

**Seniors**

**et**

**Ville de demain**

**Dossier des défis 2015**



Dans le cadre de la dynamique Smart city, de la Démarche autonomie métropolitaine et de la certification de l'OMS « Villes amies des aînés », ce dossier a été initié par :

**Jean-Luc MOUDENC**

*Président de Toulouse Métropole et Maire de Toulouse*

Et pour sa mise en œuvre, par :

**Daniel ROUGÉ,**

*Conseiller communautaire en charge de la Santé et la Filière Santé et  
Biotechnologies*

*Adjoint au Maire en charge de la Solidarité, de la Santé publique et de la  
coordination des Affaires Sociales*

# Table des matières

<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>CONTEXTE</b>	<b>7</b>
Toulouse Métropole	7
La Mêlée numérique et le Laboratoire des usages	8
Les universités de Toulouse 1 Capitole et Toulouse 2 Jean-Jaurès	8
<b>LES DEFIS</b>	<b>9</b>
Comment favoriser le lien social et les liens entre générations* en famille, dans le quartier, dans la cité ?	10
<b>PROBLÉMATIQUE</b>	10
<b>VOTRE DÉFI</b>	11
<b>IDÉES</b>	11
<b>RESSOURCES</b>	12
Comment favoriser la transmission et le partage des savoirs ?	13
<b>PROBLÉMATIQUE</b>	13
<b>VOTRE DÉFI</b>	13
<b>IDÉES</b>	13
<b>RESSOURCES</b>	15
<b>3/ Concevoir un aménagement du cadre de vie et une offre de services adaptés</b>	<b>16</b>
Comment adapter, notamment pour la rendre accessible, l'offre de services ?	16
<b>PROBLÉMATIQUE</b>	16
<b>VOTRE DEFI</b>	17
<b>IDEES</b>	17
<b>RESSOURCES</b>	17
<b>DEFIS SECONDAIRES</b>	18
<b>4/ Accéder à l'espace public, vivre dans l'espace public</b>	<b>19</b>
Comment permettre à tous d'accéder avec aisance et en toute sécurité à la ville ?	19
<b>PROBLÉMATIQUE</b>	19
<b>VOTRE DEFI</b>	20
<b>IDEES</b>	20
<b>RESSOURCES</b>	22
<b>DEFIS SECONDAIRES</b>	22
<b>5/Transport, déplacement, mobilité</b>	<b>23</b>
Comment un senior est informé des moyens de déplacement dans sa ville ?	23
<b>PROBLÉMATIQUE</b>	23
<b>VOTRE DEFI</b>	23
<b>IDEES</b>	24

RESSOURCES	24
DEFIS SECONDAIRES	24
<b>6/ Accès à l'information</b>	<b>25</b>
Comment rendre l'information accessible sans la dénaturer ?	25
PROBLÉMATIQUE	25
VOTRE DEFI	26
IDEES	26
RESSOURCES	26
<b>7/ Santé</b>	<b>27</b>
Comment préserver son capital santé ?	27
PROBLÉMATIQUE	27
VOTRE DEFI	28
IDEES	28
RESSOURCES	29
DEFIS SECONDAIRES	29
<b>GLOSSAIRE ET DÉFINITIONS</b>	<b>31</b>
<b>RÉDACTION</b>	<b>32</b>
<b>REMERCIEMENTS</b>	<b>32</b>
<b>ANNEXES</b>	<b>33</b>

# Introduction

La Démarche autonomie métropolitaine s'inscrit dans la dynamique Smart City \* « Ville intelligente » initiée par Toulouse Métropole en 2014.

Dans ce cadre, la Métropole, forte de la certification « Villes amies des aînés » attribuée par l'Organisation mondiale de la santé, a mis en place en février 2015 des ateliers collaboratifs, associant les citoyens, sur le thème :

## « Seniors et ville de demain »

Au sein de Toulouse Métropole, la Direction du développement économique – Recherche, Innovation et Filières – a confié l'animation de ces ateliers au Laboratoire des usages.

Les défis présentés dans ce dossier sont le fruit d'un travail collaboratif mené au cours de deux ateliers d'intelligence collective.

- Le premier atelier a permis de faire émerger les visions et les attentes des seniors.
- Lors du second, les besoins repérés ont pu être clarifiés permettant d'élaborer les défis à relever.

