale de ce service est inédite à Oslo. L'initiative de collaboration entre les arrondissements et Ruter, et plus tard avec le département des personnes âgées, de la santé et de l'emploi est également une nouveauté, car elle rassemble des parties prenantes qui autrement ne coopéreraient pas. De plus, elle prend et teste ce qui est perçu comme l'avenir du transport en commun – un service à la demande dirigé par ses utilisateurs.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

L'initiative sera introduite à Trondheim en 2020, ce qui montre son caractère transférable. L'initiative ne dépend pas de conditions spécifiques, et peut également parfaitement fonctionner dans les zones non urbaines avec des distances plus grandes et moins d'accès aux transports publics.

Leçons apprises

Il y a un intérêt important à poursuivre l'initiative des autobus adaptés aux personnes âgées, surtout si le modèle de financement est réévalué. Ce type de transport adapté aux personnes âgées peut aider à transférer une grande partie des utilisateurs actuels des services TT, et ainsi, à faire des économies aussi bien en matière de financement que d'environnement. Ce concept de transport indique également la nécessité d'effectuer un travail de plus en plus intersectoriel afin de parvenir à donner naissance à une ville amie des aînés. L'une des plus grandes leçons apprises est la façon d'aborder les sujets interdisciplinaires d'une manière attrayante et pertinente pour les différents départements qui travaillent à l'amélioration de la vie des citoyens à Oslo. Ce transport adapté aux personnes âgées a également démontré qu'il est essentiel pour que les personnes âgées se sentent en sécurité, actives et indépendantes.

4.3 Logement

Viure i Conviure (Vivre et partager)	
Ville	Barcelona
Orientation géographique	Tous les arrondissements
Lancé en ; état actuel	1996; en cours
Informations supplémentaires	Ajuntament de Barcelona - Programa Viure i Conviure (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Viure i Conviure (Vivre et partager) est une initiative intergénérationnelle en vertu de laquelle une personne âgée accueille un étudiant chez elle pendant l'année scolaire. Cette initiative lutte contre la solitude chez les personnes âgées et offre un logement gratuit aux jeunes étudiants, tout en favorisant la solidarité.

Groupe cible

Les personnes ayant les profils suivants peuvent faire une demande:

Hôtes:

- Âgés d'au moins 65 ans,
- Vivant seuls de préférence,
- Physiquement et psychologiquement capables de mener à bien leurs
- activités quotidiennes de façon autonome,
- Disposant d'une maison répondant aux conditions minimales
- d'habitabilité et d'hygiène,
- Disposées à partager leur maison,
- Capables de parler le catalan et/ou l'espagnol.



Avec l'aimable autorisation de l'Ajuntament de Barcelona

Invités:

- Âgés de 30 ans au plus (35 ans dans le cas des étudiants de troisième cycle, de master ou de doctorat),
- Inscrits à l'université,
- Sans domicile dans la ville où ils étudient,
- Disposés à partager du temps avec leurs hôtes et sachant faire preuve d'une attitude positive envers les personnes âgées,
- Disposés à vivre avec les hôtes pendant au moins une année académique;

Au total, 86 % des hôtes sont des femmes, âgées de 87 ans en moyenne et 76 % des invités sont des filles âgées de 18 à 23 ans. Beaucoup d'étudiants sont d'origine latino-américaine. La plupart des « couples » vivent dans le quartier de l'Eixample.

Coordination et participation des parties prenantes

À Barcelone, cette initiative est gérée par la Fondation Roure en coopération avec le gouvernement régional ou *Generalitat* (Conseil interuniversitaire de Catalogne) et le conseil municipal. La Fondation Roure est une organisation privée à but non lucratif qui aide les personnes âgées et leurs familles. Elle opère dans les quartiers de Sant Pere, Santa Caterina et Ribera. Ces zones possèdent une part importante de personnes âgées de plus de 75 ans et présentent un niveau élevé de solitude. Les autres parties prenantes impliquées sont les universités de Barcelone, de Pompeu Fabra et de Ramón Llull.

Efficacité et impact

Impact

Cette initiative existe depuis plus de 20 ans et a donné des résultats très positifs. En 2018, 190 personnes âgées et jeunes (c'est-à-dire 95 couples) ont participé au projet. De nombreux participants ont répété l'expérience sur plusieurs années académiques. L'initiative a réduit la solitude dont souffrent les citoyens âgés et a permis aux jeunes de familles à faible revenu de poursuivre des études universitaires à une époque où les prix du logement à Barcelone sont très élevés.

Suivi des résultats

Une fois par mois, un professionnel (par exemple un psychologue) rend visite à la personne âgée, tandis que l'étudiant est régulièrement interrogé au bureau de coordination *Viure I Conviure*. Les psychologues et les travailleurs sociaux jouent le rôle de modérateurs et de conseillers, aidant les participants à vivre ensemble.

Innovation

Viure I Conviure se distingue des actions classiques conçues pour les personnes âgées, car elle les encourage à rester chez elles tout en renforçant leurs relations sociales. Son innovation découle également de la combinaison de deux personnes à des stades très différents de leur vie, qui ne se connaissent pas et finissent généralement par développer des liens émotionnels les uns avec les autres.

Cette initiative touche plusieurs domaines, tels que le logement, la participation et l'inclusion, et le soutien communautaire. Elle va au-delà de l'échange matériel, offrant aux participants la possibilité de partager des expériences, de se tenir mutuellement compagnie et de s'entraider. Elle promeut également les valeurs de solidarité, de respect mutuel, d'empathie et de tolérance.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Viure I Conviure a été reproduit dans d'autres municipalités catalanes telles que Cerdanyola del Vallès et Sant Cugat del Vallès. L'initiative ne dépend pas de conditions locales spécifiques, mais elle pourrait être plus facilement reproduite dans les villes possédant des établissements d'enseignement supérieur. En dehors de la Catalogne, cette initiative a été reproduite dans d'autres villes espagnoles telles que Madrid et Valence.

Leçons apprises

Le fait que de nombreux couples continuent de vivre ensemble pendant plusieurs années académiques montre le potentiel des initiatives intergénérationnelles pour améliorer la vie des personnes âgées, mais aussi celle de la communauté. Elles se traduisent également par une utilisation plus efficace des ressources publiques, car les personnes âgées qui participent à ces activités restent chez elles et ont tendance à présenter un état d'esprit positif, ce qui ne requiert donc pas de logement de remplacement et demande généralement moins de soins médicaux pour s'attaquer aux problèmes de santé mentale.

4.4 Social participation



UP! – een nieuwe kijk op ouder worden (une nouvelle perspective sur le vieillissement)	
Ville	Amsterdam
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2017; en cours
Informations supplémentaires	UP! - een nieuwe kijk op ouder worden (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

UP! a été fondée par le producteur de théâtre Alet Klarenbeek, qui a noté que l'opinion publique sur le vieillissement a tendance à être négative, que certains sujets sur le vieillissement sont tabous et que les personnes âgées ne parlent pas facilement du vieillissement. Elle voulait utiliser le théâtre comme un moyen d'ouvrir le cœur des personnes âgées et diffuser une image positive du vieillissement. Cela se réalise grâce à quatre produits:

- **Des UP! Talkshows** : des talkshows réguliers avec « un peu de conversation et un peu de spectacle ». Ces talkshows portent sur des thèmes divers, mais toujours sensibles. Les thèmes incluent le sens de la vie et les regrets des seniors quant aux choses qu'ils n'ont pas faites pendant leur vie, la démence, la solitude, la préparation à la fin de vie, mais aussi la musique, la technologie et l'intimité. Les talkshows ont toujours un élément interactif, et un expert scientifique est également présent pour fournir des commentaires.
- **In je Uppie** : une version plus petite des talkshows, avec une atmosphère plus intime. Cela permet aux personnes âgées participantes d'avoir plus de conversation entre elles sur des sujets sensibles.
- **Des événements (régionaux)**, généralement sous forme de conférences au cours desquelles des approches novatrices du vieillissement sont présentées et discutées par les personnes âgées et ceux qui proposent ces solutions. Récemment, les possibilités de recourir à des jeux sérieux pour favoriser l'exercice physique ont été explorées.
- **Des programmes spéciaux**, commandés par des entreprises ou des institutions.



À gauche : un talkshow de UP! ; à droite : In je Uppie Magazine contenant des rapports de sessions. Avec l'aimable autorisation de Marlise Steeman and Marije Kuiper.

Groupe cible

Il n'y a pas de groupe cible explicitement défini dans l'approche de UP!, ce qui signifie que toutes les personnes âgées sont les bienvenues et qu'elles sont encouragées à y participer. L'un des éléments clés de l'approche est que le contenu doit être fortement accessible pour les gens ordinaires.

Coordination et participation des parties prenantes

L'organisation UP! coordonne les événements pour garantir une mise en œuvre conforme à la formule originale (voir Leçons apprises). Pour chaque événement, des invités spéciaux sont conviés en tant que conférencier ou un rôle interactif similaire, souvent en tant qu'experts scientifiques, mais aussi en tant qu'artistes et célébrités.

Efficacité et impact

Impact

Les talkshows de UP! comptent en moyenne 175 participants, parfois jusqu'à 250. Pour les sessions In je Uppie, les participants sont entre 20 et 30. Le plus grand impact est la stimulation et l'autonomisation des personnes âgées. Selon les participants, les événements sont un bon moyen:

- De prévoir un espace de rencontre, de discussion dans un environnement sécurisé et de participer à un processus de groupe (mentionné par 94 %) ;
- De réfléchir à des questions sociétales et personnelles importantes (61 %) ;
- D'être vu et entendu (52 %) ;
- D'acquérir une meilleure connaissance de soi et de l'autre (29 %) ;
- De développer un sentiment d'appartenance à une communauté (21 %).

Suivi des résultats

L'évaluation ex post est utilisée. Pour in je Uppie, une collaboration a été réalisée avec le prof. Maurice De Greef (Université Libre de Bruxelles), qui a réalisé des entretiens approfondis avec les participants pour connaître leurs motivations et découvrir ce qui fait le succès du produit. Les événements régionaux sont parfois évalués au moyen d'enquêtes en ligne, mais cela n'est pas systématique.

Innovation

Focus sur les nouveaux besoins : UP! anime une plate-forme de discussion sur des sujets sensibles, tout en maintenant une atmosphère informelle. L'innovation est également organisationnelle : les personnalités d'autres zones géographiques qui sont intéressées par UP! peuvent en solliciter la mise en œuvre dans leur région.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

UP! n'a pas encore été reproduite dans d'autres régions. Toutefois, il existe certaines conditions de transférabilité. La méthodologie UP! doit être suivie, et la présence d'un responsable de discussion qualifié est nécessaire. Il sera attendu de lui qu'il n'émette aucun jugement et aucune interprétation et qu'il n'offre pas son aide ou intervienne. Même si les ressources financières sont nécessaires, ce besoin est relativement modeste.

Leçons apprises

Deux facteurs sont à l'origine du succès de UP!. Ces facteurs sont surtout liés au style de communication de UP! : poser des questions ouvertes aux personnes âgées (quels sont vos besoins), utiliser le langage quotidien, reconnaître que le vieillissement est un processus dynamique, et se retenir d'émettre des jugements. UP! met les personnes âgées au défi de devenir actives, mais ne fait pas du vieillissement un problème, pas plus qu'elle ne conseille les personnes âgées sur la façon de vivre leur vie.

4.5 Respect et inclusion sociale

Arbeidsparticipatie Vrouwen Ethische Minderheden (Participation des femmes migrantes)	
Ville	Hengelo
Orientation géographique	À l'échelle de la ville, 11 groupes locaux
Lancé en ; état actuel	2016; en cours
Informations supplémentaires	Wijkkracht – AVEM-ontmoetingsgroepen (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Les personnes âgées qui ont immigré à Hengelo sont souvent confrontées à des défis similaires : elles ont une situation socio-économique moins favorable, souffrent de problèmes de santé à un âge plus jeune et sont moins autonomes que les autres personnes âgées. Les groupes AVEM aident ces personnes à faire face à leurs défis.

Les groupes AVEM (Arbeidsparticipatie Vrouwen Ethische Minderheden ; Participation des femmes migrantes) fonctionnent comme des lieux de rencontre pour les personnes âgées qui parlent le turc, le suryoyo ou l'arabe. Dans les groupes, les participants *et* les bénévoles communiquent dans leur langue maternelle. Les participants développent et maintiennent des contacts sociaux et ont la possibilité de poser des questions ou de s'entraider avec celles qu'ils ont. La participation coûte 1 € par heure, ce qui inclut une tasse de café ou de thé.

Les groupes AVEM ont un objectif sous-jacent important : la prévention de l'utilisation inutile du système de santé formel. Aux Pays-Bas, les personnes âgées peuvent demander à la municipalité d'organiser des soins tels que des activités de jour, de l'aide pour faire les courses ou pour cuisiner. Bien que ce soit un excellent système, pour certaines personnes, il est tentant de demander ces services alors qu'ils ne sont pas encore pleinement nécessaires. Les groupes AVEM aident les personnes âgées à rester actives. Dans le même temps, ils permettent aux travailleurs sociaux de mieux comprendre les besoins personnels du groupe cible et des participants individuels. Cela permet d'évaluer les demandes que la municipalité reçoit pour des soins supplémentaires. Grâce à ce programme, des soins inutiles sont évités, avec des économies de coûts de soins de santé estimées à 170 000 € par an.



Avec l'aimable autorisation de *M. Sumer*

Groupe cible

Le groupe cible de l'initiative est constitué par les immigrés non occidentaux âgés de 55 ans ou plus. À Hengelo, il y a trois principaux groupes d'immigrés : les travailleurs immigrés turcs qui sont arrivés dans les années 60, les réfugiés suryoyo qui sont arrivés dans les années 70 / 80 et d'autres réfugiés des pays arabes. Des groupes AVEM sont organisés pour ces différents groupes de personnes âgées.

Coordination et participation des parties prenantes

Les activités sont organisées par Wijkkracht, une organisation sociale. Deux professionnels interviennent aux côtés d'un chef de projet 28 heures par semaine, et il y a un groupe de 22 bénévoles.

Efficacité et impact

Impact

Depuis le lancement des groupes AVEM en 2016, le nombre de participants a considérablement augmenté, passant de 134 individus en 2016 à 239 individus en 2018. Selon l'évaluation de 2018 des groupes AVEM, l'initiative a permis d'éviter l'utilisation de l'aide gouvernementale dans 164 cas. Cela présente des avantages financiers évidents pour le gouvernement local, comme indiqué précédemment.

En dehors de ces résultats quantitatifs, les groupes AVEM réalisent leur plus grand impact en changeant l'état d'esprit des immigrants âgés. Tout d'abord, ils aident le groupe cible à comprendre le système de soins aux Pays-Bas. Cela empêche une mauvaise utilisation dudit système. Ensuite, les personnes âgées sont incitées à agir de manière plus indépendante. Tandis que les valeurs familiales sont au cœur des cultures du groupe cible, elles sont souvent moins importantes dans la société néerlandaise. Grâce aux groupes AVEM, les personnes âgées développent un sens de l'identité personnelle plus fort.

Suivi des résultats

Les résultats du groupe AVEM sont suivis et communiqués deux fois par an. L'évaluation des résultats est faite par le chef de projet. L'inscription des participants est utilisée comme source principale pour l'évaluation. Il existe également des informations sur l'utilisation des soins formels par tous les participants. Il y a des contacts réguliers entre les prestataires de soins officiels et les travailleurs sociaux qui interviennent dans les groupes AVEM. Par conséquent, la diminution ou la prévention de l'utilisation des soins formels peut être enregistrée.

Innovation

Innovation organisationnelle : l'organisation des groupes AVEM est la clé de leur succès. Il y a un contact direct entre les professionnels de la municipalité, les bénévoles et les prestataires de soins formels. De cette façon, une connaissance approfondie de la situation des participants est partagée, ce qui aide à évaluer au mieux leurs besoins.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

L'initiative n'a pas encore été reproduite ailleurs. Elle n'est pas très dépendante des conditions locales, bien qu'il existe quelques facteurs importants qui doivent être pris en compte. Un facteur important du succès de l'initiative est la disponibilité de bénévoles capables de parler dans la langue maternelle et de comprendre la culture autochtone. En outre, les groupes doivent être organisés sur une base hebdomadaire pour assurer la cohérence et encourager le changement et l'apprentissage.

Leçons apprises

L'intégration entre les soins formels et AVEM est précieuse parce que les professionnels AVEM possèdent des connaissances supplémentaires sur le bien-être des individus. Le système AVEM pourrait également être appliqué dans un contexte plus large (par exemple avec les non-immigrants), bien que le besoin soit probablement moins important car dans le cas des non-immigrants, les différences de langue et de culture ne sont plus pertinentes.

4.6 Participation civique et emploi



Working well	
Ville	Greater Manchester
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2014; achevée, mais un suivi a été lancé
Informations supplémentaires	Greater Manchester Combined Authority – Working Well (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Working Well a débuté en mars 2014 sous la forme d'un programme pilote qui a apporté du soutien à 5 000 demandeurs de prestations (de tous âges) qui avaient achevé le programme de travail du gouvernement, mais n'avaient pas trouvé de travail. L'objectif du projet pilote était d'améliorer la préparation au travail de tous les participants ; le résultat recherché était de parvenir à aider 20 % d'entre eux à commencer un travail, et que 75 % d'entre ces derniers conservent leur emploi pendant au moins un an.

Au cœur des programmes pilotes de Working Well se trouve la notion de soutien intensif et personnalisé, pleinement intégrée dans les services publics du Grand Manchester. Plusieurs éléments clés entrent en jeu :

- Le programme a été conçu autour des principes d'un soutien intensif et holistique d'un « travailleur clé » qui puise dans, classe et intègre d'autres interventions de la fonction publique pour aider les personnes à résoudre les problèmes qui les empêchent de commencer à travailler
- Les « chefs de file locaux », les conseils d'intégration et les réunions de mise en œuvre locale garantissent l'adhésion des autorités locales, le fait qu'elles doivent rendre des comptes et leur responsabilité dans la mise en œuvre, avec un rôle clé pour permettre une intégration efficace.

En avril 2016, le programme pilote s'est développé, élargissant son offre de soutien à 20 000 personnes supplémentaires dans un groupe de participants plus varié. L'accord de dévolution de 2014 a confié au Grand Manchester la responsabilité de co-concevoir (avec le ministère du travail et des pensions du gouvernement) et de commander un équivalent décentralisé du nouveau programme national pour le travail et la santé. Programme Working Well du Grand Manchester : le programme pour le travail et la santé a démarré début 2018 et se poursuivra jusqu'en 2024, soutenant 23 000 personnes supplémentaires.

Groupe cible

Working Well a adopté une approche de la santé, des compétences et de l'emploi couvrant l'ensemble de la population, en travaillant avec des chômeurs de tout âge, y compris des personnes âgées de 50 ans et plus. Working Well s'engage à poursuivre le développement de programmes de soutien qui ciblent les défis du Grand Manchester quant aux populations vieillissantes, au chômage des personnes handicapées, aux personnes courant le risque de perdre leur emploi en raison d'une mauvaise santé ou qui l'ont déjà perdu.

Coordination et participation des parties prenantes

La clé du modèle de Working Well est la collaboration locale au moyen d'une approche stratégique cohérente et partagée dès le départ. Le programme Working Well, dans sa conception et sa mise en œuvre, est resté étroitement aligné sur la stratégie du Grand Manchester.

Efficacité et impact

Impact

À ce jour, Working Well a aidé plus de 4 000 personnes à travailler et a aidé plus de 20 000 participants caractérisés par un éventail complexe de compétences, de santé mentale, de santé physique, de logement et de besoins financiers. Le programme a soutenu dans une large mesure des candidats âgés de plus de 50

ans, avec une plus grande proportion du groupe recevant du soutien en matière d'emploi, de santé, de compétences et de qualifications par rapport aux personnes âgées de moins de 50 ans. 645 participants âgés de plus de 50 ans ont commencé un nouvel emploi.

Suivi des résultats

Le financement de contrepartie du Fonds Social européen (FSE) a permis de renforcer le travail réalisé quant au stockage et à l'évaluation des données. Le Grand Manchester s'est appuyé sur les résultats du FSE et ses exigences en matière de résultats pour mesurer la durabilité de l'emploi de façon plus approfondie. L'apprentissage continu soutenu par des évaluateurs indépendants a influencé l'élaboration de la prochaine phase des programmes Working Well.

Innovation

Pour soutenir davantage l'approche, un Working Well sur mesure : le projet Early Help qui vise à soutenir 11 000 personnes à risque ou nouvellement au chômage. Le projet a été lancé en mars 2019.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Le programme Working Well a contribué à façonner la conception du Programme national pour le Travail et la Santé, qui a été transféré à la fois au Grand Manchester et à Londres. Les principaux accords de partage de données conclus avec le service britannique des impôts (HMRC) afin de fournir des preuves de gains en temps réel (RTE) pour corroborer les débuts d'emploi et les niveaux de revenus ont également été importants. La preuve des revenus fournira une meilleure image de la qualité de l'emploi. Au fil du temps, cela devrait représenter une mesure plus précise du succès d'un programme, plutôt que de s'appuyer sur l'utilisation des ressources par les fournisseurs pour confirmer les résultats auprès des participants et des employeurs.

Leçons apprises

La mise en service et la gestion au niveau local sont considérées comme essentielles au succès des programmes Working Well. Le Grand Manchester a cherché à s'assurer que ses programmes Working Well ont été conçus et mis en œuvre pour :

- Répondre aux besoins de la population locale en reconnaissant les défis locaux pour les participants en termes d'obstacles à l'emploi (santé, compétences, logement, etc.) ainsi qu'en termes de compréhension de l'accès local ou de l'existence de services appropriés pour répondre à ces besoins,
- Une approche commune de la prestation de services selon laquelle les autorités locales sont conjointement (avec l'Autorité combinée du Grand Manchester) responsables de leur performance locale, de l'intégration locale des services locaux aux programmes Working Well et de l'expérience client.

4.7 Communication and information

Life filming	
Ville	Göteborg
Orientation géographique	La méthode a été utilisée dans plusieurs quartiers
Lancé en ; état actuel	2014; en cours
Informations supplémentaires	Life filming (Göteborgsregionen, en ligne); document de recherche (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Life Filming est une méthode qui a été utilisée à Göteborg comme un moyen d'introduire la technologie moderne aux personnes âgées et en même temps de leur permettre de partager leurs expériences, leurs besoins, leurs souvenirs et leurs connaissances. La méthode se concentre sur le contenu et la forme, en utilisant des images et des vidéos comme point de départ. En utilisant cette méthode, les personnes âgées ont utilisé des tablettes pour faire leurs propres films, par exemple, sur ce qui est bien dans leurs quartiers et sur les améliorations nécessaires. L'objectif est d'accroître la participation et de mieux comprendre comment les personnes âgées voient et vivent l'environnement urbain tout en leur présentant de nouvelles technologies.



Avec l'aimable autorisation de Christian Falk

Groupe cible

Life Filming a été utilisé avec des personnes âgées à Göteborg, mais cette méthode participative a également été utilisée avec d'autres groupes, tels que les enfants, les jeunes, et les personnes handicapées.

Coordination et participation des parties prenantes

Life Filming a commencé comme un projet conjoint entre l'unité de promotion et de prévention de la santé de la ville de Göteborg, l'arrondissement de Centrum et le centre de culture et de santé de l'université de Göteborg. Life Filming s'inspire des méthodes artistiques utilisées à Barnfilmskolan (école de cinéma pour enfants) de la Valand Academy de l'université de Göteborg. Le premier atelier de Life Filming a eu lieu en 2014 à Mötesplats-Kulturhus, un centre culturel pour personnes âgées dans l'arrondissement de Centrum.

Efficacité et impact

Impact

À la suite du premier atelier Life Filming qui s'est tenu en 2014 dans l'arrondissement de Centrum, plus de 120 participants ont créé des films et des images dans un total de 11 ateliers. La méthode a également été utilisée dans plusieurs autres quartiers de Göteborg.

Suivi des résultats

Les résultats de Life Filming en tant que méthode ont été suivis par des études d'évolution initiées par la région de Göteborg.

L'une de ces évaluations, publiée en 2016, a étudié la pertinence de cette méthode pour améliorer la participation des seniors et des jeunes et obtenir leurs points de vue. L'évaluation a révélé que les personnes âgées considéraient Life Filming beaucoup plus positivement que les jeunes participants. Au nombre des aspects positifs et avantages de cette méthode qui sont mentionnés dans l'évaluation, on note le fait qu'elle a rendu les participants plus conscients de leur environnement, et qu'elle favorise les échanges entre les différentes générations. Du point de vue de l'urbanisme, les praticiens sont d'avis que la méthode représente une nouvelle façon de s'engager dans des dialogues citoyens et d'obtenir les points de vue des différents groupes d'âge qui seront utilisés pour un meilleur urbanisme.

La méthode a également été évaluée dans un article scientifique : Gustafsson et al. (2017) Life filming as a means of participatory approach together with older community-dwelling persons regarding their local environment (Life Filming comme moyen d'approche participative avec les personnes âgées d'une communauté en ce qui concerne leur environnement local). Un lien internet vers ce document se trouve dans le tableau à la page 38.

Innovation

La principale innovation de la méthode Life Filming pourrait être son idée de base de présenter de nouvelles technologies numériques aux personnes âgées, lesquelles ne sont pas toujours à l'aise avec la technologie moderne ; ceci, tout en améliorant la participation. À mesure que nos sociétés se digitalisent, l'exclusion numérique est un défi majeur auquel sont confrontés les groupes de personnes âgées, et dans ce contexte, Life Filming constitue une méthode qui peut aider cette catégorie de personnes à améliorer leurs compétences numériques de manière créative.

En outre, étant donné que la méthode permet aux utilisateurs de partager leurs connaissances, points de vue et besoins, elle peut également être un moyen de recueillir de nouvelles idées sous une forme visuelle. Puisque la méthode est basée sur des représentations visuelles et des vidéos, elle a également l'avantage de pouvoir constituer un moyen d'obtenir des points de vue qui pourraient autrement être difficiles à communiquer verbalement ou sous forme écrite.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Les responsables municipaux de Göteborg ignorent si la méthode est reproduite dans d'autres villes ; toutefois, elle pourrait facilement l'être étant donné qu'elle n'est en aucune façon dépendante du contexte.

Leçons apprises

L'une des leçons apprises et mentionnée dans le rapport d'évaluation de la méthode est qu'il est important que les instructeurs et les participants aient des rôles clairement définis. Pour les participants plus âgés en particulier, il est également souligné qu'il est important de s'assurer qu'ils ont suffisamment de temps pour s'habituer à l'utilisation de la tablette.

4.8 Community support and health services



Maison des Aidants	
Ville	Nantes
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2009; en cours
Informations supplémentaires	Maison des Aidants – plaquette de présentation (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

La Maison des aidants répond à la nécessité de soutenir les aidants des personnes souffrant de maladies neurodégénératives. Alors que l'attention est généralement centrée sur le patient, les besoins, les difficultés et les fragilités des aidants sont souvent négligés, d'abord et avant tout par elles-mêmes. Cette initiative du CCAS fournit un espace qui offre un soutien moral à ces personnes, par la fourniture de conseils médicaux d'experts (principalement psychologiques) et de soins, mais aussi par l'offre d'activités de loisirs pour échapper à la routine ou renforcer les liens avec la personne âgée qu'ils soutiennent. La Maison des aidants s'intéresse donc aussi bien aux besoins individuels qu'aux besoins de convivialité. Le CCAS offre également à l'aidant la possibilité de prendre du temps libre et de prendre soin des personnes aidées, en plus de lui proposer des activités de formation et d'éducation pour l'aider dans son rôle. Dans un proche avenir, le CCAS souhaiterait développer les services à domicile et, par exemple, permettre aux psychologues de rendre visite aux familles à domicile. La plupart des nouveaux utilisateurs sont dirigés vers la Maison des aidants par leurs médecins ou pharmaciens, ou par le bouche-à-oreille, bien que l'initiative soit encouragée par la ville.

Groupe cible

Selon l'association, 50 % des bénéficiaires sont des membres de la famille, la plupart d'entre eux étant des femmes. On ne compte que peu d'hommes, et seulement 10 % des bénéficiaires sont des enfants de la personne âgée.

Environ 500 bénéficiaires sont soutenus chaque année. Jusqu'à présent, très peu de professionnels aidants ont été engagés (seulement 2 ou 3 par an). Dans une large mesure, et bien que le service soit gratuit, ce sont surtout les familles à revenu moyennement élevé qui l'utilisent jusqu'à présent. Selon l'association, ce phénomène est probablement dû à la mentalité et à la culture.



Avec l'aimable autorisation de Ouest France

Coordination et participation des parties prenantes

L'initiative repose sur un solide réseau de partenaires qui fournissent un soutien financier (ville) et opérationnel. Cela inclut la contribution et la participation de professionnels (médecins, psychologues). Les partenaires sont notamment le centre hospitalier, dont un centre des maladies neurodégénératives, le CLIC, des associations de familles, le CCAS et d'autres services institutionnels.

Efficacité et impact

Impact

Le travail de la Maison a déjà atteint un grand nombre de personnes et de familles. De plus en plus, les aidants sont moins hésitants à bénéficier de ce soutien – ce qui résulte en un changement de mentalité à cet égard. Les aidants ne sont pas les seuls à bénéficier des effets du soutien ; les personnes aidées en bénéficient également. Le nombre de bénéficiaires n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années et l'association élargit progressivement la gamme de services et d'équipements. L'association observe une amélioration dans l'attitude des aidants, un niveau de stress plus faible, de meilleurs engagements et une meilleure préparation pour aider leurs proches.

Suivi des résultats

Une enquête d'évaluation annuelle est menée auprès des utilisateurs pour surveiller les niveaux de satisfaction ; jusqu'à présent, les résultats ont été positifs. Un comité consultatif des utilisateurs a été mis en place pour évaluer les performances afin d'aider à affiner l'approche. Il existe d'autres groupes d'évaluation en place, plus informels, mais qui sont également plus efficaces en termes de mobilisation de la participation.

Innovation

Le principal élément nouveau est représenté par le groupe cible très spécifique, souvent négligé. L'initiative combine également l'accent sur la convivialité, l'attention humaine et les aspects moraux. En outre, la combinaison du soutien et des conseils d'experts, la formation et l'éducation ainsi que davantage d'activités liées aux loisirs rendent l'initiative unique en son genre.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Il existe 130 plateformes similaires en France. La Maison des aidants est cependant la seule qui offre la contribution d'experts sociaux comme un élément distinctif, ce qui la rend unique. Afin de reproduire une initiative similaire, il est essentiel de disposer d'un solide réseau de parties prenantes disposées à contribuer ainsi que de ressources financières pour payer les salaires de ces professionnels. Dans les villes plus petites, on pourrait envisager d'avoir une telle plateforme qui fonctionnerait à temps partiel, en fonction de la demande locale, mais aussi de la disponibilité des ressources et du temps.









Leçons apprises

L'un des principaux obstacles rencontrés a été la résistance des aidants potentiels à accepter l'aide et le soutien. Cela est particulièrement vrai en dehors de la sphère des groupes très instruits et à revenu relativement élevé. Davantage d'efforts doivent être fournis pour impliquer et atteindre les familles de différentes origines sociales et culturelles afin de promouvoir ce service et cette assistance. Encore une fois, il s'agit avant tout d'une question de sensibilisation, et la ville doit également apporter son soutien à ce sujet.

Annexe : Autres bonnes pratiques

Dans le cadre de l'étude ESPON ACPA, 33 bonnes pratiques ont été identifiées. Huit de ces bonnes pratiques ont été mises en évidence au chapitre 4 : une par ville et une par domaine de l'OMS pour une ville amie des aînés.

Vous souhaitez en savoir plus sur les bonnes pratiques liées au vieillissement de la population dans les villes européennes ? Dans cette annexe, vous trouverez des informations sur les 25 bonnes pratiques restantes :

	Domaine	Exemple de bonne pratique	Ville
	1. Espaces extérieurs et bâtiments	Les initiatives pour une ville verte sous la perspective de l'adaptation aux personnes âgées	Oslo
		Levensloopbestendige routes (itinéraires adaptés aux personnes âgées)	Amsterdam
		Liste de contrôle des espaces publics	Amsterdam
	2. Transport	Flexlinjen (Ligne Flex)	Göteborg
	3. Logement	Lang zult u wonen (Vous vivrez longtemps)	Hengelo
		Logements bleus	Nantes
		Maison de retraite Pasteur Fangensvei	Oslo
		Trygghetsboende (Maisons de sécurité)	Göteborg
		Wooncoaches (Conseillers en logement)	Amsterdam
	4. Participation sociale	Aanpak eenzaamheid (Combattre la solitude)	Amsterdam
		Carte blanche	Nantes
		Centros de Convivencia (Centres de rassemblement social pour personnes âgées)	Saragosse
		Initiatives culturelles et intergénérationnelles	Oslo
		Nos gusta hablar (Nous aimons parler)	Saragosse
		O'Menu	Nantes
		Vincles (Liens)	Barcelona
	5. Respect et inclusion sociale	Amsterdam vertelt (Amsterdam raconte)	Amsterdam
	6. Participation civique et emploi	Anmäl hinder (Signalez les obstacles)	Göteborg
		Participation des utilisateurs	Oslo
	7. Communication et information	Centres locaux d'information et de coordination - CLIC	Nantes
		Recherche collaborative par les établissements d'enseignement supérieur	Greater Manchester
	8. Soutien communautaire et services de santé	GoldenSports	Amsterdam
		Salud en Rouge en Los Barrios (Réseaux de santé dans les quartiers)	Saragosse
		Radars	Barcelona
		Strength and Balance Pathway (Voie du renforcement et de l'équilibre)	Greater Manchester
		Zicht in evenwicht voor oudere migranten (Une question d'équilibre pour les migrants âgés)	Amsterdam

1. Espaces extérieurs et bâtiments

Les initiatives pour une ville verte sous la perspective de l'adaptation aux personnes âgées	
Ville	Oslo
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; en cours
Informations supplémentaires	Den grønne ringen , Havnepromenaden (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Il existe diverses initiatives qui visent à rendre la ville d'Oslo plus verte, la rendant ainsi plus accessible à ses habitants, quel que soit leur âge. Des exemples de telles infrastructures sociales vertes incluent le « Cercle vert » (den grønne ringen) entourant l'arrondissement de Berkje, *Hovinbyen*, où sont pris en considération des aspects tels que l'accessibilité facile, l'accès aux toilettes publiques et les façons dont les générations plus jeune et plus âgée peuvent profiter l'une de la compagnie de l'autre. D'autres initiatives qui ont inclus des aspects de l'adaptation aux personnes âgées sont des initiatives telles que Havnepromenaden (Promenade du port) et Trettenparken (Parc), et l'initiative du centre-ville sans voiture (bilfritt byliv). L'agence de planification et de construction de la municipalité d'Oslo a joué un rôle déterminant dans ce travail et le nouvel accent qu'ils mettent sur l'adaptation aux personnes âgées est un atout majeur dans l'approche holistique des infrastructures vertes.

Les initiatives locales sont centrées sur des boîtes à légumes communales, un terrain de pétanque, des jeux d'échecs dans les parcs ensoleillés des quartiers de la ville et des initiatives de cyclo-pousse en tant que service de taxi dans certaines maisons de retraite de la ville. Les cyclo-pousse font également partie des initiatives locales à Sagene, par exemple, où les habitants de tout âge fournissent des services de vélotaxi aux personnes âgées du quartier. Des itinéraires de trekking et des promenades plus courtes ont été préparés par l'agence pour l'environnement urbain. L'ouverture des aires de loisirs et des parcs peut se faire simplement en plaçant des bancs à des intervalles plus courts, générant des occasions accrues de contacts intergénérationnels. Ces initiatives vertes découlent du plan d'action municipal visant à faire d'Oslo une ville plus verte, et les arrondissements et départements centraux de la municipalité adaptent les politiques favorables aux personnes âgées dans le cadre de cette politique verte.



Avec l'aimable autorisation de la commune d'Oslo

Groupe cible

Les initiatives vertes s'adressent à ceux qui sont en bonne forme physique et à ceux qui se déplacent en fauteuil roulant ou qui ont d'autres facultés réduites. Les initiatives entourant une ville verte sont essentielles dans une ville amie des aînés, et elles vont au-delà des principes de conception universels.

Coordination et participation des parties prenantes

Il y a eu une forte participation des utilisateurs pour rendre la ville accessible, et les initiatives en faveur d'une ville verte pour tous sont un excellent exemple de l'ampleur que peuvent revêtir les aspects des politiques favorables aux personnes âgées lorsqu'elles sont considérées de manière intersectorielle. Assurer une infrastructure sociale plus verte et plus accessible et des lieux avec des programmes conçus pour les utilisateurs requiert une collaboration étroite avec les départements externes au département des personnes âgées, de la santé et de l'emploi. L'agence de planification et de construction de la municipalité d'Oslo a joué un rôle déterminant dans ce travail.

Efficacité et impact

Impact

Rendre le paysage urbain plus vert est une chose positive à bien des égards, et en ce qui concerne les personnes âgées, cela est à l'origine d'une activité accrue de leur part et d'une utilisation plus active de la ville elle-même. L'initiative favorise les espaces de rencontre sociale et contribue à une meilleure santé et à susciter un sentiment de réussite. À long terme, cela signifiera une ville plus accessible pour tous, y compris les enfants, les familles, les jeunes et les personnes âgées.

Suivi des résultats

Il n'y a actuellement aucun suivi en place, mais il est possible de sonder les utilisateurs de certains parcs avec un nouvel objectif ou de nouvelles initiatives locales. Le nombre de toilettes a augmenté d'une unité dans la zone de Sognsvann (Marka) et le centre-ville. L'installation d'éclairage et de bancs a augmenté dans la zone de loisirs de Marka et le centre-ville possède un plus grand nombre de bancs.

Innovation

L'initiative est innovante en ce sens qu'elle offre de nouvelles perspectives aux anciennes pratiques et porte un nouveau regard sur les parcs et les loisirs pour mieux servir tout le monde. La manière dont l'adaptation aux personnes âgées est intégrée dans les documents d'appui et dans les plans d'infrastructure sociale de l'agence de planification et de construction témoigne également de la compatibilité des politiques favorables aux personnes âgées avec la planification des infrastructures sociales et du fait qu'elles peuvent y être incluses.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Diverses versions de cette initiative ont été reproduites ailleurs, comme la rénovation des rues dans les vieux quartiers de Trondheim. Les initiatives vertes sont très transférables, mais nécessitent un engagement politique et une collaboration interservices au niveau de la municipalité.

Leçons apprises

Comme pour toutes les politiques favorables aux personnes âgées qui vont au-delà de l'idée d'objectifs politiques concrets, l'adaptation aux personnes âgées repose en grande partie sur une bonne collaboration intersectorielle ciblée. Par conséquent, il est à noter que l'adaptation aux personnes âgées doit être intégrée de manière à en faire un objectif politique horizontal, souvent au moyen d'une structure de gouvernance verticale.

Levensloopbestendige routes (itinéraires adaptés aux personnes âgées)

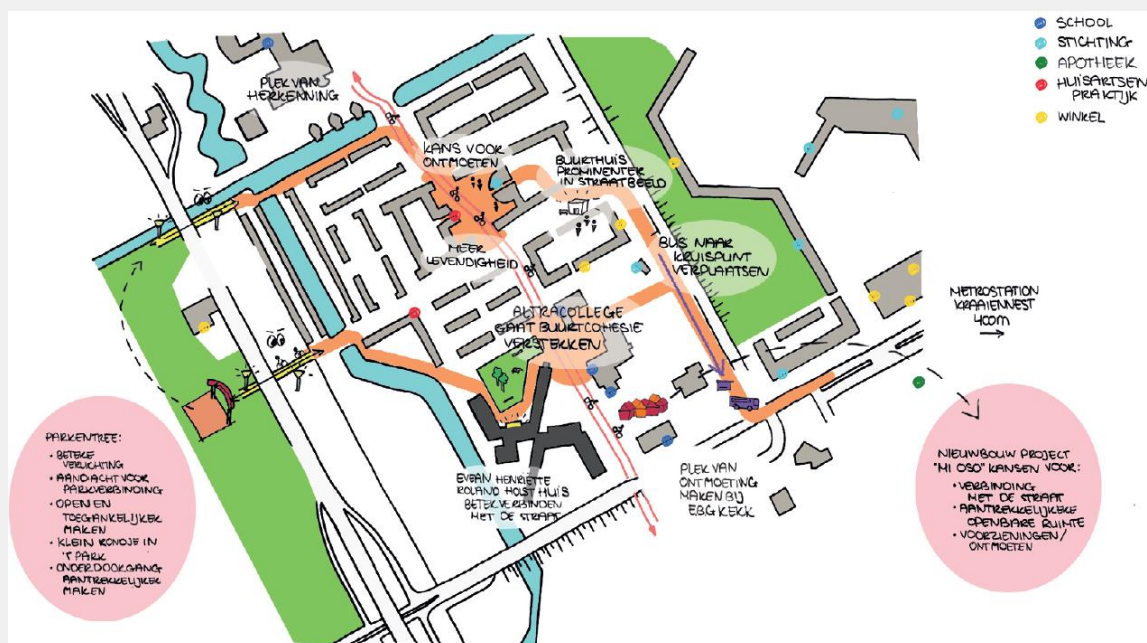
Ville	Amsterdam
Orientation géographique	Indische Buurt, Kortvoort and Buitenveldert
Lancé en ; état actuel	2016; achevé
Informations supplémentaires	Imke van Moorselaar (email)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

L'objectif était de combiner l'amélioration physique de l'espace public pour les personnes âgées avec la stimulation de la participation sociale et des rencontres. Ce projet pourrait par conséquent être perçu comme une combinaison du domaine 1 (espaces extérieurs et bâtiments) et du domaine 4 (participation sociale). Dans différents quartiers de la ville, des itinéraires ont été développés entre les zones à forte concentration de personnes âgées et celles à concentration de services que les personnes âgées utilisent régulièrement. Ces itinéraires conduisent les personnes âgées devant les arrêts de bus et les espaces publics de rencontre. Cela les incite à s'arrêter et à discuter avec leurs pairs.