Les ateliers, ouverts à tous, étaient composés de seniors, d'acteurs publics (élus des communes métropolitaines, techniciens...), d'entreprises, d'étudiants, d'urbanistes, d'architectes, d'universitaires... Plus de 50 personnes ont participé au premier et environ une trentaine au deuxième atelier.

### **Pour le Marathon de l'innovation ... les exigences :**

Les défis exposés ci-après sont issus des échanges entre les participants de l'atelier 2. Les défis principaux ont été enrichis et sélectionnés par les membres des différents groupes. Ceux qui sont libellés « secondaires » ne sont pas moins importants mais n'ont simplement pas été classés prioritaires par les personnes présentes dans les ateliers.

Vous pouvez répondre à un défi principal ou secondaire ou même à des défis croisés. Vous avez la possibilité de vous inspirer de toutes les idées et problématiques exposées dans ce dossier, dans la «carte des visions» annexée (ce sont les visions, besoins et attentes exprimés) et dans les différents autres documents joints.

Les idées les plus novatrices ou originales sont groupées, pour chaque défi principal sous la mention «out of the box<sup>\*</sup> ». Elles sont sources d'inspiration pour créer de l'innovation.

Ce que vous ne pouvez pas faire : vous éloigner des besoins des utilisateurs.

Nous souhaitons que votre réponse au défi choisi soit distincte de l'existant sur le marché. Lâchez prise, laissez-vous porter par votre créativité et celle des membres de votre équipe !

Enfin, pour vous aider, les animateurs du Laboratoire des usages, les expertes : maîtres de conférences de l'université Toulouse Capitole et Toulouse Jean Jaurès ainsi que les référents de Toulouse Métropole sont là pour vous accompagner tout au long du marathon.

Bonne chance...

---

\* Voir glossaire

# Contexte

## Toulouse Métropole

Établissement public de coopération intercommunale (EPCI), la Métropole regroupe 37 communes qui s'associent au sein d'un espace de solidarité. Ces 37 territoires élaborent et conduisent ensemble un projet commun de développement urbain et d'aménagement.

Les missions de la Métropole sont :

- l'assainissement de l'eau et l'eau potable,
- l'entretien, la propreté de la voirie et son aménagement, (2 500 km de voirie sont gérés par Toulouse Métropole),
- la gestion des déchets,
- la mobilité, les transports et les déplacements,
- le développement économique,
- les loisirs, la culture, le sport,
- l'habitat,
- l'urbanisme,
- la politique de la ville et la solidarité
- le développement durable.

Dans sa mission de développement économique, Toulouse Métropole a initié une dynamique Smart city\* autour de quatre thématiques : énergie, e-services, mobilité et **Autonomie**.

Le schéma directeur Smart city\*, en cours d'élaboration cette année 2015, favorise l'essor de la filière «Silver économie» ou économie des « tempes argentées ». Cette nouvelle filière est l'économie au service des personnes vieillissantes. Lancée au niveau national en 2013, elle est pilotée par la Région Midi-Pyrénées depuis l'an dernier. A l'aube d'une véritable transition démographique due au vieillissement de la population et à l'allongement de la durée de vie, chacun doit anticiper, dès aujourd'hui, les mutations à venir. Les innovations et les nouveaux besoins font naître des services novateurs et l'accroissement de la demande nécessite des adaptations structurelles.

Dans le cadre de la politique mise en œuvre par le Président de Toulouse Métropole, Jean-Luc MOUDENC, qui vise à développer la démocratie participative, les citoyens sont impliqués dans les décisions structurantes pour l'avenir de la Métropole.

La démarche « **Seniors et ville de demain** » est la première « pierre » de cette politique volontariste.

Le dossier des défis a été piloté par la Direction du Développement Economique de Toulouse Métropole – Recherche, Innovation et filières – en collaboration avec les deux expertes des universités de Toulouse (COMUE) et assistée, pour l'animation des ateliers, par le Laboratoire des usages et la Mêlée numérique.