Dans chaque quartier, les personnes âgées ont exploré la zone pour détecter les adaptations nécessaires. Le long du parcours, des adaptations physiques ont été réalisées, notamment l'installation de bancs et de toilettes accessibles, la création de larges trottoirs exempts d'obstacles, ainsi que l'animation de la zone avec un terrain de pétanque, une table d'échecs et une œuvre d'art.



Carte simplifiée des itinéraires adaptés aux personnes âgées et mesures à prendre. Avec l'aimable autorisation de la municipalité d'Amsterdam

Groupe cible

Les itinéraires adaptés aux personnes âgées ont été conçus pour toutes les personnes âgées, y compris les personnes âgées handicapées. Géographiquement, le choix a été fait de mettre en œuvre les itinéraires dans les quartiers où les concentrations de personnes âgées sont les plus élevées.

Coordination et participation des parties prenantes

La municipalité d'Amsterdam a lancé la mise en œuvre des itinéraires adaptés aux personnes âgées. Chaque zone est en cours d'exploration et d'évaluation par une équipe de personnes âgées, la municipalité et des experts scientifiques locaux. Avant le début de chaque nouvel itinéraire, la municipalité pose une condition : que les personnes âgées de la zone mettent en place un groupe de résidents qui supervise le maintien des nouveaux éléments le long de l'itinéraire.

Efficacité et impact

Impact

Du point de vue des résultats, 34 adaptations à l'espace public ont été réalisées, pour le rendre plus adapté aux personnes âgées. L'aménagement des itinéraires résulte en un espace public plus attrayant pour plusieurs générations, et plus d'interaction sociale dans les quartiers. Non seulement les personnes âgées se rencontrent plus souvent, mais les jeunes viennent également déjeuner près des œuvres d'art. De plus, les itinéraires sont devenus un point de connexion, car les espaces de rencontre pour les personnes âgées sont également devenus un terrain de jeu pour les enfants où les personnes âgées peuvent les regarder après avoir joué avec eux.

Suivi des résultats

Le projet fait l'objet d'un suivi et en décembre 2019, une évaluation a été publiée ; celle-ci a conclu que les mesures ont probablement eu un impact positif sur la mobilité et le comportement social des personnes âgées dans les quartiers étudiés. Les conclusions ont été prises avec réserve, car aucune mesure de référence n'était disponible. Dans les évaluations futures, il est important de mesurer la situation avant l'intervention – par exemple le comportement social et la mobilité des participants.

Innovation

Le fait qu'il ne s'agisse pas d'un nouveau projet, mais plutôt d'un suivi du processus existant de co-recherche avec les personnes âgées constitue une innovation. Les itinéraires ont été réalisés avec les personnes âgées dans le cadre d'un processus de création de lieux.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Dans la région du Grand Manchester, des efforts similaires ont été faits pour rendre les espaces publics adaptés aux personnes âgées grâce à la co-recherche et à la création de lieux par les personnes âgées. Quelques conditions locales sont nécessaires pour la reproduction : l'implication minutieuse des personnes âgées, leur pleine coopération et l'existence d'espaces de rencontre qui constituent des repères le long des itinéraires à créer.

Leçons apprises

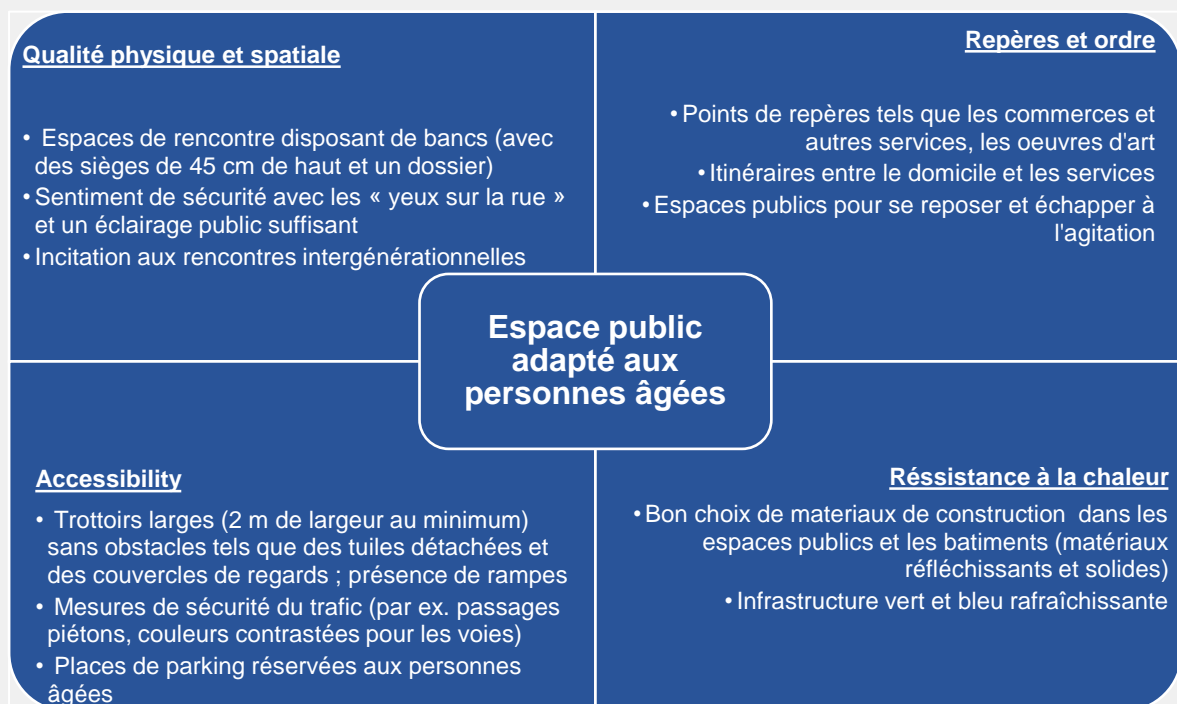
Une bonne analyse préalable de l'emplacement et une approche participative et ascendante de la création de lieux se sont avérées cruciales pour une mise en œuvre réussie. Cela nécessite des chefs de projet engagés, mais aussi d'éviter la participation de trop nombreux groupes de parties prenantes différents. Autrement, les personnes âgées ne deviendraient pas actives, étant donné que leur rôle devrait être d'indiquer les besoins et de maintenir les itinéraires. C'est une question de gestion des attentes.

Liste de contrôle des espaces publics	
Ville	Amsterdam
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2017; en cours
Informations supplémentaires	Laura Hakvoort (email)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

L'urbanisme a toujours joué un rôle de premier plan aux Pays-Bas et cela se remarque à l'attention qu'il reçoit dans la politique d'Amsterdam pour une ville amie des aînés. La prévention des chutes est l'un des objectifs principaux et elle nécessite un entretien soigné des espaces publics. Cependant, la politique de la ville est plus vaste que cela. Il s'agit d'adapter les espaces publics pour qu'il soit plus confortable pour les personnes âgées d'y passer du temps. En conséquence, une liste de contrôle des interventions dans l'espace public a été élaborée. Cette liste de contrôle est centrée sur quatre thèmes : la qualité physique et spatiale, les repères et l'ordre, l'accessibilité et la résistance à la chaleur.



Suffisamment de bancs, d'infrastructures vertes et de matériaux réfléchissants (à gauche) et de larges trottoirs exempts d'obstacles (à droite). Avec l'aimable autorisation de la municipalité d'Amsterdam (2017)

Groupe cible

La liste de contrôle était centrée sur tous les habitants âgés de 65 ans et plus. Cependant, avec les adaptations nécessaires, Amsterdam s'efforce d'être une ville pour tous les âges.

Coordination et participation des parties prenantes

La municipalité d'Amsterdam est à l'origine de la liste de contrôle. Pour la développer, la municipalité a fait appel à un « ergonomiste urbain », qui connaît à la fois les directives nationales de conception formulées par CROW (plate-forme néerlandaise de connaissances pour la conception de l'espace public et de la mobilité) et l'expérience pratique des mesures éprouvées. Des groupes d'intérêt pour les personnes âgées et handicapées ont également été consultés.

Efficacité et impact

Impact

La liste de contrôle constitue à présent une partie du manuel de la ville pour la conception des espaces publics, ce qui signifie que désormais, tous les nouveaux ajustements des espaces publics dans la ville seront réalisés en tenant compte de l'adaptation aux personnes âgées.

Suivi des résultats

Aucun suivi officiel n'est en cours. Il est suggéré de garder une trace du nombre et du type d'améliorations physiques qui ont été effectuées après les inspections des espaces publics.

Innovation

Nouvelle méthode : la création de lignes directrices normalisées dans toute la ville pour un espace public adapté aux personnes âgées est un élément innovant.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Des listes de contrôle ont été établies par de nombreuses municipalités néerlandaises, mais aussi dans de nombreux autres pays à l'étranger. L'initiative ne dépend pas de conditions spécifiques. Cependant, il est conseillé de continuer à suivre la situation. Cette surveillance peut se faire en impliquant les personnes âgées en tant que scouts bénévoles.

Leçons apprises

La liste de contrôle fait courir le risque de trop se concentrer sur les besoins des personnes âgées. Par exemple, lorsque vous placez des bancs pour personnes âgées dans un espace public, il est intéressant de choisir des bancs qui conviennent de façon ergonomique aux personnes âgées (angle d'assise aussi droit que possible). Cependant, on a tendance à oublier que d'autres groupes de la population n'aiment pas de tels bancs et qu'ils les utiliseront moins. Une approche équilibrée et flexible est donc nécessaire.

2. Transportation

Flexlinjen (Ligne Flex)	
Ville	Göteborg
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	Projet pilote lancé au milieu des années 1990 ; le service s'est depuis élargi
Informations supplémentaires	Flexlinjen - Göteborgs Stad (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Flexlinjen (Ligne Flex) est une forme de transport public adapté aux personnes âgées et composée de minibus circulant sur 29 lignes flex différentes et qui couvrent tous les quartiers de Göteborg. L'un des principaux objectifs derrière Flexlinjen était de développer une nouvelle forme de transport public si accessible qu'elle peut être utilisée aussi par les personnes qui ont des difficultés à utiliser les transports publics ordinaires. Les minibus sont accessibles et adaptés pour les animaux de compagnie, les bagages ou les poussettes, et les voyageurs sont assurés d'avoir un siège dans les bus, ce qui est possible en raison de l'enregistrement obligatoire. Flexlinjen remplit également une fonction sociale, car de nombreux voyageurs ont affirmé qu'ils apprécient l'aspect social du fait de voyager ensemble. Les bus fonctionnent dans une zone définie, et il y a beaucoup de points d'arrêt. Le bus ne s'arrête qu'aux endroits où un passager a réservé pour monter à bord ou pour descendre. Les passagers peuvent recevoir une assistance à l'embarquement et à la descente du bus si nécessaire.



Avec l'aimable autorisation de Lo Birgersson

Groupe cible

Flexlinjen peut être utilisé par n'importe qui, mais le groupe cible principal se compose de ceux qui ont du mal à utiliser les transports publics ordinaires. La grande majorité des passagers sont des personnes âgées. Environ 70 % des passagers sont des femmes et 30 % sont des hommes.

Coordination et participation des parties prenantes

Flexlinjen est coordonné par Serviceresor, une section spécifique du Bureau du trafic de la ville de Göteborg chargée d'organiser le transport assisté dans la ville. Serviceresor a été chargé de cette tâche par Västrafik qui est responsable des transports publics dans l'ouest de la Suède et exploite également les minibus sur Flexlinjen. Pour développer le système de transport, la collaboration avec les personnes âgées à Göteborg s'est poursuivie par le biais de dialogues avec les citoyens et par l'organisation d'espaces d'échange. D'autres

initiatives comprennent l'utilisation des "ambassadeurs de passagers", comme on les appelle, et qui fournissent de l'aide à ces derniers, ainsi qu'un service à la clientèle que les gens peuvent contacter pour poser des questions et pour partager leurs opinions.

Efficacité et impact

Impact

Une première version de Flexlinjen a été lancée au milieu des années 1990, et la ville a travaillé en permanence pour développer le système. À la fin des années 1990, il a été décidé d'élargir le système à l'échelle de la ville, et le système de transport dans sa forme actuelle a été achevé en 2010. Le nombre de passagers sur Flexlinjen a considérablement augmenté depuis son lancement. Le nombre total de passagers en 2000 était d'environ 24 000, alors que le nombre annuel total de passagers a varié d'environ 200 000 à 240 000 au cours des dernières années. Flexlinjen a été mentionné comme un succès dans la plupart des sondages menés à Göteborg, et le service est considéré comme une initiative qui rend les personnes âgées plus actives et qui les incite à sortir.

Suivi des résultats

Les fonctionnaires de la ville qui travaillent avec Flexlinjen surveillent en permanence le système. La ville reçoit et traite quotidiennement les avis émis par les passagers, et une évaluation plus élaborée basée sur ces points de vue est effectuée deux fois par an. Le nombre et le type de voyages sur Flexlinjen et les autres systèmes de transport public dans la ville sont traités mensuellement. Il y a aussi des efforts continus et en cours pour améliorer le suivi de Flexlinjen.

Innovation

Flexlinjen pourrait être considéré comme un mélange entre les transports publics et un service de taxi. L'objectif était de développer un système de transport rentable et de qualité qui peut être utilisé également par les personnes qui ont des difficultés à utiliser les transports en commun ordinaires. Ainsi, le système se révèle particulièrement pratique pour les voyageurs âgés et les personnes en situation de handicap, car les passagers ont la garantie d'avoir un siège.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

La Ligne Flex de Göteborg a été reproduite en Suède, notamment dans les municipalités d'Uppsala et de Lerum, dans lesquelles des solutions de transport similaires ont été lancées. Un système de transport similaire, inspiré par Flexlinjen, a également été lancé à Oslo sous le nom de Rosa busser. Développer des types de solution de transport public similaires dans d'autres villes également serait tout à fait possible.

Leçons apprises

Trois points principaux pourraient être soulignés comme importants pour la mise en œuvre de Flexlinjen. Tout d'abord, il peut être recommandé que les mêmes conducteurs exploitent fréquemment les mêmes lignes, car cela peut procurer aux passagers plus de confort et un sentiment de sécurité, en plus de renforcer les relations personnelles. Ensuite, avoir un siège garanti est aussi très apprécié. Enfin, la possibilité de commander Flexlinjen à un endroit donné le rend accessible aux passagers qui ne peuvent pas utiliser les transports publics ordinaires.

3. Logement

Lang zult u wonen (Vous vivrez longtemps)	
Ville	Hengelo
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2010; en cours
Informations supplémentaires	Hengelo - Lang zult u wonen (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Lang zult u wonen (« Vous vivrez longtemps ») est une campagne de sensibilisation visant à améliorer le confort et la sécurité au domicile des gens. Le but de l'initiative est d'encourager les gens à apporter des améliorations dans leurs maisons *avant que* ces améliorations ne soient nécessaires. En anticipant la baisse de la mobilité avant que cela ne soit nécessaire, les accidents peuvent être évités et le logement peut devenir plus sûr au bon moment. En outre, il est souvent moins coûteux de procéder à des ajustements en temps opportun que de le faire lorsque ces ajustements doivent être réalisés *ad hoc*.

L'initiative fournit des conseils pour les petits ajustements qui peuvent être faits dans la maison (par exemple l'enlèvement des seuils de porte pour faciliter le déplacement dans la maison avec des aides à la marche). En plus de ces conseils pratiques, depuis 2013, la municipalité accorde également une subvention de 1000 € par maison pour les mesures adaptées aux personnes âgées. En guise de condition préalable à l'obtention de la subvention, un « scan » de la maison est effectué par un professionnel. Au cours de cet examen de la maison, des conseils professionnels sont donnés sur les situations de logement personnelles. En raison de ces conseils, les auxiliaires prennent souvent plus de mesures que celles initialement prévues. Cela réduit les risques à long terme.

Groupe cible

Le groupe cible de l'initiative est constitué d'habitants de tous âges, mais la subvention n'est disponible que pour les habitants de 65 ans ou plus. Entre 2013 et 2018, 64 % des subventions ont été accordées à des personnes âgées de 65 à 80 ans et 36 % à des personnes âgées de 80 ans et plus.



Avec l'aimable autorisation de la municipalité de Hengelo

Coordination et participation des parties prenantes

La municipalité est chargée de la mise en œuvre de l'initiative. Un seul employé se charge de la coordination de Lang zult U Wonen. Une équipe de bénévoles contribue à la réalisation de l'examen de la maison. Ces bénévoles reçoivent une formation d'une journée sur les différents aspects de l'examen de la maison.

Efficacité et impact

Impact

Entre 2013 et 2018, 626 subventions ont été accordées à des propriétaires. Ces personnes demandent souvent une subvention pour prendre une mesure spécifique. En raison des résultats de l'examen de la maison, environ un quart des personnes qui demandent la subvention font plus de changements dans leur maison que ceux initialement prévus. Ceci est considéré comme une importante valeur ajoutée de la subvention. À court terme, la municipalité a dû investir environ 226 000 € pour les subventions, mais économisé environ 500 000 € sur les installations résidentielles. À plus long terme, l'amélioration de la sécurité des maisons peut aider les personnes âgées à vivre à domicile plus longtemps et prévenir les accidents. À long terme, cela aboutit à des économies sur les coûts des soins de santé. En dehors de ces résultats quantitatifs, les personnes impliquées dans la mise en œuvre de l'initiative ont également constaté que la sensibilisation générale aux mesures visant à améliorer la sécurité et le confort de la maison a augmenté.

Suivi des résultats

Les résultats de l'initiative sont suivis, mais pas d'une manière formelle. Des comparaisons sur les dépenses municipales liées à l'amélioration des maisons sont effectuées régulièrement. Ces comparaisons montrent que la ville de Hengelo dépense relativement peu pour l'amélioration des maisons des personnes âgées, et qu'elle dépense également de moins en moins chaque année. En outre, les connaissances des personnes impliquées sont régulièrement mises à jour pour s'assurer que les nouvelles améliorations les plus efficaces sont incluses dans les conseils donnés au cours de l'examen de la maison.

Innovation

Nouvelle méthode : le principal facteur innovant de l'initiative Lang zult u wonen est l'approche proactive plutôt que réactive. En mettant en œuvre des mesures dans les maisons de façon anticipée, les accidents sont évités et les coûts sont réduits. Aussi, la campagne n'est pas destinée exclusivement aux personnes âgées. La sensibilisation est également pertinente pour les personnes plus jeunes.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

L'initiative est reproduite dans d'autres municipalités des Pays-Bas (23 municipalités sur 25 dans la Province d'Overijssel). Les conditions de base de l'initiative sont également faciles à reproduire et ne dépendent pas des contextes locaux. En guise de condition préalable principale, l'initiative sera plus efficace si le nombre de propriétaires âgés est élevé. Il est également important d'évaluer s'il existe un besoin réel pour améliorer le confort du logement dans la ville en particulier. Lorsque la majorité des maisons est déjà facilement accessible, une initiative comme Lang zult u wonen n'est pas nécessaire.

Leçons apprises

Il existe une myriade de dangers potentiels dans les maisons qui peuvent causer des blessures ou entraver les déplacements lorsque les gens vieillissent et deviennent moins mobiles. S'il n'est pas légalement possible d'obliger les gens à identifier et à s'attaquer à ces dangers, il est possible de les sensibiliser à ce sujet. Cela peut réduire les coûts des soins de santé à long terme. La clé du succès de l'initiative est la mise en œuvre des « scans » de maison, qui aident à identifier les dangers dont le groupe cible n'a pas encore conscience. De cette façon, les gens sont encouragés à prendre des mesures préventives de plus en plus adaptées.

Logements bleus	
Ville	Nantes
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2008; en cours
Informations supplémentaires	Les logements bleus - Ville de Nantes (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Selon des estimations récentes de l'AURAN, 90 % des personnes âgées de la région métropolitaine souhaitent vieillir chez elles. Permettre aux personnes âgées de vivre seules le plus longtemps possible est l'une des priorités de la ville. Pour permettre aux personnes à revenu limité qui perdent progressivement leur mobilité et leur autonomie de réaliser cette aspiration – ainsi que pour alléger la pression sur les équipements publics – Nantes Habitat et la ville de Nantes ont créé les *Logements bleus* en 2008. Ces logements sont situés à proximité des transports en commun et ont généralement une convention avec des services de livraison à domicile pour les repas, la fourniture de services de bricolage et d'autres types d'assistance. Ils sont généralement constitués de 1 à 3 chambres et sont situés au rez-de-chaussée ou au premier étage, ou sont accessibles par ascenseur. Pour plus de commodité et de sécurité, ils sont aménagés en fonction des besoins des personnes âgées en perte d'autonomie, en prévoyant par exemple des volets électriques, des interrupteurs et des prises à une hauteur adaptée, le remplacement des baignoires par des douches, des barres d'appui et des planchers antidérapants. À ce jour, il existe 1 050 appartements répartis dans différents quartiers.

Groupe cible

Cette opportunité est réservée aux personnes de plus de 65 ans dont les revenus sont limités. Le seuil de revenu pour un individu est de 20,111 €, tandis que pour un couple, il est fixé à 26,856 € par an. La photo fait référence à la Maison Helena, récemment construite, et qui comprend 24 appartements.

Coordination et participation des parties prenantes

L'initiative a été lancée en 2008 par Nantes Habitat et le CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) qui fait partie de la ville de Nantes. Plusieurs associations et autres services municipaux collaborent étroitement. Par exemple, le CLIC veille à ce que les personnes âgées et éventuellement leurs familles aient accès à toutes les informations liées à cette opportunité, y compris le processus de demande et les différentes options qui sont offertes. Les associations de loisirs et de soutien à domicile (livraison à domicile, ramassage, assistance sanitaire) sont en contact étroit avec le personnel des Logements bleus.



Avec l'aimable autorisation d'Espacil Habitat

Efficacité et impact

Impact

D'abord et avant tout, les Logements bleus permettent aux gens de vivre de façon autonome pendant une plus longue période et au moins jusqu'à ce qu'ils aient un certain degré d'autonomie. Ils empêchent l'isolement car les personnes qui vivent dans ces logements ont des contacts non seulement avec leurs pairs et leurs voisins, mais aussi avec les bénévoles et les associations qui sont très présents et apportent l'offre de services et le soutien de la ville et des associations locales. Toutefois, ils permettent à leurs locataires de préserver leur vie privée, contrairement à d'autres options telles que le logement en foyer. Les logements bleus sont donc appréciés. Cependant, ils sont limités en nombre, et bien qu'ils soient réservés aux personnes ayant un revenu limité, le loyer doit être payé par le locataire, ce qui les rend moins accessibles.

Suivi des résultats

Il n'y a pas d'études spécifiques disponibles pour évaluer l'impact de l'initiative ; cependant, la ville et Nantes Habitat prévoient la visite d'un évaluateur de Nantes Entour'Âge sur les lieux tous les trois mois, pour évaluer l'état du logement, s'assurer qu'il répond toujours aux besoins du locataire et déterminer si des améliorations ou des changements sont nécessaires.

Innovation

This initiative allows for a dynamic and personalised assistance to the old person that wishes to live on his own while starting to lose some autonomy. The fact that the facilities are adapted to the needs and that there is an initial in-depth and then periodical assessment make this initiative worth of attention.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Cette initiative permet une assistance dynamique et personnalisée à la personne âgée qui souhaite vivre seule bien qu'elle commence à perdre son autonomie. L'adaptation des installations aux besoins existants et l'existence d'une évaluation initiale approfondie puis d'une évaluation périodique rendent cette initiative digne d'attention.

Leçons apprises

L'un des problèmes rencontrés lors des échanges avec les personnes âgées dans un groupe de discussion est la complexité du processus de demande et la difficulté de l'accès aux logements pour lesquels les demandes sont concurrentielles. Cela s'explique par la forte augmentation de la demande d'hébergement dont la ville est très consciente, mais qui ne s'accompagne toujours pas d'une offre tout aussi rapide. La diversité des types d'hébergements et de solutions en cours de développement pourrait cependant aider à alléger la pression sur ce type d'hébergement qui reste l'un des plus populaires.

La maison de retraite Pasteur Fangensvei	
Ville	Oslo
Orientation géographique	Nordre Aker
Lancé en ; état actuel	2017; en cours
Informations supplémentaires	Pastor Fangens vei 22 seniorhus (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Pastor fangensvei 22 est un Seniorhuset (maison de retraite) situé dans l'arrondissement de Nordre Aker. Le Seniorhuset se compose d'appartements pour les personnes âgées et est également un centre d'activités pour ces dernières. Cela inclut des groupes de danse, des rencontres intergénérationnelles où les écoliers et les adolescents sont invités à passer du temps avec des personnes âgées ainsi que d'autres groupes d'activités. La maison comprend également un service appelé AHANS et Pastor'n.

L'une des principales préoccupations des personnes âgées est d'avoir un interlocuteur à qui s'adresser. Ainsi, AHANS (Alltid Ha Noen å Spørre - toujours avoir quelqu'un à qui s'adresser) est devenu une réalité. Les personnes âgées peuvent poser des questions sur tout ce qui concerne les activités en cours dans l'arrondissement, telles que les groupes de fitness, les activités culturelles (y compris celles fournies par les initiatives établies grâce à la collaboration entre la municipalité d'Oslo et l'Opéra et Ballet Norvégien), ou encore les cours et les services de transport (Rosa Buss). Toutes les informations sont disponibles par téléphone ainsi que dans la maison de retraite. Pastor'n est un lieu de services et de rencontre pour toute personne qui commence à avoir du mal à se rappeler certaines choses ou qui est dans les premières phases de la démence. C'est une offre d'activité quotidienne et sociable à travers des groupes de fitness et des excursions. Certaines activités et excursions pourraient nécessiter de l'autofinancement dans une certaine mesure. Le Seniorhuset fournit également des conseils et des orientations pour ceux qui ont récemment reçu un diagnostic de démence, ainsi que des informations et du soutien aux familles entourant des personnes âgées.

En plus de fournir ces services, le Seniorhuset comprend également 29 appartements pour les personnes âgées dont 7 sont spécifiquement conçus pour convenir à une personne atteinte de démence qui est capable de vivre de façon autonome, mais qui a besoin d'une certaine assistance. Des étudiants vivent dans deux appartements à loyer réduit en échange d'un minimum de 30 heures par mois passées avec les habitants plus âgés. Les activités comprennent le ski de fond, des promenades et la cuisine. La maison de retraite fonctionne également comme un point de connexion et un centre de ressources pour la communauté locale. Les collaborations avec par exemple les jardins d'enfants locaux à travers le réseau Joyful lives for older persons (Des vies heureuses pour les personnes âgées) et les initiatives impliquant des adolescents en recherche d'emploi ou d'une opportunité de bénévolat pour réaliser des activités avec les utilisateurs, sont d'autres exemples de la façon dont la maison de retraite s'intègre à la communauté locale.

Groupe cible

Le groupe cible est constitué de personnes âgées de plus de 60 ans, mais la maison est ouverte à tous et encourage la rencontre intergénérationnelle.

Coordination et participation des parties prenantes

L'arrondissement de Nordre Aker a créé la maison de retraite et est en charge de la coordination. Les autres parties prenantes impliquées dans le processus de création de la maison de retraite étaient des personnes âgées des quartiers de la ville, car la participation des utilisateurs a été au centre de tous les développements liés au concept de ville amie des personnes âgées à Oslo. L'idée est que les bénévoles, la communauté, la famille et les utilisateurs prennent part à la gestion de la maison et de ses activités.

Efficacité et impact

Impact

L'installation du Seniorhuset a été positive pour la communauté locale et des services tels que AHANS ont été positifs pour l'arrondissement de Nordre Aker. Le fait que tous ceux qui ont des questions aient un endroit où ils peuvent y trouver des réponses est un moyen de promouvoir un vieillissement plus actif et plus sain sans stigmatisation. Relier le Seniorhuset aux services de transport adaptés aux personnes âgées (Rosa Busser) est une autre façon de rapprocher la maison de retraite du tissu urbain de son environnement.

Suivi des résultats

Le nombre d'utilisateurs et le nombre de personnes vivant dans les appartements de la maison de retraite sont deux indicateurs clairs. Dans la communauté locale, il est évident que les politiques favorables aux personnes âgées sont de plus en plus intégrées, y compris à travers diverses initiatives de l'arrondissement de Nordre Aker (par exemple pour fournir au personnel des commerces locaux une présentation et un outil pour gérer les défis liés au vieillissement et à la démence), et que le Seniorhuset est le point de connexion permettant d'obtenir le soutien grâce auquel l'arrondissement devient de plus en plus adapté aux personnes âgées. La variété et le nombre d'acteurs différents impliqués dans les activités du Seniorhuset est une indication de l'effet que la maison a sur la communauté locale.

Innovation

La maison de retraite Pastor Fangens vei 22 est un guichet unique pour toutes les personnes âgées qui ont besoin d'informations spécifiques sur les services et les opportunités. C'est un excellent exemple de la façon dont il faut encourager l'utilisation de zones et d'espaces avec un programme, pour aboutir indirectement à un espace social. L'intégration de maisons de sécurité avec des adaptations particulières pour les personnes âgées atteintes, par exemple, de démence légère est également un aspect innovant, car elle encourage l'activité et la stimulation par des activités de groupe dans des cadres et un environnement sécurisés de la maison de retraite. Depuis l'ouverture de la maison de retraite, les étudiants ont également emménagé dans le complexe de bâtiments, ce qui montre à quel point ces maisons ne sont pas limitées aux personnes d'un certain âge, mais qu'elles sont ouvertes à tous. L'idée d'ouvrir la maison aux jeunes générations est venue d'une enquête réalisée auprès des personnes âgées, qui ont demandé différents espaces où elles pourraient rencontrer des jeunes gens. Les étudiants ont déménagé dans leurs nouveaux appartements étudiants à Pastor Fangens vei 22 en février 2018. Les étudiants vivent à loyer réduit en échange de 30 heures par mois passées avec les autres habitants.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Aucune condition particulière n'est nécessaire, et le projet peut tout à fait être reproduit. Pastor Fangens vei 22 Seniorhuset est conçu comme un point de connexion pour toutes les informations et les activités qui favorisent le vieillissement actif et est un centre de ressources pour la communauté locale. L'idée d'inclure des appartements étudiants dans de nouvelles maisons de retraite et centres d'activités est un excellent moyen d'encourager les rencontres intergénérationnelles et pourrait être envisagée dans le développement de nouveaux logements pour personnes âgées.

Leçons apprises

Être capable de vivre une vie active en demeurant en bonne santé plus longtemps est rendu possible grâce aux cadres stables de la maison de retraite. Cependant, il est important de garder à l'esprit qu'il existe actuellement trois générations de personnes âgées aux besoins et souhaits différents. L'image de marque et le marketing jouent un rôle important pour atteindre les différentes générations avec les activités qui pourraient leur convenir au mieux – certaines personnes âgées se sentent trop jeunes pour aller dans une maison destinée aux personnes âgées, bien que leurs besoins et opinions pourraient changer. Les activités au Pastor Fangens vei 22 les combinent dans le bon sens.

Trygghetsboende (Maisons de sécurité)	
Ville	Göteborg
Orientation géographique	Les maisons de sécurité se trouvent dans la plupart des quartiers de la ville de Göteborg
Lancé en ; état actuel	2008; en cours
Informations supplémentaires	Trygghetsboende - Göteborgs Stad (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Les maisons de sécurité (« *Trygghetsboende* ») offrent une nouvelle façon de vivre dans laquelle la sécurité et la communauté sont des éléments clés. À Göteborg, les maisons de sécurité s'adressent aux personnes âgées de 70 ans et plus. Ce type de logement a été développé en tenant compte du fait que les gens veulent généralement éviter de déménager de leur maison à mesure qu'ils vieillissent, et est basé sur l'idée que certains petits ajustements dans le logement peuvent leur procurer plus de sécurité et de confort. Ces ajustements impliquent de rendre les appartements plus accessibles, d'installer un judas sur la porte et une alarme de four, ainsi que des poignées supplémentaires dans la salle de bain. Non seulement les appartements doivent avoir une bonne accessibilité physique, mais l'entrée et l'extérieur du bâtiment doivent également être accessibles. Il doit également y avoir un ascenseur avec la possibilité de s'asseoir ainsi qu'une alarme de sécurité dans les bâtiments. Un autre principe essentiel est qu'il devrait y avoir un espace commun adossé aux maisons de sécurité, où les résidents peuvent rencontrer un hôte de sécurité et participer à des activités avec d'autres résidents. L'idée est que les résidents eux-mêmes prennent l'initiative d'organiser des activités, qui devraient toutes être gratuites.

Groupe cible

Les maisons de sécurité de Göteborg sont destinées aux personnes âgées de 70 ans et plus. Toutefois, si deux personnes vivent dans une maison de sécurité, il suffit que l'une des deux ait au moins 70 ans. Le groupe des personnes âgées de 70 ans et plus constitue environ un dixième de la population totale de la ville.

Coordination et participation des parties prenantes

En Suède, l'État fournit une aide à l'investissement pour la construction de maisons de sécurité, et de nombreuses municipalités fournissent également leur propre aide à l'investissement pour les maisons de sécurité. À Göteborg, un tel soutien est fourni aux propriétaires pour la conversion d'appartements en maisons de sécurité. Cette aide à l'investissement a été introduite par la municipalité comme un moyen de soutenir la création d'espaces communs adjacents aux maisons de sécurité et pour embaucher des hôtes de sécurité. À Göteborg, les propriétaires peuvent demander cette aide à l'investissement auprès du Bureau du Logement de la ville.



Une publicité pour une maison de sécurité. Avec l'aimable autorisation de Boplats Göteborg

Efficacité et impact

Impact

Le nombre de maisons de sécurité a augmenté à Göteborg au cours des dernières années. Au total, il y avait 830 maisons de sécurité à Göteborg au début de l'année 2019, et ces logements se trouvent dans neuf des 10 arrondissements de Göteborg. Des maisons de sécurité peuvent également être trouvées dans d'autres municipalités de la région de Göteborg et dans d'autres parties de la Suède.

Suivi des résultats

Un rapport d'évaluation externe publié en 2015 illustre la façon dont les maisons de sécurité de Göteborg ont été évaluées. Ce rapport a porté sur l'opinion des résidents des maisons de sécurité de Göteborg et de deux autres municipalités à l'ouest de la Suède en ce qui concerne l'aménagement de leurs logements. Les maisons de sécurité sont généralement perçues de manière positive par les personnes âgées qui les habitent. Selon l'évaluation, les résidents apprécient particulièrement l'aspect social de la vie dans les maisons de sécurité, y compris les liens sociaux que de nombreux résidents ont établis avec leurs voisins. Les espaces communs utilisés pour les activités communes contribuent fortement à cela, ainsi que les hôtes de sécurité qui fournissent un soutien aux résidents. Dans le même temps, le fait que les maisons de sécurité soient physiquement accessibles contribue à l'autonomie des personnes âgées qui n'arriveraient pas à vivre dans un appartement ordinaire.

Innovation

La plupart des maisons de sécurité à Göteborg ont été établies dans le parc de logements existant au sein des sociétés de logement public, et la principale innovation des maisons de sécurité pourrait être le fait qu'en effectuant des ajustements relativement faibles, des appartements ordinaires peuvent devenir plus sûrs et plus pratiques. Les maisons de sécurité pourraient être considérées comme un mélange de logements ordinaires et de logements pour personnes âgées assistées.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Il existe plus de 11 000 maisons de sécurité dans plus de la moitié des municipalités suédoises. Il n'y a aucune raison évidente pour que l'idée de base (c'est-à-dire l'idée que de petits ajustements peuvent rendre des appartements ordinaires plus adaptés aux personnes âgées) ne puisse pas être transférée ailleurs. Cependant, étant donné que la plupart des maisons de sécurité sont des appartements ordinaires qui ont été convertis en maisons de sécurité, une reproduction de ce concept requiert l'existence d'un parc de logements qui peuvent être convertis en maisons de sécurité grâce à des ajustements et des modifications relativement peu importantes. Afin d'établir des maisons de sécurité dans le parc nouvellement construit, certains critères doivent être remplis dans la phase de conception / construction.

Leçons apprises

Avoir une coordination centralisée est avantageux, car cela peut garantir la mise en œuvre et le développement cohérents des maisons de sécurité. Cela peut aider à trouver des solutions efficaces et rentables, telles que des normes de conception optimales et les types d'alarmes de four à installer. Des listes de contrôle détaillées peuvent être un moyen efficace de garantir le respect de certains critères et normes.

Wooncoaches (Conseillers en logement)	
Ville	Amsterdam
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; en cours
Informations supplémentaires	Wooncoach voor senioren (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Beaucoup de personnes âgées finissent par vivre dans une maison plus grande qu'elles le souhaitent et qu'elles ne peuvent gérer. Dans ces situations, il est souvent déjà trop tard pour déménager sans difficulté dans une maison plus appropriée. La ville d'Amsterdam a désigné des conseillers en logement pour prévenir de tels problèmes. Les conseillers en logement sont des bénévoles qui rendent visite aux personnes âgées à leur domicile et discutent de leur situation de logement, avec l'intention de les sensibiliser à l'importance de préparer un déménagement longterm à l'avance. Avec le conseiller en logement, les personnes âgées reçoivent de l'aide pour trouver une nouvelle maison adaptée et pour le processus de déménagement à proprement parler.

Les conseillers en logement offrent deux types de logement adapté. Le premier est appelé « De haut en bas » : les associations de logement proposent aux personnes âgées qui vivent actuellement dans un immeuble sans ascenseur de déménager dans une maison au rez-de-chaussée ou dans un immeuble avec ascenseur, dans le même quartier. Les personnes âgées continueront de payer leur loyer actuel. Le deuxième schéma est appelé « De grand à meilleur ». Dans ce schéma, les associations de logement aident les personnes âgées à passer d'une maison d'au moins 5 pièces et d'une superficie de 70 mètres carrés à une maison plus petite et accessible, tout en conservant le prix de leur loyer actuel. Les personnes âgées sont très satisfaites de ce service et la demande ne cesse d'augmenter.

Groupe cible

Les personnes âgées qui vivent actuellement dans un logement social sans ascenseur (« De haut en bas ») ; les personnes âgées vivant dans un logement social d'au moins 5 pièces ou d'une superficie de 70 mètres carrés (« De grand à meilleur »).

Coordination et participation des parties prenantes

Le conseiller en logement assiste le senior avec la coopération des autres parties prenantes indiquées dans le diagramme:

Phase Acteur	Accès	Signalement	Sensibilisation	Information	Conseil	Choix	Soutien	Adaptation du domicile	Déménagement
Personne âgée									
Municipalité									
Conseiller en logement									
Association de logement									
Professionnel de la santé									
Conseil des résidents									

Efficacité et impact

Impact

18 conseillers en logement sont actifs à travers la ville d'Amsterdam. Ils sensibilisent les personnes âgées à la nécessité de réfléchir à leur situation à venir en matière de logement. Étant donné que les conseillers se concentrent davantage sur l'aide pour trouver une nouvelle maison et sur l'aide au déménagement, ils reçoivent beaucoup d'éloges.

L'évaluation des résultats a montré que les conseillers en logement ont été en mesure de réaliser environ 130 déménagements par an via le schéma « De haut en bas », et environ 60 grâce au schéma « De grand à meilleur ».

Suivi des résultats

Une évaluation *ex ante* a été effectuée sur la base des résultats de la phase pilote dans quatre quartiers pilotes. L'évaluation *ex post* des interventions « De haut en bas » et « De grand à meilleur » s'est achevée en 2019. Les opinions des personnes âgées sur les conseillers en logement pourraient être un indicateur supplémentaire à mesurer, car actuellement cela n'est connu que qualitativement.

Innovation

Innovation organisationnelle : avec le concept des conseillers en logement, une coopération réussie de multiples parties prenantes (personnes âgées, associations de logement, municipalités, professionnels de la santé et travailleurs sociaux) a été mise en place.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Les conseillers en logement sont actifs dans de nombreuses grandes villes néerlandaises telles qu'Utrecht, Rotterdam, mais aussi dans les petites villes. Aussi bien les municipalités que les associations de logement social peuvent mettre en place des conseillers en logement. Les ressources humaines et financières sont les conditions les plus importantes de transférabilité.

Leçons apprises

Au cours de la phase pilote de l'initiative, quatre conseillers par quartier effectuaient un petit nombre de visites à domicile – environ 12 par mois et par quartier. Dans l'évaluation pilote, il a été conclu que de nombreuses personnes âgées ne demandaient ni n'appréciaient la participation des conseillers en logement. Elles ont estimé que, bien que les conseillers en logement fournissent des conseils, ils ne les aident pas à proprement parler dans le processus pour trouver un logement adapté et le déménagement.

Par conséquent, dans la mise en œuvre améliorée du projet, l'assistance aux personnes âgées couvre une plus longue période, se concentre plus sur un soutien concret et pratique et implique davantage de parties prenantes.