\*Voir Glossaire

## La Mêlée numérique et le Laboratoire des usages

Association loi 1901, la Mêlée anime un réseau d'entreprises du numérique et compte plus de 550 entreprises adhérentes. Son objectif est de promouvoir le savoir-faire de ces sociétés et de développer l'usage du numérique sur Toulouse et sa région. En complément, la Mêlée anime un tiers-lieu favorisant le travail collaboratif (coworking) et l'animation numérique sur le modèle du concept « Cantine » mis en œuvre à Paris et étendu à d'autres villes.

En complément des événements organisés par la Mêlée, permettant d'animer cette communauté, l'association a souhaité favoriser et accompagner la co-crédation de produits et services numériques au profit des usagers sur le territoire. En 2014, le laboratoire des usages a eu pour fonction de mettre en œuvre ces actions de co-crédation et d'expérimentation.

Le laboratoire des usages permet à la Mêlée de développer deux axes :

- l'axe « émergence » dont l'objectif est de répondre concrètement à des questions complexes ou défis, posés par de grands groupes ou des acteurs publics ou les citoyens eux-mêmes,
- un axe expérimentation qui permet d'expérimenter un produit/service développé par un acteur économique toulousain et de lui faire bénéficier :
  - de son expertise,
  - de l'avis des usagers, pour faire évoluer ce service et aboutir à un réel produit fini, prêt à une mise sur le marché.

Le laboratoire des usages est porté par la Mêlée et Toulouse Métropole et constitue un outil du projet métropolitain Smart city.

Toulouse Métropole a demandé au laboratoire des usages d'animer les ateliers « Seniors et ville de demain » le 24 février 2015. Cette démarche d'innovation comprend des ateliers collaboratifs.

Elle permet de poser des visions communes (rêves ...) traduites en besoins et de créer des projets.

La méthode utilisée se déroule en trois étapes :

1. les ateliers collaboratifs : groupe de « remue-méninges » pour faire remonter les attentes et les besoins des participants qui sont les seniors et les acteurs publics (élus des communes métropolitaines, universitaires, étudiants...) et privés (start-up, entreprises, ...),
2. les ateliers qui permettent, à partir des besoins exprimés, de définir les défis à relever,
3. le Marathon de l'innovation qui réunit des équipes pluridisciplinaires désireuses de créer des projets d'innovation.

## Les universités de Toulouse 1 Capitole et Toulouse 2 Jean-Jaurès

Les deux expertes des universités de Toulouse, mobilisées par Toulouse Métropole, ont participé aux ateliers « Seniors et ville de demain ».

- L'université Toulouse 1 Capitole : Droit, Économie et Gestion. Département de géographie et aménagement.
- L'université Toulouse 2 Jean Jaurès : Lettres, Sciences humaines et sociales, Langues et Art. Département de sociologie.

Les problématiques exposées dans ce dossier des défis sont la production des deux expertes, maîtres de conférences.

# LES DEFIS

# 1/ Le lien social

Comment favoriser le lien social et les liens entre générations\* en famille, dans le quartier, dans la cité ?

## PROBLÉMATIQUE

L'accroissement de la longévité a amené une situation inédite dans l'histoire de l'humanité, mais elle a aussi jeté un certain trouble dans notre perception des relations entre générations. Les nonagénaires et centenaires, de plus en plus nombreux et les générations les plus âgées sont amenées de plus en plus fréquemment à faire la connaissance de leurs arrières petits-enfants. La plupart des personnes arrivant à l'âge de la retraite bénéficient de longues années en bonne santé. Il n'est pas rare qu'après s'être occupé de leurs propres enfants, elles doivent accompagner leurs parents quand ils deviennent fragiles ou dépendants. Le rôle de ces générations, appelées parfois « générations-pivot », est essentiel pour la cohésion familiale et le maintien des liens entre les plus jeunes et les plus âgés. Il est courant de se plaindre de l'affaiblissement des liens entre générations. Mais qu'en est-il ? Certes, la famille a changé, mais plutôt que de se décomposer, elle se recompose, elle se complexifie. Certes, la mobilité, les contraintes liées à l'emploi ont souvent éloigné les membres d'une même famille, mais les plus âgés sont aussi parmi ceux-là qui choisissent de s'éloigner, de rompre leurs attaches, pour vivre ailleurs, créer d'autres liens. En réalité, la solidarité au sein de la famille reste vivante, en dépit d'une cohabitation plus rare ou de la difficulté à vivre ensemble au quotidien.