4. Social participation

Aanpak eenzaamheid (Combattre la solitude)	
Ville	Amsterdam
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; en cours
Informations supplémentaires	Amsterdams Netwerk Eenzaamheid (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Amsterdam a fait de la solitude l'un des quatre principaux champs d'action de sa politique actuelle pour une ville amie des aînés. Le programme de l'initiative Combattre la solitude comprend trois éléments distincts:

- **Une approche d'apprentissage** : développement des connaissances sur les interventions éprouvées contre la solitude, la réalisation d'expériences par des universités et des institutions du savoir, ainsi que des formations pour les professionnels de la santé et les travailleurs sociaux,
- **Amsterdam Loneliness Network** : composé de plus de 600 parties prenantes telles que la municipalité, les fournisseurs de soins de santé, les institutions du savoir, les groupes d'intérêt et les fondations. Ensemble, ils forment un "réseau d'apprentissage" qui organise a) des connexions physiques au moyen de conférences dans le centre de conférences Pakhuis De Zwijger de la ville et b) des connexions numériques via une boîte à outils en ligne avec des bonnes pratiques et des interventions éprouvées pour la prévention de la solitude. En outre, le réseau vise à favoriser le développement des connaissances en facilitant les expériences et l'échange de connaissances. Au sein du réseau d'apprentissage, plusieurs produits à succès ont été développés, et ils forment ensemble une boîte à outils.
- **La municipalité en tant qu'intervenant** : la municipalité vise à jouer un rôle de catalyseur en fournissant des services de base (tels que des espaces de rencontres dans tous les quartiers) qui peuvent générer des effets multiplicateurs, ainsi qu'en réunissant et en mettant en relation toutes les parties prenantes impliquées.

Boîte à outils avec des connaissances sur les interventions éprouvées et d'autres conseils, recueillis auprès de toutes les parties prenantes participantes.



Groupe cible

On estime qu'environ un tiers des habitants d'Amsterdam (environ 300 000 personnes) se sentent seuls ; 13 pour cent se sentent extrêmement seuls. Une grande part d'entre elles sont des personnes âgées, en particulier celles issues des minorités comme les migrants et les LGBT ou les célibataires.

Coordination et participation des parties prenantes

La municipalité d'Amsterdam coordonne le programme et a impliqué 600 parties prenantes réparties entre les catégories ci-après : groupes des résidents, institutions du savoir, professionnels de la santé, travailleurs sociaux et autres divers groupes (entrepreneurs et décideurs d'autres villes).

Efficacité et impact

Impact

Un ensemble diversifié de résultats a été constitué. D'après une sélection de résultats de 2018 :

- conférences thématiques ont été organisées ;
- 40 formations sur la prévention de la solitude ont été dispensées à env. 600 professionnels ;
- 2 instruments ont été élaborés pour permettre aux décideurs d'élaborer des politiques de lutte contre la solitude et d'évaluer les demandes de subvention pour les projets relatifs à la solitude ;
- un guide pratique « seul à Mokum » a été élaboré avec des idées théoriques sur la solitude, des histoires de personnes seules et de travailleurs sociaux, ainsi qu'avec des projets prometteurs ;
- la boîte à outils en ligne contient 22 interventions éprouvées et 12 projets prometteurs, ainsi que des lignes directrices pour la prévention et la lutte contre la solitude.

Il en résulte une augmentation des connaissances sur la solitude, à la fois en termes de lutte contre le tabou et de diffusion des bonnes pratiques en matière de prévention.

Suivi des résultats

Il n'y a pas de suivi systématique des résultats. Cela est compréhensible étant donné la diversité des activités ; toutefois, un aperçu des résultats par élément du programme pourrait être créé.

Innovation

Mettre l'accent sur les nouveaux besoins : on sait encore peu de choses sur les interventions efficaces concernant la solitude. Le programme Combattre la solitude rassemble théorie et pratique, en créant un aperçu clair des lignes directrices et des interventions éprouvées (boîte à outils) et au moyen de conférences.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

L'approche est unique, mais récemment, le ministère néerlandais de la Santé, du Bien-être et des Sports a annoncé un programme national éponyme conçu presque à l'identique. La transférabilité dépend de l'existence locale ou régionale d'une institution du savoir qui peut aider à recueillir de nouvelles connaissances, par exemple par l'évaluation d'expériences locales.

Leçons apprises

L'approche du réseau est très efficace, bien qu'elle nécessite un leadership solide et une gestion des intervenants. Le défi est de savoir comment atteindre les minorités telles que les migrants, car elles perçoivent relativement souvent la solitude comme un tabou.

Carte Blanche	
Ville	Nantes
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2012; en cours
Informations supplémentaires	Carte Blanche - Ville de Nantes (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Nantes s'est énormément investie pour diversifier son offre culturelle et la rapprocher de ses citoyens, principalement parce qu'elle est perçue comme un outil puissant de promotion de l'intégration et de l'inclusion sociale. Carte Blanche a été un moyen utile de faciliter l'accès à la culture en offrant des prix plus abordables, mais aussi un éventail de services annexes qui ont contribué à attirer de nouveaux utilisateurs dans les manifestations culturelles et sportives. Elle donne accès à des réductions dans plus de 60 lieux culturels et installations sportives : entre autres les théâtres, cinémas et expositions. Elle a été lancée en 2012, et bien qu'elle ne soit pas spécialement dédiée aux personnes âgées, elle a été largement utilisée par elles. Il en existe trois versions:



Avec l'aimable autorisation de Carte Blanche

- *Basic* : réduction des prix pour tous (en dessous du seuil de revenu),
- *Carte Blanche Médiation* : réduction des tarifs, mais aussi accompagnement des personnes handicapées ou à mobilité réduite qui doivent être escortées pour atteindre la destination. Cette version a été la plus intéressante pour les personnes âgées,
- *Aide à la ratification pour amateurs* : aider les artistes qui souhaitent pratiquer et lancer leur initiative (avec un abonnement).

Groupe cible

L'initiative est réservée à tous les citoyens, et les réductions de prix sont calculées en fonction du revenu. La carte Médiation est spécialement créée pour les personnes âgées ou pour les personnes à mobilité réduite. À ce jour, plus de 3 000 citoyens ont fait usage de la carte.

Coordination et participation des parties prenantes

Carte Blanche est une initiative de la ville qui travaille en partenariat avec maintenant 60 installations culturelles et sportives et un large éventail d'associations et d'organisations qui fournissent un soutien et des services supplémentaires. Par exemple, elles jouent un rôle important lorsqu'il s'agit d'aider les personnes handicapées ou âgées à se rendre sur les lieux d'intérêt ainsi que lorsqu'il est question de prodiguer des conseils et une assistance ciblés sur la façon de choisir un événement ou une activité qui convient le mieux aux besoins spécifiques d'un bénéficiaire. Certaines des initiatives et des spectacles sont également promus par des associations locales qui peuvent parfois mobiliser et organiser des visites pour des groupes de personnes.

Efficacité et impact

Impact

L'initiative a contribué à rapprocher de la culture et du sport de nombreux segments de la société qui étaient traditionnellement exclus non seulement en raison de contraintes financières, mais aussi par manque d'intérêt. La large offre a également contribué à briser le préjugé selon lequel la culture n'est réservée qu'aux personnes bien éduquées, car elle couvre également l'accès au cinéma, aux compétitions sportives et à un large éventail d'autres divertissements. La ville de Nantes a également noté que si les personnes âgées sont souvent plus attirées par le cinéma et la musique classique, elles commencent progressivement à découvrir d'autres domaines et activités. Outre le fait de rapprocher les gens de la culture (non seulement en tant que spectateurs, mais aussi en tant qu'interprètes et artistes), l'augmentation du taux de participation et de fréquentation a également eu un effet positif en rompant le cycle de l'isolement et de l'exclusion sociale et a favorisé la création de nouveaux liens et relations.

Suivi des résultats

Une enquête de satisfaction a été publiée en 2015. La réponse a été positive, à l'exception de certaines plaintes relatives aux tarifs, qui, pour certaines personnes interrogées, ne sont toujours pas perçus comme assez compétitifs. Il est possible qu'une évaluation de l'initiative soit entreprise dans un avenir proche.

Innovation

L'initiative est innovante car elle ne permet pas uniquement une réduction des prix pour accroître l'accès à la culture et au sport : elle prête également attention à d'autres aspects (logistiques comme moraux) qui pourraient empêcher les gens d'y participer et tente de les aborder aussi.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Nantes consacre une grande partie de son budget à la politique culturelle. Une initiative comme Carte Blanche nécessite que l'administration municipale soit désireuse d'investir dans ce domaine, particulièrement si l'ambition est de cibler les personnes qui ne sont pas encore engagées dans des activités culturelles à cause des contraintes financières. Les prix proposés doivent être abordables.

En outre, il est important d'avoir à bord un grand nombre de services et d'activités, car l'offre doit être large et diversifiée. Enfin, la coordination et le partenariat avec les associations et les organisations locales sont essentiels pour assurer un ensemble complet de services et de soutien.

Leçons apprises

Nantes a observé que les effets des politiques culturelles sur la cohésion sociale et l'inclusion ne sont souvent visibles qu'à long terme. Cela doit être pris en compte lors de la conception d'initiatives dans ce domaine. La ville s'est rendu compte que les tarifs ne devraient être fondés que sur le revenu et non sur l'âge. Cette notion a été introduite ces dernières années et a été appliquée non seulement à Carte Blanche mais aussi à d'autres domaines.

Centros de Convivencia (Centres de rassemblement social pour personnes âgées)	
Ville	Saragosse
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	1990s; en cours
Informations supplémentaires	Centros de Convivencia - Ayuntamiento de Saragosse (en ligne) Derechos Sociales – Personas Mayores (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Les Centres de Rassemblement Social pour personnes âgées ou *Centros de Convivencia* sont un espace communautaire disponible pour les personnes âgées pour socialiser et participer à un large éventail d'activités telles que des conférences, des ateliers, des formations, des excursions d'une journée, etc. Les centres donnent également aux personnes âgées l'accès à des informations et à d'autres services intéressants pour elles, par exemple des conseils juridiques. Il y a 31 centres répartis dans la ville (voir la carte ci-dessous) et organisés en réseau, ce qui signifie que les membres sont autorisés à accéder aux activités de n'importe lequel des centres de la ville.

Les centres sont considérés comme un outil pour améliorer le bien-être des personnes âgées en facilitant l'interaction sociale et en encourageant l'engagement actif dans un large éventail d'activités. Les centres aident les personnes âgées à continuer à être physiquement et mentalement actives et à construire des réseaux de soutien social qui aident également à éviter la solitude non désirée.

Groupe cible

Les Centres de Rassemblement Social pour personnes âgées sont ouverts à tous les retraités âgés de 60 ans et plus. En 2018, environ 69 000 personnes étaient membres (46,8 % des personnes âgées de la ville). Les centres sont principalement utilisés par les personnes âgées de 65 à 75 ans et par celles qui sont physiquement indépendantes.

Coordination et participation des parties prenantes

Les centres sont financés par le conseil municipal et coordonnés par le bureau technique pour les personnes âgées. Chaque centre est géré par un directeur et une équipe de personnel municipal.

Les activités sont souvent mises en œuvre avec le soutien d'autres organisations. Les centres offrent également aux personnes âgées la possibilité de participer activement à la conception et à la mise en œuvre de certaines activités.



Avec l'aimable autorisation de la ville de Saragosse

Efficacité et impact

Impact

Les Centres de Rassemblement Social pour personnes âgées existaient bien avant l'adhésion de Saragosse au réseau mondial de l'OMS, mais depuis lors, ils sont passés d'un lieu où les personnes âgées se rendaient pendant leur temps libre à un lieu où elles s'engagent activement, y compris dans la conception et la mise en œuvre d'activités. Un nombre élevé et croissant de membres (près de la moitié des personnes âgées à Saragosse, en hausse de 10 % par rapport à 2015) et un niveau élevé de participation aux activités des centres (en 2018, plus de 4 800 personnes ont utilisé les centres quotidiennement) suggèrent que les centres aident les personnes âgées à rester actives.

Suivi des résultats

Le Bureau Technique des personnes âgées, avec l'appui des directeurs des centres, assure un suivi continu des activités organisées. Ils suivent le type et le nombre d'activités mises en œuvre et le nombre de personnes âgées participant à chaque activité. Ils évaluent également la satisfaction et la façon dont les personnes âgées perçoivent la participation aux activités du centre dans leur vie quotidienne.

Innovation

Alors que le conseil municipal finance et gère les activités et fournit l'orientation stratégique globale des centres, la gestion quotidienne permet une approche ascendante des activités organisées dans les centres. Cela signifie que les membres peuvent proposer des activités et contribuer à leur conception et mise en œuvre, ce qui multiplie les façons de s'engager.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

L'idiosyncrasie des relations sociales à Saragosse, profondément enracinée dans les communautés rurales et dans un fort sentiment d'appartenance à une communauté, a été la clé du succès des centres en tant que modèle efficace de participation sociale et d'inclusion sociale. Cependant, ce n'est pas nécessairement une condition préalable, car les centres eux-mêmes fournissent une plate-forme pour faciliter l'interaction sociale. Dans les villes où les personnes âgées peuvent être moins prédisposées à l'interaction sociale et à l'engagement communautaire, avoir des animateurs/travailleurs sociaux peut aider à combler l'écart. Ainsi, ce modèle peut être reproduit dans d'autres environnements urbains.

Leçons apprises

Les centres ont bien fonctionné pour les personnes âgées qui sont encore émotionnellement et physiquement énergiques. Il a été plus difficile d'inciter les personnes plus dépendantes, physiquement handicapées à quitter leur domicile et/ou celles peu disposées à participer aux activités des centres – peut-être parce que certains considèrent encore qu'il s'agit d'espaces pour « se réchauffer et jouer aux cartes » et dédiés aux personnes très âgées. Cela a également souligné l'importance des activités de diffusion ainsi que l'importance d'explorer les moyens d'impliquer davantage de personnes âgées dépendantes et difficiles à atteindre.

Initiatives culturelles et intergénérationnelles	
Ville	Oslo
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; en cours
Informations supplémentaires	Senior i Sentrum-uken (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Les activités culturelles font partie du domaine de l'objectif 4 : participation et inclusion sociales (emploi, bénévolat et culture). La municipalité d'Oslo a étroitement collaboré avec l'Opéra et le Ballet norvégiens, l'Orchestre philharmonique d'Oslo ainsi que les musées d'Oslo et les ambassadeurs culturels supplémentaires désignés pour aider à plaider en faveur de la participation. Il y a également eu une collaboration avec certains des cinémas de la ville, les maisons de la culture et de la littérature, et des collaborations avec l'université métropolitaine d'Oslo sur des séries de débats ciblant les personnes âgées. La journée internationale des personnes âgées des Nations Unies est célébrée le 1^{er} octobre comme le dernier jour de la « semaine des personnes âgées » (*Senior i Sentrum-uken*), laquelle est coordonnée par le département des personnes âgées, de la santé et de l'emploi de la municipalité d'Oslo et organisée depuis 2013. La semaine comprend la course de rollators, la compétition de marche nordique et les jeux de générations, le « prix Senior », mais aussi un gala avec des discours et des contributions musicales.

En plus de ces activités coordonnées de façon centralisée, il existe plusieurs initiatives inclusives dans les quartiers de la ville à travers les maisons pour personnes âgées, mais aussi via des rencontres intergénérationnelles par le biais de bancs autour d'un terrain de football. De plus, créer des « espaces avec un programme et une dimension sociale » est un moyen pour les gens de se rencontrer tout en allant quelque part dans un but spécifique, que ce soit un espace pour louer des outils, pour travailler dans un jardin communal ou pour remettre de vieux vêtements.



Avec l'aimable autorisation de la ville d'Oslo

Groupe cible

Les initiatives culturelles et les maisons de retraite s'adressent aux personnes de 67 ans et plus. La semaine des personnes âgées s'adresse aux personnes de tous âges : personnes âgées, famille, enfants et jeunes, bénévoles et autres.

Coordination et participation des parties prenantes

Le département des personnes âgées, de la santé et de l'emploi assure la coordination de la semaine des personnes âgées et de toutes les activités centralisées, mais il s'appuie sur une étroite collaboration avec le département de la culture de la municipalité d'Oslo, l'Opéra et le Ballet norvégiens, l'Orchestre philharmonique d'Oslo, les cinémas et les musées d'Oslo. Pendant les jeux de générations et la semaine des

personnes âgées, les écoles locales, les organisations sportives et la police d'Oslo sont également impliquées. Les quartiers de la ville le sont aussi et ont la responsabilité continue de gérer les maisons de retraite.

Efficacité et impact

Impact

La semaine des personnes âgées et la journée des seniors sont, avec le prix Senior, très appréciées par les personnes âgées car elles encouragent les contacts intergénérationnels. Elles mettent l'accent sur les capacités et les réalisations des personnes âgées et leur donnent le sentiment d'être dignes d'attention et valorisées pour qui elles sont. Les activités culturelles sont en général très appréciées par ceux qui y participent, et les thèmes de la série de débats, par exemple, touchent bien le groupe cible. Les maisons de retraite sont utilisées comme un endroit pour rencontrer de vieux amis et faire de nouvelles connaissances, pour se joindre à des groupes de théâtre ou pour pratiquer d'autres types d'activités. Elles fonctionnent également comme un espace sécurisé et un « guichet unique » auquel une personne peut s'adresser si elle a des questions se rapportant à divers aspects de la vie d'un citoyen âgé.

Suivi des résultats

Il y a un suivi du nombre de participants à la course de rollators par exemple. Il n'existe aucun suivi des utilisateurs d'autres activités culturelles, mais avec la série de débats, il était possible de réaliser un suivi de la participation. Le retour d'expérience a également joué un rôle clé dans l'élaboration des politiques favorables aux personnes âgées à Oslo, et des entretiens qualitatifs ainsi que des commentaires ont donc été donnés sur divers sujets.

Innovation

La collaboration entre le département des personnes âgées, de la santé et de l'emploi et le département de la culture est une approche innovante pour assurer l'ancrage des politiques favorables aux personnes âgées dans la ville. En outre, célébrer les personnes âgées en les mettant au centre d'une semaine d'activités est un moyen de les intégrer dans le programme politique et social.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Les activités culturelles et les initiatives intergénérationnelles sont fortement reproductibles. Cette reproduction requiert la participation de plusieurs parties prenantes différentes et demande du leadership dans la coordination des programmes, mais elle ne nécessite pas de conditions particulières.

Leçons apprises

Les activités culturelles sont un moyen d'assurer l'inclusion sociale et la participation, car la musique, les sports et les spectacles sont des activités qui touchent tout le monde. La participation des parties prenantes est essentielle pour garantir la mise en œuvre de telles initiatives. Les personnes âgées apprécient également beaucoup les opportunités de rencontre intergénérationnelle, car c'est une occasion d'apprentissage mutuel et de divertissement.

Nos gusta hablar (Nous aimons de parler)	
Ville	Saragosse
Orientation géographique	Trois quartiers de la ville, avec des plans d'expansion à l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	November 2017; en cours
Informations supplémentaires	Nos gusta hablar - Ayuntamiento de Saragosse (en ligne) Nos gusta hablar – Derechos Sociales (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Le projet Nous aimons parler (Nos gusta hablar) vise à créer un espace où les gens se réunissent pour discuter face à face. Son objectif est de réduire les moments de solitude et d'isolement non désirés. L'idée était d'offrir aux personnes qui se sentent seules la possibilité de rencontrer et d'interagir avec d'autres personnes d'une façon qui n'implique pas les autres activités organisées dans les centres sociaux – telles que des ateliers ou des formations.

Le projet consiste en des rencontres quotidiennes tenues dans quatre centres de rassemblement social pour personnes âgées. Lorsque cette initiative est organisée dans un centre, les rencontres sont d'abord animées par un travailleur social toutes les deux semaines, puis autogérées par des participants qui peuvent y assister à tout moment sans avoir à s'inscrire au préalable. Les rencontres encouragent les personnes qui ressentent le besoin de rencontrer et de parler à d'autres personnes, tout en favorisant l'autonomie et les relations sociales des personnes âgées.



Avec l'aimable autorisation de la ville de Saragosse

Groupe cible

Cette activité est ouverte aux membres et aux non-membres des Centres de Rassemblement Social pour personnes âgées. Elle est également ouverte aux personnes de tous âges, mais est principalement destinée aux personnes âgées. Le projet a été testé dans l'un des centres sociaux, puis reproduit dans trois autres centres et le conseil municipal a maintenant approuvé son extension à tous les Centres de Rassemblement Social pour personnes âgées, compte tenu du succès du programme et de la demande des autres centres.

Coordination et participation des parties prenantes

Ce projet a été envisagé par le Bureau Technique pour les personnes âgées en collaboration avec l'Institut aragonais des sciences de la santé (Grupo de Investigación del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud, IACS-IIS Aragón), dont la recherche a conclu que les gens ont besoin d'avoir un certain nombre d'interactions face à face pour rester en bonne santé et prévenir les maladies.

Efficacité et impact

Impact

15 à 20 personnes participent à cette activité par jour et par centre (soit 75 personnes par jour au total, car le programme a été mis en œuvre dans quatre des 31 centres de rassemblement social pour personnes âgées de la ville de Saragosse). Une évaluation récente a évalué la perception de 47 utilisateurs du

programme. La plupart des participants ont déclaré participer fréquemment à ces discussions et ont indiqué que celles-ci les ont aidés à construire de nouveaux réseaux sociaux et ont contribué à leur apporter un meilleur bien-être émotionnel. Les participants ont également indiqué que le projet avait accru leur motivation à se rendre dans les centres sociaux.

Suivi des résultats

Le programme a été récemment évalué par le département des sciences sociales de l'université de Saragosse (Facultad de Ciencias Sociales y del Trabajo de la Universidad de Zaragoza). Il est toutefois important de noter que cette évaluation a été réalisée auprès d'un très petit échantillon (47 personnes). Une fois le projet étendu à d'autres centres, il sera important de continuer à évaluer l'efficacité du programme.

Innovation

Bien que le projet repose sur un concept plutôt éprouvé, le rôle de l'animateur social en est une caractéristique importante. L'objectif est que les personnes âgées dirigent et gèrent ces espaces, afin de garantir les caractères inclusif, respectueux et engageant des conversations, à l'égard de tous. Pour cela, les animateurs fournissent aux participants des outils pour orienter et gérer les conversations.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

La mise en œuvre de ce projet nécessite un espace confortable et le soutien *ad hoc* d'un animateur social, ce qui le rend facilement transférable à d'autres contextes et configurations.

Leçons apprises

La création de ces espaces pour permettre aux personnes âgées de se réunir et de discuter a soutenu le rôle des centres sociaux en tant que lieux collectifs locaux. La forte demande et les commentaires positifs des utilisateurs indiquent que ces rencontres aident à répondre au besoin pour les personnes âgées d'interagir avec leurs pairs afin de lutter contre la solitude.

Le rôle des animateurs, comme nous l'avons mentionné ci-dessus, a été un facteur clé du succès de cette initiative ; ces derniers jouent un rôle de catalyseur en encourageant les g

ens à s'engager dans des conversations respectueuses et actives lorsque les rencontres commencent à avoir lieu dans un Centre. Dans le même temps, la suppression progressive du rôle des animateurs permet de créer un sentiment d'appropriation chez les personnes âgées, ce qui contribue davantage à leur engagement actif.

O' Menu	
Ville	Nantes
Orientation géographique	Metropolitan level
Lancé en ; état actuel	2012; en cours
Informations supplémentaires	<u>Bénéficiaire de l'offre de restauration O'Menu (en ligne)</u>

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Les *prestations de services* fournies par la ville de Nantes comprennent une variété de services fournis à domicile ou dans des installations partenaires pour les personnes à faible revenu, avec une situation sociale et économique difficile ou des problèmes de mobilité. Dans ce cadre, il existe un ensemble de services spécifiquement conçus pour les personnes âgées, pour les aider par exemple avec de petites interventions de bricolage à domicile à des prix subventionnés. O'Menu est un service qui mérite particulièrement d'être mentionné ; il offre aux personnes âgées la possibilité de recevoir un repas complet à domicile ou dans l'un des restaurants intergénérationnels ainsi que dans des restaurants associatifs répartis dans la région métropolitaine. L'initiative cible donc différents types de besoins : ceux des personnes qui ne peuvent ou ne veulent pas quitter leur maison ou cuisiner, qui peuvent avoir des contraintes de mobilité, mais souhaitent quand même profiter d'un repas complet à domicile ; et ceux des personnes qui souhaitent vivre une expérience conviviale, mais à des prix abordables et près de chez elles. La ville estime qu'environ 450 repas sont livrés chaque année, et actuellement, 23 restaurants se sont joints à l'initiative en tant que partenaires. Ceux-ci sont répartis sur l'ensemble de la zone, comme indiqué sur la carte.



Avec l'aimable autorisation de O'Menu

Groupe cible

Cette initiative est réservée aux citoyens de plus de 60 ans, et les prix sont basés sur le revenu (en moyenne entre 1,70 à 11 euros). Les réservations peuvent être faites 3 jours avant la date du repas souhaité. Le service est ouvert aux ménages individuels ainsi qu'aux établissements tels que les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), qui ont souvent un accord en vigueur. Le menu peut être, dans une certaine mesure, adapté aux besoins alimentaires de la personne.

Coordination et participation des parties prenantes

Le service est fourni par la ville en partenariat avec un certain nombre de restaurants (principalement des restaurants intergénérationnels et associatifs) sur le territoire métropolitain. Il existe actuellement 23 institutions partenaires. Comme mentionné ci-dessus, l'initiative a également conclu des accords de partenariat avec les EHPAD ainsi qu'avec d'autres institutions.

Efficacité et impact

Impact

L'option de livraison à domicile a permis à de nombreuses personnes âgées à mobilité réduite ou en perte progressive d'autonomie de bénéficier d'un repas de bonne qualité livré à domicile. Elles peuvent bénéficier de ce service autant qu'elles le souhaitent et sans engagement. Ce n'est pas seulement un service important pour les personnes qui pourraient autrement avoir des difficultés à faire les courses et à cuisiner, il les aide aussi à garder une bonne alimentation équilibrée, à des coûts très abordables. L'option qui implique des repas dans les restaurants partenaires favorise énormément l'intégration sociale, y compris avec les autres générations, et offre aux personnes âgées la possibilité de sortir et de passer un bon moment de convivialité.



Avec l'aimable autorisation de Dolcerama/YouTube

Suivi des résultats

Les évaluations de l'initiative ont surtout été réalisées de façon informelle, et dans le cadre de discussions de groupe ou de séances bilatérales de retour d'expérience avec les utilisateurs.

Innovation

L'initiative est innovante car elle ne permet pas seulement une réduction des prix pour accroître l'accès à un repas de bonne qualité et à un éventuel moment de convivialité ; elle prête également attention à d'autres aspects (logistiques comme moraux) qui pourraient empêcher les gens d'y participer et tente de les aborder.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Si l'objectif est de rendre le service abordable pour les personnes qui n'en auraient généralement pas les moyens ou pour celles pour qui sortir dîner serait un « luxe », il est très important que la ville soit en mesure de subventionner de manière significative les repas. La qualité des repas est également essentielle ; ils doivent être conçus en fonction des besoins alimentaires du groupe bénéficiaire, tout en étant attractifs. Il est également essentiel de disposer d'un réseau suffisamment important de partenaires afin d'offrir un choix varié, et de répondre aux besoins logistiques.

Leçons apprises

L'une des principales difficultés auxquelles la ville a été confrontée est de faire connaître cette opportunité aux personnes âgées moins engagées ou plus isolées. Les gens hésitent également à laisser un étranger rentrer chez eux pour la livraison des repas, ainsi qu'à quitter leur domicile pour rejoindre l'un des restaurants. Il est donc essentiel de mettre en place des efforts de sensibilisation, de présenter cette opportunité, d'offrir des témoignages et d'accorder autant que possible une attention ad hoc à ces ménages avant qu'ils ne se sentent encouragés à participer à l'initiative. Cela nécessite bien sûr d'importantes capacités, que les villes – et les bénévoles impliqués – n'ont souvent pas.

Vincles (Liens)	
Ville	Barcelona
Orientation géographique	Tous les quartiers de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; en cours
Informations supplémentaires	What is VinclesBCN - Ajuntament de Barcelona (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Vincles est un « service conçu pour lutter contre la solitude en renforçant les relations sociales des personnes âgées qui se sentent seules, par le biais des nouvelles technologies pour améliorer leur bien-être ». Avec l'aide d'une application adaptée aux utilisateurs, il vise à permettre aux personnes âgées de communiquer et d'interagir avec leur famille et amis, ainsi qu'avec d'autres personnes âgées appartenant au réseau Vincles via des appels vidéo et des messages textes, des messages vidéo ou vocaux. Grâce à cette application, les utilisateurs peuvent rester en contact avec leurs proches et rencontrer de nouvelles personnes possédant les mêmes intérêts.

Le conseil municipal fournit aux utilisateurs une tablette avec connexion internet et l'application. En ce qui concerne les utilisateurs qui possèdent déjà une tablette ou un smartphone et une connexion internet, le conseil municipal les aide à installer l'application. Les nouveaux utilisateurs reçoivent une formation pour apprendre à utiliser l'application. Les parents et amis qui souhaitent être en contact avec les utilisateurs peuvent télécharger l'application sur leurs appareils. Si un utilisateur rencontre un problème avec la tablette ou l'application, une ligne d'assistance gratuite est disponible.

Groupe cible

Vincles est conçu pour les personnes répondant aux critères suivants:

- être au moins âgée de 65 ans,
- être enregistré(e) comme résident(e) à Barcelone,
- désirer créer et maintenir des relations sociales actives,
- être motivé(e) pour apprendre à utiliser l'application,
- être capable de parler le catalan et / ou l'espagnol.



Avec l'aimable autorisation de Ajuntament de Barcelona

Coordination et participation des parties prenantes

Cette initiative est coordonnée par le conseil municipal de Barcelone. D'autres parties prenantes, telles que la fondation Bloomberg Philanthropies, sont également impliquées dans la mise en œuvre de Vincles en fournissant des fonds, en surveillant les résultats et en analysant le potentiel de reproduction dans d'autres villes. Des ONG telles que Amics de la Gent Gran, spécialisées dans la lutte contre la solitude non désirée, apportent leur soutien.

Efficacité et impact

Impact

L'initiative Vincles a reçu des critiques très positives, car elle facilite la communication entre les personnes âgées et leurs familles et amis, les faisant se sentir accompagnées, motivées et autonomes. De plus, elle aide les personnes âgées à rencontrer des gens et à acquérir de nouvelles compétences. En décembre 2018, l'application avait un millier d'utilisateurs. En mars 2020, le nombre d'utilisateurs était passé à 2,331.

Suivi des résultats

Une équipe de travailleurs sociaux et d'animateurs professionnels de Vincles offre des sessions de soutien pour les utilisateurs, en veillant à ce qu'ils puissent utiliser l'application. L'équipe effectue également un suivi personnalisé périodique pour suivre les progrès. La fondation Bloomberg Philanthropies et le conseil municipal s'assurent eux aussi de suivre régulièrement l'évolution du projet.

Innovation

Vincles est considéré comme un projet d'innovation sociale. En 2014, la proposition a reçu le premier prix du Bloomberg Philanthropies' Mayors Challenge récompensant les projets d'innovation sociale visant à améliorer la qualité de vie des personnes. Le prix, d'une valeur de 5 millions d'euros, a été un coup de pouce important. Dans un proche avenir, les autorités locales souhaitent que l'application Vincles devienne « l'application des personnes âgées ». Cela impliquerait d'inclure dans l'application des informations sur toutes les activités et services offerts par la ville pour les personnes âgées, ainsi qu'un service de vidéoconférence en ligne pour les personnes moins disposées à utiliser un téléphone mobile.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Vincles n'a pas encore été reproduit en dehors de Barcelone, bien que plusieurs villes aient manifesté leur intérêt pour ce projet. C'est le cas de Singapour, de Santiago du Chili, du Jalisco et de Malaga. Certains pays ont commencé à expérimenter des plateformes numériques pour soutenir la participation sociale et lutter contre la solitude : par exemple CareZone (États-Unis), Tyze (Canada) et Voisin-Âge (France). Le projet Vincles peut être facilement transféré, car il ne dépend pas de conditions particulières. La durabilité sur le long terme serait facilitée dans des cas où les personnes âgées (au moins certaines) disposent déjà de smartphones ou de tablettes, car cela réduirait les coûts pour les autorités locales.

Leçons apprises

Vincles a démontré que la technologie a un potentiel remarquable pour améliorer la vie des seniors. Les autorités de la ville ont réalisé que cette application pourrait aider les utilisateurs à faire beaucoup plus que de rester en contact avec leurs familles : elle pourrait élargir leurs relations sociales et renforcer leurs liens avec la communauté locale, réduisant ainsi le sentiment de solitude et évitant certains problèmes de santé. Cette initiative a également remis en question les stéréotypes sur les personnes âgées qui ne s'intéressent pas à la technologie, car elle a été un succès dans tous les arrondissements de la ville et devrait continuer à se développer. 80 % des utilisateurs sont des femmes, ce qui met en évidence le niveau élevé de l'intérêt des femmes âgées pour les activités adaptées aux personnes âgées.

5. Respect et inclusio sociale

Amsterdam vertelt (Amsterdam raconte)	
Ville	Amsterdam
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; finished
Informations supplémentaires	Amsterdam vertelt (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Amsterdam vertelt (Amsterdam raconte) a commencé dans le cadre du programme Long Live Art (2013-2016) par les villes néerlandaises d'Amsterdam, de La Haye, d'Eindhoven, de Leeuwarden et de Maastricht, dans le but d'augmenter et de diversifier l'offre d'activités culturelles pour les personnes âgées, et d'augmenter les contacts intergénérationnels. À Amsterdam, l'initiative a été mise en œuvre sous le nom d'Amsterdam vertelt, et elle a évolué en un projet autonome en 2016.

Amsterdam vertelt possède deux piliers : la photographie et la littérature. Dans les deux piliers, les personnes âgées se familiarisent avec les possibilités de l'activité respective. Elles le font avec des jeunes, en binômes.

Dans le pilier de la photographie, les personnes âgées peuvent participer à des classes de maître et des ateliers offerts par des photographes professionnels. Elles apprennent la technique et la composition, après quoi elles se promènent dans le quartier pour faire des photos, avec leur partenaire (un jeune). De même, dans le pilier de la littérature, les écrivains professionnels offrent des classes de maître et des ateliers, après quoi les binômes commencent à écrire leurs propres proses ou poèmes.

Groupe cible



Toutes les personnes âgées (de 65 ans et plus) des quatre arrondissements participants faisaient partie du groupe cible. Le groupe cible compte environ 66 000 personnes âgées à travers ces quatre arrondissements cibles. Étant donné que le projet dépend aussi des jeunes, ces derniers font également partie du groupe cible. Leur nombre dans la zone cible est d'environ 137 660.

Avec l'aimable autorisation de la bibliothèque publique d'Amsterdam / OBA (2019)

Coordination et participation des parties prenantes

Amsterdam vertelt est une initiative conjointe développée par le musée de la photographie de la ville, Foam, et la bibliothèque publique d'Amsterdam. Le projet a été financé par plusieurs fonds culturels (The Art Of Impact, FNO, Fonds voor Cultuurparticipatie, Fonds Sluyterman van Loo). Les personnes âgées ont été impliquées avant le début : au moyen d'une co-recherche parmi leurs pairs, les personnes âgées ont identifié les souhaits et les préférences du groupe cible en matière d'activités culturelles.

Efficacité et impact

Impact

Le projet se déroule sur une année, un arrondissement concerné après l'autre. Chaque année, environ 300 personnes âgées y participent, ainsi que 150 jeunes.

Le projet enregistre plusieurs résultats. En premier lieu, les contacts intergénérationnels sont stimulés et renforcés par la formation des couples de jeunes et de personnes âgées. Chacun apprend à en savoir plus sur le monde de l'autre, ce qui améliore le respect mutuel. De plus, de par la nature des activités, les participants améliorent leurs compétences culturelles et linguistiques. Les personnes âgées impliquées dans les activités liées à la photographie apprennent également à utiliser les appareils photo numériques. Pour une partie des participants, l'intérêt pour les activités culturelles a été suscité par le projet.

Suivi des résultats

Au cours de l'élaboration de l'initiative, les personnes âgées ont été impliquées par le biais d'un comité de personnes âgées. Pendant et après le projet, il y a eu une évaluation à mi-parcours et une évaluation ex post utilisant la même approche (qualitative) du comité.

Innovation

Le projet comporte quelques éléments innovants tels que la formation de binômes constitués de personnes âgées et de jeunes, mais ce qui paraît plus impressionnant est que la formule du projet réussit à aborder simultanément plusieurs problèmes auxquels les personnes âgées sont confrontées, y compris la solitude, l'analphabétisme technique et culturel et l'exercice physique.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Bien qu'aucune reproduction exacte du projet Amsterdam vertelt ne soit connue, il existe des initiatives ayant une approche similaire (par exemple, Together Old and Young (Jeunes et vieux ensemble), financé par le Programme Erasmus+ de l'UE). Lors de la reproduction du projet, quelques conditions doivent être remplies. Premièrement, des liens efficaces entre les bénévoles participants et les institutions culturelles sont nécessaires pour offrir un ensemble diversifié d'activités culturelles et pour s'assurer que les activités sont bien conduites. En second lieu, des ressources financières sont nécessaires pour faire participer les écrivains et photographes professionnels qui offrent des ateliers.

Leçons apprises

Le fait de travailler à l'échelle du quartier et d'impliquer les habitants (dans l'approche, le recrutement, la mise en œuvre et la finition) a augmenté l'impact. En outre, l'organisation d'activités supplémentaires a renforcé l'ancrage du projet dans le quartier et dans le reste de la ville, car cela a augmenté les chances que les habitants en apprennent plus sur le projet. L'affichage des photos dans le musée de la photographie de la ville, le Foam, a permis à 40 000 autres personnes de découvrir le projet.

6. Participation civique et emploi



Anmäl hinder (Report obstacles)	
Ville	Göteborg
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2017; en cours
Informations supplémentaires	Anmäl enkelt avhjälptra hinder - Göteborgs Stad (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

En 2017, une application appelée anmäl hinder (signalez les obstacles) a été lancée par la ville de Göteborg. Cette application permet à l'utilisateur de signaler les endroits où il serait nécessaire d'améliorer l'accessibilité pour permettre une meilleure utilisation des espaces publics. L'application a été lancée par le Bureau du Logement de la ville (Fastighetskontoret) dans le cadre de son travail pour améliorer l'accessibilité de la ville, contribuant ainsi à faire de Göteborg une ville amie des aînés. Dans ce travail, l'objectif le plus concret est de supprimer les obstacles inutiles dans l'environnement urbain, tels que les portes lourdes, le mauvais éclairage et les escaliers sans rampes. L'application anmäl hinder permet à l'utilisateur de prendre une photo d'un endroit qui devrait faire l'objet d'une attention particulière ainsi que de décrire et de catégoriser l'obstacle, tout en incluant un géo tag de son emplacement. L'utilisateur peut également laisser volontairement ses coordonnées lors du signalement. L'application utilise un code source ouvert, de sorte qu'elle pourrait être reproduite ailleurs.



Avec l'aimable autorisation de: Göteborgs Stad

Groupe cible

Le but de l'application est de permettre aux citoyens de contribuer à rendre la ville plus accessible aux personnes de tous âges et de toutes capacités. L'application n'est pas spécifiquement destinée à un groupe d'utilisateurs donné.

Coordination et participation des parties prenantes

Le Bureau du Logement de la ville de Göteborg (Fastighetskontoret) s'emploie à faire de Göteborg une ville plus accessible. De nombreuses mesures ont été prises pour atteindre cet objectif, notamment le lancement de l'application anmäl hinder. Cette application a été développée par le bureau du logement en coopération avec une entreprise privée qui était en charge de la conception de l'application.

Effacité et impact

Impact

L'impact de l'application anmäl hinder peut être observé dans le nombre d'obstacles qui ont été signalés. L'application a été lancée en mars 2017, et au cours des années 2017 et 2018, un total de 378 signalements ont été envoyés à la ville. Cela peut être comparé au nombre de signalements de la période de dix ans précédant le lancement de l'application, entre 2006 et 2016, quand il y eut 156 signalements. Cela signifie

qu'environ 70 pour cent de tous les signalements des 12 dernières années datent de la période qui a suivi le lancement de l'application.

Suivi des résultats

La ville surveille l'utilisation de l'application et assure le suivi du nombre de signalements d'obstacles. Un suivi statistique est également effectué en fonction des types d'obstacles signalés et des départements qui ont la responsabilité principale de supprimer l'obstacle signalé.

Innovation

En 2018, l'application Anmäl hinder a reçu le prix suédois de l'administration en ligne décerné par l'association suédoise des autorités et régions locales pour la solution numérique la plus innovante dans l'administration publique. Par rapport aux méthodes traditionnelles de signalement d'obstacles, la possibilité pour l'utilisateur de prendre une photo de l'obstacle est un avantage de l'application, ce qui peut aider la ville à évaluer les types de mesures nécessaires.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Il n'y a pas de conditions spécifiques au contexte évidentes qui empêcheraient la reproduction de l'application Anmäl hinder, d'autant plus qu'elle utilise un code source ouvert ; cela signifie qu'elle peut être reproduite ailleurs, en Suède et à l'étranger. À ce stade, l'application a été reproduite en Suède, au moins dans les municipalités de Sjöbo et Trelleborg.

Leçons apprises

Avoir une application basée sur un code source ouvert offre de bonnes conditions pour la transférer vers d'autres villes. Bien que cette application ait été conçue pour permettre aux utilisateurs de signaler des obstacles dans la ville, une application similaire pourrait également être utilisée à d'autres fins, par exemple pour identifier les endroits considérés comme dangereux. Plus largement, une application comme Anmäl hinder pourrait être considérée comme possédant beaucoup de potentiel en tant qu'outil de planification urbaine participative, susceptible d'être utilisé pour obtenir l'avis des habitants sur la façon dont un emplacement particulier de leur environnement devrait être amélioré.