Les tensions entre générations existent cependant. Elles sont dues d'abord au fait que le parcours de vie des générations ne les amène pas à partager la même conjoncture historique, les mêmes expériences collectives, à se forger les mêmes savoirs et savoir-faire, à adhérer aux mêmes valeurs, aux mêmes repères. Ces tensions peuvent opposer septuagénaires et nonagénaires autant que des générations plus jeunes. Ces tensions sont cependant exacerbées par la dégradation du climat économique. Tandis que les enfants du baby-boom ont dans l'ensemble bénéficié des Trente Glorieuses, les jeunes adultes d'aujourd'hui sont parfois assimilés à une génération « sacrifiée » qui peine à trouver sa place sur le marché du travail. Le chômage, la précarisation d'une part croissante de la société, la peur du lendemain, mais aussi l'injonction toujours pressante à réformer notre système de protection sociale, ne favorisent pas la bienveillance à l'égard de générations plus âgées dont les conditions de vie sont souvent jugées plus confortables. La réalité est plus composite et surtout plus inégalitaire, mais ces tensions pèsent sur les retraités et elles sont souvent mal vécues.

Comment dès lors favoriser une meilleure connaissance entre personnes de générations différentes au sein d'une même collectivité, d'un même territoire, d'une même ville ? Aujourd'hui la notion de mixité intergénérationnelle\* est devenue une des dimensions de la cohésion sociale. Il devient courant de parler d'habitat intergénérationnel, de quartiers, de lieux intergénérationnels. L'intergénérationnel a les défauts de ses qualités : il relie ce qu'il singularise. Il convient d'être attentif à l'ensemble des dispositifs qui en dissociant les générations, tendent à produire de l'altérité. L'avenir n'est-il pas au « transgénérationnel\* », à ce qui fonde une communauté d'expérience au quotidien ? S'il faut apprendre de la diversité des générations et de leurs vécus, il devient incontournable de s'inscrire ensemble dans des projets collectifs au-delà des barrières d'âge pour s'enrichir de la différence

.\*Voir Glossaire

## VOTRE DÉFI

Créer un équipement, une structure, un lieu qui parvienne à favoriser la rencontre entre générations, l'aide intergénérationnelle, l'élaboration de projets, activités, événements propres à mettre à contribution toutes les générations. Ce défi peut se décliner à l'échelle de proximité (le quartier) comme à celle de la ville.

## IDÉES

### La famille

- Habituer les enfants à ne pas craindre l'autre, à le respecter : ne pas cloisonner les générations
- Entretenir les relations familiales : empêcher l'isolement et valoriser l'entraide (garde d'enfants, cours d'informatique)
- Réduire le temps de travail à 25h max par semaine sans perdre le salaire
- Organiser des groupes de paroles : poser des questions et apprendre à communiquer
- Proposer aux familles des lieux de rencontre avec mixité des âges
- Identifier les personnes isolées et/ou familles en difficulté pour favoriser les échanges et la solidarité
- Des termes à réemployer plus souvent : amitié, sympathie, compassion, empathie, gentillesse. Redéfinir ces termes au préalable puis les mettre en action
- La famille n'est pas un groupe renfermé sur lui-même mais ouvert aux autres

### La cité

- Développer un affichage numérique dans la rue notamment pour des activités informelles
- Oublier les termes « senior et génération »
- Proposer des activités pour toutes les générations dans le but de toutes les réunir
- Stimuler les initiatives autonomes qui ne dépendent pas des structures
- Alléger les règles et les contraintes des structures, par exemple les EHPAD\* (horaires de visite plus flexibles...)
- Promouvoir la libre initiative afin que les gens n'aient plus peur d'aller à la rencontre des autres : enlever les freins (perception, stéréotypes...)
- Mettre en place des manifestations où on pourrait danser, chanter, se nourrir en se mélangeant
- Favoriser l'engagement au service des autres (associations)
- Intégrer des seniors (volontaires) dans la mise au point de solutions technologiques