Participation des usagers à la planification urbaine	
Ville	Oslo
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; en cours
Informations supplémentaires	<u>Medvirkningskonferanse</u> (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

L'une des mesures les plus importantes prises à Oslo est la décision d'élaborer le plan d'action pour une ville amie des aînés en se basant sur des données provenant de diverses méthodes impliquant des personnes âgées. Cela comprend des rencontres publiques (Medvirkningskonferanse), des rondes d'inspection avec des personnes âgées pour les aider à visualiser et à démontrer les bons et les mauvais aspects du troisième âge dans certaines parties de la ville (les Seniortråkk, comme on les appelle), et l'implication des personnes âgées dans des groupes de discussion et des conversations ciblées pour découvrir les problèmes sous-jacents. La participation des utilisateurs a également été importante pour ancrer des perspectives favorables aux personnes âgées dans des services tels que les services de planification et de construction et l'agence pour l'environnement urbain d'Oslo. Dans ces cas, les personnes âgées ont par exemple été impliquées par le biais du Seniortråkk (inspection) où les bancs, l'éclairage et les toilettes publiques étaient les sujets à l'ordre du jour, afin de garantir des espaces verts et des infrastructures sociales facilement accessibles dans leurs quartiers. Cela a été évident dans le développement de Hovseter, une zone du quartier de Vestre Aker où les habitants âgés ont été activement impliqués dans le processus de planification aux côtés du service de la planification et de la construction et du département de l'environnement. De nouveaux bancs, sentiers, trottoirs et zones d'exercice étaient essentiels pour se maintenir en forme et en bonne santé, avec ou sans rollator. La facilité d'accès et la sécurité lors de l'utilisation des réserves naturelles entourant Oslo, à savoir Marka, ont également fait l'objet de rondes similaires avec l'agence de l'environnement urbain.

Les personnes âgées ont également été formées à l'utilisation des iPads et, s'inspirant des initiatives de Göteborg, les personnes âgées ont filmé leur journée. Cela a permis de découvrir aussi bien les meilleurs que les pires aspects de la vie d'une personne âgée dans une ville. La participation des utilisateurs a changé la façon dont ces services perçoivent leurs groupes cibles, assurant une ville accessible pour tous.

Groupe cible

Une ville amie des aînés est principalement axée sur les personnes âgées de 60 ans et plus. En outre, l'initiative « Oslo, ville amie des aînés » n'a délibérément pas défini de sous-groupes et de groupes cibles en dehors des personnes âgées de 60 ans et plus, bien que l'initiative de politiques s'adresse au segment de la population capable de vivre à domicile de manière indépendante ou semi-indépendante. C'est aussi la raison pour laquelle leur plan d'action n'a pas inclus le logement et les soins, étant donné que d'autres plans couvrent ces aspects à Oslo.

Coordination et participation des parties prenantes

La participation des usagers a été l'un des principaux piliers de l'élaboration des politiques pour une ville-amie des aînés à Oslo. Cela nécessite une collaboration étroite et des processus plus longs que ceux qui auraient été engagés autrement, en raison des différentes méthodes mises en œuvre. Le plan d'action de l'initiative Oslo, amie des aînés est basé sur les contributions des citoyens âgés et est lié à six des objectifs de l'OMS en matière de politiques. Le département des personnes âgées, de la santé et de l'emploi a été le coordinateur principal, mais a réussi à inciter les autres départements et services de la municipalité d'Oslo à prendre en compte les aspects de l'adaptation aux personnes âgées dans l'élaboration de leurs politiques. Il s'agit d'une approche véritablement ascendante de l'élaboration des politiques.

Efficacité et impact

Impact

Les impacts de la participation des utilisateurs sont immédiatement visibles à travers les nouveaux bancs plus rapprochés les uns des autres, ainsi qu'à travers le fait que les services de la municipalité d'Oslo aient envisagé de tenir des discussions sur la disponibilité des toilettes publiques et un meilleur éclairage. Les réactions des personnes âgées dans les quartiers de la ville ont également été très positives. Être vu et entendu est important pour sentir que l'on est une ressource pour la société. Le résultat de la participation des utilisateurs est le changement progressif des pratiques de certains services qui voient la ville avec un nouveau regard « favorable aux personnes âgées ». Cela aidera, à long terme, à créer une ville plus inclusive, où la stigmatisation des personnes âgées disparaîtra.

Suivi des résultats

Aucun indicateur n'a été mis au point pour la participation des utilisateurs, mis à part les retours d'expérience qualitatifs fournis aux chefs de projet dans les quartiers lors des rencontres. Cependant, le récit changeant devient de plus en plus évident, car les politiques favorables aux personnes âgées sont considérées comme faisant partie des conditions-cadres générales pour l'élaboration des politiques dans tous les services de la municipalité. Il est important de définir quel type de participation des utilisateurs suffira pour les différents projets, et si un nouveau projet justifie ou non la participation des utilisateurs. Différents projets nécessitent des pratiques différentes de participation des utilisateurs ; cela va des entrevues aux groupes de discussion, aux audiences / réunions publiques et aux sessions de cartographie.

Innovation

La participation importante des utilisateurs est une approche innovante, dynamique et démocratique de l'élaboration des politiques. L'initiative est innovante dans sa méthode et sa structure organisationnelle car elle met davantage l'accent sur les besoins des utilisateurs plutôt que sur les besoins perçus d'une population. Elle aide à remettre en question la perception de ce que sont et seront les villes amies des aînés et oblige à penser à une nouvelle approche en ce qui concerne la collaboration entre les services et les organismes municipaux.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

La participation des utilisateurs est une méthode de planification innovante, et les autres municipalités norvégiennes et étrangères intéressées par des initiatives de politiques favorables aux personnes âgées concernées devraient envisager d'aborder le sujet d'un point de vue ascendant. La perspective de la participation des utilisateurs est importante car elle contribue à la durabilité à long terme des politiques favorables aux personnes âgées. Elle est ancrée dans le public et garantit la prise en compte par les organismes et services municipaux des pratiques favorables aux personnes âgées dans la formulation de leurs politiques. La participation des utilisateurs est un outil puissant, car elle sollicite les gouvernements municipaux, à la fois au niveau administratif et au niveau politique. Il faut une bonne communication, une excellente gestion des attentes liées à l'influence de la participation des utilisateurs et une structure participative claire pour s'assurer que toutes les voix sont entendues.

Leçons apprises

Après la première rencontre publique, il a été conclu que les personnes âgées sont généralement moins intéressées par les services de santé que la municipalité ne le pensait initialement. Les aspects comme ceux qui se rapportent à la possibilité de continuer à vivre, à s'épanouir et à avoir une vie satisfaisante et qui ait de l'importance ont été considérés comme plus importants. De petits ajustements concernant par exemple la distance entre les bancs et leur conception, la distance par rapport aux arrêts de trams et de bus, l'accès aux espaces verts et un meilleur éclairage facilitent l'utilisation de la ville et suffiraient à inciter un plus grand nombre de personnes âgées à être plus actives dans leurs quartiers.

7. Communication and information

Centres locaux d'information et de coordination – CLIC	
Ville	Nantes
Orientation géographique	Métropole
Lancé en ; état actuel	2004; en cours
Informations supplémentaires	Les centres locaux d'information et de coordination (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Le CLIC propose aux personnes âgées un aperçu clair et accessible des services et opportunités que la ville leur offre. Cet aperçu demeure un défi. Le problème auquel la ville est confrontée n'est pas seulement de cartographier et de présenter clairement les différents services, initiatives et outils qui peuvent être offerts, mais de toucher concrètement une vaste communauté d'utilisateurs souvent inaccessibles, qui ont des compétences limitées en numérisation et qui vivent en isolement. Depuis quinze ans, la ville de Nantes met en place un point de contact unique pour les personnes de plus de 60 ans et leurs familles. Ce bureau a pour rôle d'informer, d'écouter et de soutenir pour trouver des solutions adaptées aux besoins de chacun : aides à domicile, hébergement institutionnel, livraison de repas, assistance à distance, etc. Il existe un éventail de dépliants, de catalogues et de points de vente numériques qui sont disponibles et différents points de contact qui peuvent fournir un soutien et des informations adaptés.

Groupe cible

Ce service est ouvert au public et est spécialement conçu pour les personnes âgées de plus de 60 ans, leurs familles ainsi que tous les professionnels travaillant dans ce domaine. Chaque quartier dispose d'un bureau et de kiosques mobiles qui permettent également d'atteindre les communautés dans les quartiers, en ciblant des événements et d'autres types de rassemblements afin d'impliquer de manière proactive les bénéficiaires potentiels.



*Avec l'aimable
autorisation de Protecvie*

Coordination et participation des parties prenantes

Le CLIC est géré par le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS). Il dispose d'un bureau central de coordination et de points de contact dans les quartiers. Il fait également appel à des partenaires locaux, tels que des associations, afin d'intervenir de manière proactive au niveau des quartiers et d'apporter son offre d'information aux communautés et aux ménages moins engagés.

Efficacité et impact

Impact

Nantes dispose d'un vaste portefeuille d'initiatives et de services d'accompagnement, bien présentés et accessibles au public à travers différents points de vente. La ville utilise également les *rencontres de quartier* et les nombreuses rencontres dans les quartiers et voisinages pour diffuser le plus d'informations possible sur les nouvelles opportunités et les nouveaux services. Les efforts de communication sont donc bien en

place, bien qu'il n'y ait pas de données spécifiques pour prouver dans quelle mesure la population locale âgée est tenue au courant de l'offre. Le CLIC offre également un espace accueillant et sécurisé pour discuter des préoccupations et des craintes, pour explorer des pistes ensemble et pour sensibiliser. Un effet intéressant a été que les jeunes seniors viennent recueillir des informations pour leurs parents et, de cette façon, acquièrent déjà ces informations et commencent à réfléchir à leur avenir.

Suivi des résultats

Il y a eu quelques efforts informels de suivi, mais aucune étude spécifique n'a été réalisée. La ville a connaissance des zones ou des sous-groupes qui restent encore hors de sa portée en termes d'implication et de sensibilisation. Un exercice de cartographie pourrait aider à orienter les efforts vers ces groupes qui sont encore hors de portée.

Innovation

Le CLIC permet d'avoir un point d'attention centralisé pour l'information qui rassemble non seulement les services et initiatives de la ville, mais aussi l'offre des associations locales et des organisations de la société civile. Il a été très bénéfique aussi bien pour simplifier et rendre plus efficace la stratégie et les efforts de communication que pour assurer la coordination et la création de liens entre les différentes initiatives et organisations opérant dans ce domaine.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Le CLIC ne fonctionne que dans la région métropolitaine de Nantes et n'a pas été reproduit. Les caractéristiques essentielles de la reproductibilité comprennent la volonté et l'engagement de la ville à investir dans les efforts de communication et à les adapter en permanence aux différentes dynamiques locales (en termes de sensibilisation, de méthodes et de contenu). Cela nécessite du temps et des moyens financiers. Il est également important d'avoir en place un réseau dense et une coordination entre tous les acteurs travaillant dans ce domaine, ce qui permet de rassembler l'offre de services relativement facilement.

Leçons apprises

L'incapacité d'atteindre ces groupes moins actifs et moins impliqués dans les activités que la ville et d'autres associations proposent reste un défi. Le service s'est rendu compte que non seulement davantage de capacités sont nécessaires pour impliquer de manière proactive les personnes et les communautés difficiles à atteindre, mais aussi qu'au-delà et avant l'information, il faut une véritable campagne de sensibilisation, pour informer les gens sur ce qu'ils peuvent attendre et sur la voie qu'ils peuvent emprunter avant de devenir vieux et de faire face à certains défis. Il est également important de promouvoir un changement culturel pour lequel les personnes âgées doivent être actives, disposées à recevoir de l'aide et du soutien, à participer à des activités de loisirs et à recevoir de l'attention et des soins ; enfin et surtout, ils doivent penser à leur avenir. Cela a souvent été considéré comme l'un des principaux obstacles à l'implication lorsque certains ont l'impression que « *tout cela ne les concerne pas* », « *qu'ils n'en ont pas besoin* » ou même « *qu'ils ne le méritent pas* ».

Recherche collaborative par les établissements d'enseignement supérieur

Ville	Greater Manchester
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	MICRA a été fondé en 2010 (des actions collaboratives existaient auparavant) ; les activités sont en cours
Informations supplémentaires	MICRA (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

La région du Grand Manchester se caractérise par des liens étroits entre la recherche et la pratique dans le domaine du vieillissement. Il convient de mentionner en particulier le MICRA : Manchester Institute for Collaborative Research on Ageing (Institut pour la recherche collaborative sur le vieillissement de Manchester) – qui fait partie du pôle vieillissement du Grand Manchester.

Les domaines de recherche comprennent l'architecture, l'économie, l'ingénierie, l'histoire, les sciences de la vie, la médecine et la sociologie et sont couverts par trois domaines thématiques : vieillissement et santé (comment fournir une santé et des soins efficaces aux populations vieillissantes ?), vieillissement et société (comment les sociétés peuvent-elles mieux s'adapter aux populations vieillissantes ?) et la biologie du vieillissement (comment et pourquoi vieillit-on ?).

Les projets de recherche en cours comprennent notamment : Ambition for Ageing (sur la lutte contre l'isolement social), fRaill (sur les processus causaux liés à la fragilité et au bien-être des personnes âgées), Green infrastructure, OPUS (sur la sexualité des personnes âgées) et PreventIT (sur l'utilisation de l'informatique pour soutenir le vieillissement).

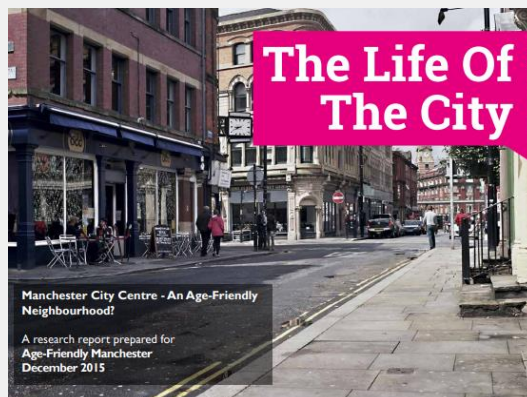
Outre les résultats de la recherche pure, les activités du MICRA se concentrent également sur :

- L'organisation d'événements où les universitaires affiliés présentent leurs derniers efforts de recherche et attirent un public allant jusqu'à 100 personnes, y compris les chercheurs, les fournisseurs de soins, les personnes âgées, le gouvernement local, les services nationaux de santé (NHS) et le secteur privé. Le programme consiste généralement en un déjeuner de réseautage à 13 h et se déroule de 14 h à 16 h. Il y a 3 à 4 présentations, une pause café et une séance de questions-réponses.
- Les collaborations avec diverses parties prenantes pour l'élaboration de stratégies, de politiques et de pratiques en matière de vieillissement.



À gauche : présentation de la recherche organisée par le MICRA.

Avec l'aimable autorisation du MICRA



À droite : exemple de publication de recherche.

Groupe cible

Le réseau de recherche vise à accroître les connaissances sur le vieillissement, pour les différentes parties intéressées:

- Les décideurs, y compris les fonctionnaires et les chefs de projets des ONG,
- Les autres chercheurs dans le domaine du vieillissement,
- Et pour finir, les personnes âgées elles-mêmes.

Le réseau ne s'adresse pas seulement aux groupes cibles de la région du Grand Manchester, mais s'efforce d'avoir une portée géographique aussi large que possible – jusqu'à la recherche pour la Bolivie, par exemple.

Coordination et participation des parties prenantes

Les universités locales (par exemple l'université de Manchester, l'université métropolitaine de Manchester, l'école d'architecture de Manchester, l'université de Salford) travaillent avec l'Autorité combinée du Grand Manchester, les dix autorités locales du Grand Manchester et des ONG sur la recherche liée au vieillissement et à l'adaptation aux personnes âgées. La coordination est assurée par le pôle vieillissement du Grand Manchester.

Efficacité et impact

Impact

Le réseau du MICRA compte actuellement plus de 300 universitaires et 2 000 membres, avec plus de 60 projets de recherche. Depuis 2016, 31 événements ont été organisés. L'université de Manchester, l'université métropolitaine de Manchester et l'université de Salford ont également signé un protocole d'accord pour travailler ensemble sur la recherche sur la démence, perpétuant ainsi l'union des forces. En outre, les établissements d'enseignement supérieur ont participé à de multiples conférences externes et à des échanges de recherches (par exemple en accueillant collectivement la conférence de la société britannique de gérontologie).

Suivi des résultats

Bien que les résultats du MICRA soient connus, les activités de recherche collaborative sur le vieillissement dans la région du Grand Manchester vont bien au-delà. À ce stade, il n'y a pas de suivi ou d'évaluation formelle ; il est donc difficile de rendre compte des aspects tels que le passage de la recherche à la pratique.

Innovation

La coopération entre la recherche et la pratique est beaucoup plus étroite que dans d'autres villes, ce qui répond au besoin exprimé par les praticiens de disposer des dernières données probantes sur le vieillissement.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

La recherche collaborative nécessite la présence d'une université locale ou d'une institution de recherche similaire capable de fournir des universitaires spécialisés dans les sujets liés au vieillissement. En outre, le financement, l'expérience et la capacité d'organiser des activités de réseautage et de diffusion sont nécessaires.

Leçons apprises

La collaboration a transcendé les frontières professionnelles et la concurrence pour le plus grand bien du Grand Manchester.

8. Soutien communautaire et services de santé

GoldenSports	
Ville	Amsterdam
Orientation géographique	Tous les arrondissements de la ville, excepté le nord et le sud-est
Lancé en ; état actuel	2014; en cours
Informations supplémentaires	GoldenSports (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

L'initiative GoldenSports a été fondée par la scientifique du mouvement humain, Leonie Everts, à Amsterdam. Elle voulait augmenter les possibilités des personnes âgées en matière de sport dans les quartiers et leur donner la chance de rencontrer d'autres personnes âgées dans les alentours. Leonie Everts a observé que beaucoup de jeunes pratiquent du sport dans les espaces publics, mais presque pas de personnes âgées, d'où la motivation de ce désir.

GoldenSports est une plate-forme qui propose la pratique d'exercices physiques aux personnes âgées. Les activités se déroulent en extérieur. Après l'échauffement, le programme se compose de 15 minutes d'entraînement pour l'équilibre et la coordination, 15 minutes d'entraînement pour la puissance musculaire et 15 minutes de sport et de jeu.

Les séances sont animées par des physiothérapeutes professionnels en qualité d'instructeurs. Par conséquent, les participants doivent payer des frais minimes pour couvrir les coûts. Cela varie de 3 à 5 € par session. Il n'y a pas d'abonnement, ce qui rend les sessions accessibles et permet à la personne âgée d'y assister à chaque fois que cela lui convient.



Avec l'aimable autorisation de GoldenSports

Depuis 2016, la plateforme a également adapté ses services aux migrantes âgées. Pour les femmes âgées issues de l'immigration, les activités sont adaptées à leur culture et à leurs préférences. Cela signifie que les activités se déroulent en intérieur plutôt qu'en extérieur, avec seulement des femmes (participantes et instructrice) et que les activités sont temporairement suspendues pendant le ramadan et les vacances d'été.

Groupe cible

L'initiative GoldenSports est destinée aux personnes âgées (65 ans et plus) qui vivent encore chez elles. Les personnes âgées de 55 ans et plus qui ont pris leur retraite et se plaignent de douleurs physiques sont également les bienvenues.

Coordination et participation des parties prenantes

L'initiative GoldenSports dépend de bénévoles pour la coordination et l'exécution de son programme. Ils s'assurent de la continuité de l'initiative par la collecte des frais, en appelant les participants pour demeurer informés à leur sujet et en s'assurant que personne n'est exclu de quelque façon que ce soit. Enfin, les fonds sont un élément important pour assurer le financement des activités (par exemple les coûts de démarrage tels que le marketing).

Efficacité et impact

Impact

En 2017, le nombre de participants était d'environ 350, âgés de 70 ans en moyenne. Deux ans plus tard, le nombre de participants a doublé. Ces derniers attribuent aux activités 8,3 en guise de note d'évaluation. L'initiative GoldenSports a un effet à la fois physique et social. Selon les participants, elle crée un mode de vie plus actif (rapporté par 80 % des personnes interrogées), offre une meilleure condition physique (75 %) et une meilleure coordination (64 %). De plus, l'initiative leur permet de rencontrer de nouvelles personnes dans le quartier (81 %) et de faire du sport ensemble plus souvent (84 %).

Suivi des résultats

GoldenSports a chargé un institut de recherche indépendant d'effectuer une évaluation quantitative de l'impact de l'ensemble du programme en 2017. En 2018, une évaluation qualitative du programme adapté pour les femmes âgées issues de l'immigration a été réalisée.

Innovation

Mettre l'accent sur les nouveaux besoins : le vieillissement actif par la stimulation de l'exercice, la prévention de la solitude, l'inclusion sociale des migrants âgés ainsi que le respect de leur culture par le biais d'une version culturellement adaptée.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

L'initiative GoldenSports a été reproduite avec succès dans neuf autres villes néerlandaises, dont Rotterdam et Utrecht. Il y a quelques points importants pour la transférabilité du concept : il faut un environnement urbain pour s'assurer de l'intérêt des personnes âgées en nombre suffisant et de la disponibilité d'instructeurs en nombre suffisant pour la viabilité financière. Des prix bas avec des réductions pour les plus pauvres sont nécessaires pour la participation. Au début, beaucoup d'efforts doivent être consacrés au marketing et au recrutement. Cela doit être fait avec une touche personnelle. Les dépliants/affiches ne sont pas suffisants : la publicité de bouche-à-oreille est également nécessaire pour atteindre le groupe cible.