### Le quartier

- Proposer des boîtes à idées pour faire émerger des projets
- Développer des activités intergénérationnelles en fonction des spécificités locales : échanges, crèches, maisons de retraite
- Développer l'habitat intergénérationnel
- Encourager la cohabitation intergénérationnelle et l'échange de savoir-faire (connaissances, compétences) pour toutes les personnes isolées, exclues
- Créer des cafés thématiques où les différentes générations peuvent débattre et se rencontrer

\*Voir Glossaire

- Développer la conscience de l'autre par la propre conscience de soi au service de l'autre
- Création d'actes citoyens où âges et classes sociales pourraient s'estimer
- Ne pas s'exclure par "trop d'écrans"
- Proposer un service civique à réaliser une fois par an au bénéfice de son quartier
- Créer des réunions de quartiers pour se rencontrer, réaliser des activités et/ou développer un projet à long terme
- Favoriser des actions à faire ensemble (danse dans les rues, gym dans les parcs, cuisine dans la rue)
- Proposer dans les quartiers des lieux d'expérimentations, de mixité d'âge
- Créer des réseaux de proximité avec des personnes qui ont envie de tisser du lien
- Apprendre à gérer les conflits de voisinage (présence de médiateurs)
- Encourager les activités conviviales dans le quartier pour créer du lien social (repas, vide-grenier)
- Développer les réseaux d'entraide entre personnes âgées (aide au quotidien, cuisine, coiffure, soins...)
- Développer les liens entre jeunes et seniors : une compagnie en échange d'un repas

### **Out of the box**

- Lutter contre les stigmates de l'âge ou tous types de stigmates notamment dès l'éducation
- Décloisonner les âges : exemple, favoriser la mixité des âges dans les lieux publics
- Modifier le système éducatif pour amener les gens à plus d'initiative
- Créer des lieux propices aux échanges, à l'entraide (maison d'échange de services par exemple)
- Lutter contre le repli sur soi et entre mêmes générations aussi.
- Développer le partage de compétence et l'entraide : transmission entre les individus
- Organiser des réunions intergénérationnelles\* pour anticiper le vieillissement de soi et des autres

## **RESSOURCES**

### **Lieux**

- Lieux publics aménagés pour le multigénérationnel\*
- Maisons de convivialité (modèles espagnols)
- Lieux d'activités mutualisés

### **Temps**

- Bureau des temps (aménager les horaires en fonction des besoins donc libérer du temps)
- Activités multigénérationnelles\* le mercredi après-midi + week-end (pas de différence d'âge)

### **Éducation / école**

- Encadrement pluri-générationnel\* à l'école
- Intégrer les thèmes de l'avancée en âge, de la gérontophobie, de la lutte contre la stigmatisation de l'âge

\*Voir Glossaire

## 2/ Transmission et partage des savoirs

Comment favoriser la transmission et le partage des savoirs ?

### PROBLÉMATIQUE

La différence des expériences vécues entre les générations peut conduire à beaucoup d'incompréhensions. La tentation est grande pour certains anciens de poser sur les pratiques des plus jeunes un regard normatif et moralisateur. Les plus jeunes sont mal élevés, plus ignorants, quand ils ne sont pas des délinquants en herbe. A l'inverse, l'âge peut devenir pour les plus jeunes le stigmate de l'incompétence, de l'inadaptation au monde et à ses changements. Mais, n'est-ce pas naturel, puisque se construire, c'est aussi s'affranchir de l'emprise de ses aînés et prendre son autonomie, sa place. Il faut du temps et de la volonté pour s'affranchir de ces a priori. Les grands-parents sont parfois amenés à jouer un rôle de médiateur singulier dans les conflits entre parents et enfants, en raison même de leur expérience et du recul qu'ils ont pu prendre avec des situations parfois déjà éprouvées ! L'âge ne confère pas toujours la sagesse. Grandir, mûrir suppose prises de risques, rebellions et tâtonnements. Ce que l'on oublie souvent, c'est que vieillir suppose de s'adapter et s'ajuster en permanence à un environnement en mutation, tâtonner, prendre des risques, vivre des choses nouvelles, reconstruire son identité... Les expériences sont-elles à ce point éloignées ?