Leçons apprises

La formule est efficace car elle propose la pratique du sport avec des jeux attrayants et des exercices sous la supervision d'un instructeur professionnel qui sait aider les personnes âgées. En outre, le recrutement est efficace grâce à la diffusion d'un message positif, qui crée le sentiment d'un club positif dont il est intéressant de faire partie, sans aucune contrainte.

Salud en Red en Los Barrios (Réseaux de santé dans les quartiers)	
Ville	Saragosse
Orientation géographique	Tous les arrondissements de la ville
Lancé en ; état actuel	2018; en cours
Informations supplémentaires	Gobierno de Aragon (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

La ville de Saragosse a commencé à développer un projet de santé communautaire grâce à la collaboration entre le gouvernement d'Aragon (ministère de la Santé) et le conseil municipal de Saragosse (Département des politiques sociales). Salud en Red En Los Barrios (Réseau de santé dans les quartiers) est une initiative qui fait partie du Plan de Salud de Aragón 2030. Les centres municipaux de services sociaux dans les différents quartiers de Saragosse sont au cœur de la mise en œuvre de la Estrategia de Promoción de la Salud (la stratégie de promotion de la santé). Cette initiative est développée dans les quartiers, comme un environnement de coexistence plus proche des gens, par le développement de réseaux entre les institutions qui travaillent dans différents secteurs au sein de chaque communauté.

Le but ultime de Salud en Red en Los Barrios est d'améliorer la santé, le bien-être et l'égalité dans les différents quartiers et circonscriptions de la ville de Saragosse. Par conséquent, l'initiative possède trois objectifs clairs, à savoir:

- Identifier les facteurs déterminants de la santé aux différentes étapes du cycle de la vie ;
- Encourager le réseautage en fonction des réalités et des besoins de la communauté ;
- Promouvoir l'utilisation des ressources sanitaires par le biais de la participation communautaire.

Groupe cible

Salud en Red en Los Barrios est une initiative qui vise à inclure l'ensemble de la communauté locale.

Coordination et participation des parties prenantes

L'initiative a créé une feuille de route pour mettre en place un réseau de santé solide au sein d'un quartier, en impliquant différentes parties prenantes. La coordination est assurée par le ministère de la Santé et le conseil municipal de Saragosse. La création du réseau de santé dans les quartiers comprend :

- La création d'une équipe de promoteurs, composée de représentants des services publics de base (services sociaux, santé et éducation) dans chaque quartier ;
- L'établissement d'un groupe de base qui comprend l'équipe de promoteurs ainsi que des professionnels de différents secteurs présents dans la communauté. Le groupe de base dans chaque zone identifie les besoins et les atouts existants en matière de soins de santé dans la communauté;
- La mobilisation des atouts de la communauté dans la zone. Cela implique de leur donner de la visibilité dans chaque quartier, de les faire connaître auprès de tous les acteurs et organismes qui travaillent au sein de la communauté et de les recommander. L'idée est que, depuis les centres de soins primaires, les médecins, infirmiers ou travailleurs sociaux orientent formellement les patients vers les ressources qu'ils peuvent utiliser pour renforcer leur santé, et que cela soit officiellement enregistré dans les antécédents médicaux du patient.

Efficacité et impact

Impact

L'initiative vise à améliorer la santé globale dans le quartier. Elle entend le faire en intensifiant le réseau au sein de la communauté. Cela doit par exemple se traduire par un plus grand échange de connaissances entre les différentes entités, par une meilleure compréhension de la situation et des besoins actuels au sein du quartier et par une participation accrue des habitants.

Suivi des résultats

Le suivi des résultats de l'initiative est complexe, car les objectifs ne sont pas facilement quantifiables. Le suivi futur pourrait être axé sur:

- Le nombre de partenaires impliqués dans le réseau, le nombre d'équipes formées et le nombre de professionnels dans les équipes,
- Le nombre d'activités du réseau par quartier et le type d'activités utilisées,
- La satisfaction des personnes âgées en ce qui concerne l'approche du réseau.

Innovation

Mobiliser les atouts de la communauté dans la zone implique de leur donner de la visibilité dans chaque quartier, de les faire connaître auprès de tous les acteurs et organismes qui travaillent au sein de la communauté et de les recommander. L'idée est que, depuis les centres de soins primaires, les médecins, infirmiers ou travailleurs sociaux orientent formellement les patients vers les ressources qu'ils peuvent utiliser pour renforcer leur santé, et que cela soit officiellement enregistré dans les antécédents médicaux du patient.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Bien qu'il se développe comme programme pilote dans trois quartiers de Saragosse, à ce jour, le protocole pour la recommandation des atouts est déjà présent dans plus d'un tiers des centres de santé à Saragosse. La ville de Saragosse prévoit de mettre en œuvre cette initiative dans tous les quartiers de Saragosse (25 au total) d'ici 2021. Cette initiative est également menée dans d'autres villes d'Espagne, dont Barcelone, et une base de données des atouts sanitaires de toutes ces villes est en cours d'élaboration.

Leçons apprises

Salud en Red En Los Barrios montre l'impact qu'une bonne coopération entre le ministère de la Santé et le conseil municipal local peut avoir dans un quartier. Une coordination efficace de ces instituts peut mobiliser une communauté.

Radars	
Ville	Barcelona
Orientation géographique	55 quartiers de la ville
Lancé en ; état actuel	2008; en cours
Informations supplémentaires	The RADARS project - Universitat de Barcelona (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Radars est un projet d'action communautaire visant à détecter et à prévenir les situations à risque pour les personnes âgées et à atténuer les effets négatifs de la solitude et de l'isolement non désirés. Il s'agit d'un réseau de prévention et de prise en charge auquel participent des bénévoles, des organisations, des établissements commerciaux et les pouvoirs publics. L'objectif est d'aider les personnes âgées qui vivent seules ou avec d'autres personnes âgées à rester chez elles et à se sentir accompagnées, avec l'aide de leur entourage.

Les voisins et les personnes travaillant dans les commerces à proximité et les pharmacies sont les principaux acteurs du contrôle des personnes âgées (par exemple leur santé, leur apparence ou leur comportement). En cas d'anomalie ou d'incident, ils en informent les services sociaux concernés. Certains bénévoles appellent périodiquement les citoyens âgés pour établir une relation de confiance et réduire le sentiment de solitude.

Groupe cible

Radars a été conçu pour les personnes âgées de 65 ans et plus, en particulier celles qui vivent seules ou avec une autre personne âgée, et qui veulent enrichir leur vie sociale. Les groupes cibles indirects comprennent les voisins, les commerçants, les bénévoles et les services professionnels privés et publics.



Avec l'aimable autorisation de l'Ajuntament de Barcelona

Coordination et participation des parties prenantes

Radars est coordonné par le conseil municipal de Barcelone (département des services sociaux) en coopération avec les associations de la société civile de chaque quartier. L'ONG Amics de la Gent Gran, spécialisée dans la lutte contre la solitude non désirée, a déployé une équipe de bénévoles pour accompagner les personnes âgées chez elles ou à des activités sociales en plein air. En outre, les centres de santé, les centres civiques et les ONG contribuent en encourageant les personnes âgées à participer au projet Radars.

Efficacité et impact

Impact

Après plus d'une décennie de fonctionnement, le projet Radars est actuellement présent dans tous les quartiers de Barcelone. Les réseaux sociaux articulés par cette initiative prennent désormais en charge plus de 170 000 personnes âgées. Étant donné que la plupart des personnes âgées vivant seules sont des femmes (qui sont également exposées à un risque plus élevé d'exclusion sociale), cette initiative a un impact positif sur cette catégorie de la population. Le projet Radars a également eu un impact sur le territoire et l'organisation locale, car il a facilité la synergie entre les individus, les entités et les services qui

n'interagissaient pas auparavant. Il a établi de nouvelles relations et la vie communautaire a ainsi été renforcée.

Suivi des résultats

Tous les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du projet Radars participent régulièrement à des tables rondes pour échanger leurs expériences, décider de leur stratégie et planifier les prochaines étapes. Ces tables rondes suivent les résultats de cette initiative et évaluent les progrès réalisés.

Innovation

L'innovation de ce projet découle de son approche participative ascendante où les membres de la communauté locale prennent soin les uns des autres et renforcent les liens sociaux. En fait, le projet Radars n'a pas été initialement parrainé par le conseil municipal, car il est issu d'un groupe de voisins qui ont décidé de prendre soin les uns des autres. L'idée a connu un tel succès qu'en 2012, les autorités locales ont pris l'initiative en charge et l'ont étendue à tous les quartiers. La méthodologie à plusieurs niveaux du projet Radars est également innovante : différents niveaux d'acteurs sociaux (bénévoles, commerçants, professionnels des ONG, autorités locales) travaillent de manière coordonnée et complémentaire.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Le projet Radars n'a pas encore été reproduit ailleurs. La transférabilité semble difficile, car l'initiative est un succès en raison de la culture sociale particulière de certains quartiers et de l'administration publique locale à Barcelone. Ces conditions particulières pourraient entraver la reproduction dans d'autres villes. La durabilité du projet peut être attribuée à l'engagement et à la coopération continuel de tous les acteurs impliqués, ainsi qu'à sa capacité à s'adapter aux caractéristiques et aux besoins de chaque quartier.

Leçons apprises

Cette initiative montre l'importance d'impliquer différents niveaux d'acteurs sociaux pour améliorer la qualité de vie des personnes âgées. Néanmoins, sa mise en œuvre n'a pas toujours été facile. Certaines personnes âgées identifiées par la communauté du projet Radars hésitent à faire confiance aux bénévoles qui frappent à leurs portes ou leur téléphonent. Cet aspect indique le besoin d'un fort soutien institutionnel pour appuyer le travail des bénévoles.

Strength and balance pathway (Parcours de la force et de l'équilibre)	
Ville	Greater Manchester
Orientation géographique	Wigan – l'une des dix autorités locales du Greater Manchester
Lancé en ; état actuel	2018; en cours
Informations supplémentaires	Strength and Balance - Active Later Life (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

Les chutes absorbent du temps et des ressources, en plus de faire intervenir les services locaux de santé et d'aide sociale. En outre, sur le plan personnel, elles peuvent avoir un impact significatif sur la mobilité et la confiance des personnes âgées, lesquelles ont souvent besoin de plus de soins hospitaliers et sociaux après une chute.

Les chutes sont souvent perçues comme une conséquence du vieillissement, mais le secteur de la santé et le secteur bénévole ont de plus en plus tendance à travailler sur des approches préventives. La faiblesse de la force musculaire et de l'équilibre sont deux des facteurs de risque de chute les plus fréquemment identifiés.

À Wigan (l'une des dix autorités locales du Grand Manchester), il existe un parcours qui a été développé par l'équipe de santé publique au sein de l'autorité locale en association avec ses services de sport et de loisirs. Le parcours comprend un programme d'exercices à domicile soutenu de six semaines, suivi de séances de « perfectionnement » en groupe de dix semaines, d'un programme prouvé d'exercices de force et d'équilibre de 15 semaines et de séances d'entretien à long terme, tous soutenus par un livret d'exercices à domicile pour encourager les participants à pratiquer les techniques apprises tout au long du programme pendant leur temps libre.

Groupe cible

Toute personne âgée vivant dans l'autorité locale. Pour ce programme, les personnes âgées sont généralement âgées de 65 ans et plus. Cependant, il n'y a pas de limite d'âge stricte, et tout adulte qui pourrait bénéficier du programme peut y participer.



Avec l'aimable autorisation du Centre for Ageing Better

Coordination et participation des parties prenantes

Les personnes âgées peuvent être dirigées vers le parcours par un prestataire local de soins de santé ou de soins sociaux, d'un travailleur communautaire, d'un médecin généraliste ou d'une infirmière en exercice, ou s'y rendre d'elles-mêmes. En outre, le parcours peut être dispensé par un instructeur indépendant ou un personnel formé en interne dans un logement résidentiel ou protégé, ou par un groupe communautaire ou un organisme de bienfaisance. Cela peut être une approche plus durable, car les personnes âgées préfèrent souvent les prestations dans un cadre familier et dans lequel elles se sentent à l'aise.

Les personnes âgées peuvent se déplacer à travers le parcours dans l'ordre habituel, ou elles peuvent directement accéder à des groupes le long du parcours, selon l'évaluation de leur niveau de besoin.

Efficacité et impact

Impact

Il est trop tôt pour évaluer pleinement l'impact du parcours, et cela pourrait prendre un certain nombre d'années pour déterminer les économies réalisées grâce à cette approche. Cependant, les chutes provoquent plus de 200 000 hospitalisations de personnes âgées de 65 ans et plus à l'échelle nationale, ce qui coûte au total au service national de santé environ 1 milliard de livres par an. En améliorant la force, l'équilibre et la mobilité, il est clair que le programme pourrait réduire la fréquence des chutes et faire économiser de l'argent aux services locaux de santé et de protection sociale. Cela pourrait permettre de réaffecter les ressources utilisées par les services locaux pour faire face aux chutes.

Suivi des résultats

Il a été jugé important d'allouer des fonds au suivi et d'y penser dès le début de tout programme. L'élaboration d'un cadre de suivi spécifiquement conçu pour un programme a été jugée particulièrement bénéfique. Cela permet aux zones locales d'intégrer clairement le suivi dans tous les aspects de leur programme, le rendant pertinent par rapport aux buts et objectifs poursuivis. Les exemples incluent la trousse d'outils de l'étude PhiSiCAL et un cadre de résultats et de suivi.

Innovation

Le programme est innovant dans le sens où il regroupe un certain nombre d'activités différentes liées à l'amélioration de la force et de l'équilibre en suivant un parcours. Parmi celles-ci, citons : dix semaines de groupes de « perfectionnement » avec des orateurs et des exercices ; d'un programme d'exercices à domicile de six semaines avec des visites à domicile et une assistance téléphonique entre les deux ; et d'un programme prouvé d'exercices de 15 semaines dispensé dans un certain nombre de lieux communautaires à travers la circonscription. Un service de transport par autobus (Ring and Ride) est disponible.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Le parcours est structuré dans une approche commune, il est donc facilement reproductible dans d'autres collectivités.

Leçons apprises

Les champions communautaires constituent un élément central de la prestation et sont formés pour soutenir les instructeurs pendant les cours et pour les accompagner lors des visites à domicile afin d'encourager la participation à la classe communautaire. Cela a été particulièrement efficace pour impliquer les hommes âgés. Les résultats sont favorisés si le participant assiste à d'autres séances du programme, par exemple la réadaptation après un accident vasculaire cérébral et les promenades de santé. Il existe également un système de feux de circulation pour indiquer si les programmes d'exercices communautaires comprennent des éléments de force et d'équilibre, afin d'informer les personnes qui suivent le parcours. Poursuivre les exercices à domicile contribue à maintenir des résultats positifs.

Zicht in evenwicht - voor oudere migranten (Une question d'équilibre – pour les personnes âgées issue de l'immigration)

Ville	Amsterdam
Orientation géographique	À l'échelle de la ville
Lancé en ; état actuel	2016; achevé
Informations supplémentaires	Evaluation report of the pilot phase (en ligne)

Objectifs, contenu et organisation

Conception et prestation des services

La prévention des chutes est l'un des quatre piliers du plan d'Amsterdam pour une ville amie des aînés. La chute est particulièrement problématique chez les personnes âgées issues de l'immigration. Les personnes âgées surinamaises, turques et marocaines sont respectivement 4,7 ; 5,3 et 5,5 fois plus susceptibles de tomber que leurs homologues néerlandais. L'intervention de groupe cognitivo-comportementale "Une question d'équilibre" (néerlandais : Zicht in evenwicht), s'est avérée efficace pour les personnes âgées néerlandaises ; cependant, il reste difficile d'atteindre les migrants âgés via cette intervention. Par conséquent, une version culturellement adaptée a été développée à Amsterdam : "Une question d'équilibre pour les migrants âgés".

Une question d'équilibre se concentre sur le développement des compétences cognitives pour stimuler les sentiments d'aptitude et de contrôle. Les participants apprennent à interpréter leur peur de tomber et les situations problématiques d'une manière réaliste et à y faire face au cours des activités quotidiennes. L'intervention originale consiste en huit séances de groupe qui enseignent quatre stratégies :

- Apprendre à convertir des pensées destructrices sur les chutes en des pensées constructives,
- Apprendre à définir et à poursuivre des objectifs réalistes,
- Recevoir des informations et des conseils pour réduire les risques,
- Faire des exercices physiques en utilisant du matériel de physiothérapie et des devoirs de cahiers d'exercices.

Dans la version culturellement adaptée, le cahier d'exercices a été supprimé et tous les autres textes ont été simplifiés autant que possible et se présentent dans un format bilingue (avec des traductions en turc et en arabe). À certains endroits, les textes ont été remplacés par des images. En outre, les mises en situation ont été mieux adaptées à la culture des migrants âgés, avec des noms de personnages reconnaissables et des modes de vie correspondant aux valeurs et aux croyances des migrants âgés. En outre, les instructeurs ont la même origine culturelle que les migrants âgés. Enfin, la version adaptée accorde plus d'attention à l'utilisation d'outils pour la prévention des chutes.

Groupe cible

Le projet se concentre sur les migrants âgés turcs, marocains et surinamais. Parmi ces personnes, 29 % n'ont reçu que l'enseignement primaire. La maîtrise de la langue néerlandaise est également limitée.



Avec l'aimable autorisation de GGD Amsterdam

Coordination et participation des parties prenantes

Le service municipal de santé (GGD) est l'initiateur, le coordinateur et (en partie) le bailleur de fonds du projet. Le projet est cofinancé par trois fonds : FNO, RCOAK et le fonds de recherche et développement du GGD. Le GGD fournit le service. L'intervention AMB-NL est élaborée par l'université Maastricht. Le Trimbos Instituut détient la propriété intellectuelle de la version néerlandaise de L'AMB (AMB-NL) et propose le programme de formation des formateurs.

Efficacité et impact

Impact

In En 2018, environ 100 migrants âgés ont participé au projet. Les résultats les plus importants sont l'accroissement de la confiance en soi et la diminution de la solitude rapportés par les participants :

- 79 % des participants estiment qu'ils se déplacent de façon plus sûre à présent ;
- 75 % affirment avoir gagné plus de confiance en soi ;
- 67 % sont plus aptes à convertir les pensées destructrices de chute en des pensées positives ;
- 65 % indiquent avoir gagné en puissance musculaire grâce aux exercices physiques ;
- 48 % ont bénéficié de l'aspect social et affirment être devenus moins solitaires.

Suivi des résultats

Une évaluation ex post par l'agence municipale de santé a pris fin en 2019. L'étude comprenait une évaluation du processus basée sur des entretiens approfondies avec les participants et les instructeurs, ainsi qu'une enquête avec des questions sur la satisfaction et les effets selon les participants.

Innovation

Focus sur les nouveaux besoins : prévention des chutes pour les migrants âgés fondée sur des données probantes. Auparavant, aucune attention n'était accordée au vieillissement des migrants dans les pays d'accueil ainsi qu'aux activités de prévention adaptées à ces groupes. Pour cette raison, de nouvelles méthodes ont été utilisées : l'adaptation culturelle des interventions existantes éprouvées avec une implication étroite du groupe cible dans le processus d'adaptation des interventions.

Transférabilité et durabilité

Replication and conditions

Parcours de la force et de l'équilibre est une initiative similaire. Pour sa transférabilité, un établissement d'enseignement qui peut former les instructeurs potentiels selon la méthodologie officielle est nécessaire. Ces professionnels doivent venir du même milieu culturel que les participants. Ensuite, un emplacement proche des participants comme un centre social est nécessaire. Enfin, des ressources financières sont nécessaires, car pour préserver la fréquentation, aucune contribution financière ne peut être demandée aux participants qui, en général, ont du mal à joindre les deux bouts.

Leçons apprises

Un recrutement spécial et une relation de confiance sont primordiaux pour réussir. Le recrutement peut se faire par l'intermédiaire de figures clés dans les groupes sociaux existants, mais aussi par des canaux tels que les cabinets de médecine générale, les professionnels des soins à domicile et les centres sociaux locaux. L'approche doit être personnelle. En outre, il est crucial de veiller à ce que les participants se connaissent mutuellement et connaissent l'instructeur dans une large mesure, car le manque de confiance empêchera la pleine participation et peut conduire à des abandons précoces.

Pour noter ses idées

A large area for taking notes, featuring a vertical red margin line on the left and horizontal blue lines for writing. The area is mostly blank, with a faint background image of a building.



ISBN: 978-2-919795-37-6

ESPON 2020 – Pour de plus amples informations
ESPON EGTC

4 rue Erasme, L-1468 Luxembourg - Grand Duchy of Luxembourg

Phone: +352 20 600 280

Email: info@espon.eu

www.espon.eu, Twitter, LinkedIn, YouTube

L'ESPON EGTC est le seul bénéficiaire du programme de coopération ESPON 2020. L'opération unique dans le cadre du programme est mise en œuvre par l'ESPON EGTC et cofinancée par le Fonds européen de développement régional, les États membres de l'UE et les États partenaires : Islande, Liechtenstein, Norvège et Suisse.