Dépasser préjugés et déconsidération réciproques, choisir de se comprendre et de s'enrichir demande un peu d'effort d'acculturation mutuelle. Les relations de famille sont sans doute la première opportunité de conflits, de frottement et d'apprentissage. Sans doute serait-il cependant utile que d'autres situations de coexistence, de partage favorisent une meilleure connaissance et une meilleure compréhension des différences de regards sur le monde ou les modes de vie. Force est de constater que la sortie de la vie active ne favorise par la reconnaissance des compétences et des potentialités des retraités. Combien de ces « inactifs » sont hyperactifs, inscrits dans de nombreuses associations et réseaux, parfois dépassés par leur agenda et pourtant prêts à encore donner d'eux-mêmes et à apprendre. Comment valoriser cet appétit de partage et d'échanges, comment reconnaître cette ressource humaine et cet engagement, souvent bénévole ?

### VOTRE DÉFI

Comment favoriser et formaliser des situations de rencontres et d'échanges d'expérience entre générations qui soient profitables à l'acquisition de savoirs, et de savoir-faire pour toutes les parties. L'enjeu est, non pas de conforter les idées reçues et de conformer chacun à des rôles prédéfinis (d'un côté ceux qui savent, de l'autre ceux qui ont à apprendre), mais bien de dépoussiérer les relations entre générations et de produire de l'intelligence collective, face à un monde en évolution. Ce défi peut être relevé dans le milieu scolaire, mais également dans le cadre d'autres environnements de formation.

### IDÉES

#### Éducation

- Faire venir des professionnels dans les écoles qui valorisent l'intergénérationnel et l'interculturel

- Encourager le développement d'activités plus pratiques et moins théoriques à l'école avec l'intervention de personnes de tout âge, tout horizon (aucune catégorisation)
- S'adapter aux différents rythmes d'assimilation des élèves dans les classes pour permettre un meilleur apprentissage
- Favoriser le développement d'un esprit critique au niveau de la société, questionnement des valeurs (confiance..), favorisant l'adaptation et la compréhension
- Chercher à établir lien entre école et famille
- Empêcher les barrières entre l'instructeur et l'élève, il s'agit d'une transmission de savoir
- Provoquer des occasions qui engendrent automatiquement la transmission du savoir
- Former des retraités pour intervenir dans les écoles : échanges, transmissions d'expériences (pratiques, activités) / intégrer les seniors à la vie scolaire
- Mettre en valeur les réussites, laisser l'autre se bâtir
- Encourager les initiatives

### **Transmission des savoir-faire**

- Créer plus de passerelles type "école de la deuxième chance"
- Valoriser des valeurs d'honnêteté, loyauté et sincérité
- Aucune connaissance n'est figée dans le temps
- Collaboration jeune/senior dans certains métiers (ex : apprendre à gérer une PME)
- Mise en pratique de savoirs transversaux : mise en œuvre d'un projet

### **Projets partagés**

- Chercher des ressources pour compléter les manques : écoles et universités ouvertes à tous
- Accepter l'imaginaire et la créativité
- Ne pas lier étude et insertion professionnelle ; la connaissance tout au long de la vie
- Créer des lieux d'échanges de services (étudiants, retraités, enfants...)
- Créer des espaces de partage d'expérience (école, activité multigénérationnelle<sup>\*</sup>), des ateliers de transmission de savoir (technologies, éthique, savoir scientifique, arts contemporains, philosophie...)
- Créer des activités artistiques partagées et collaboratives : situations d'échanges constructifs
- Valoriser la transmission de la mémoire, des savoir-faire, de l'expérience
- Former des grands-parents/relais, pour "compléter" les familles qui le souhaiteraient
- Mobiliser différentes générations autour d'un projet commun
- Espace de débat public entre générations : confronter les expériences pour dégager des consensus

### **Out of the Box\***

- Rendre obligatoire un service civique : découverte et apprentissage d'autres valeurs que celles de la famille
- Développer la curiosité, lever les freins
- Réaliser des « mémoires » des personnes âgées : les amener à raconter leur vie, leurs expériences, leurs histoires et aboutir à une réalisation (ex : reportage photographique)

\*Voir glossaire

## RESSOURCES

- Brainstorming : remue-méninges
- Médiateurs : débat public, projets
- En famille : décider des valeurs que l'on souhaite transmettre
- Espaces : maisons de créativité
- Produire un journal transgénérationnel
- Activités et projets intergénérationnels dans les centres culturels : maison de quartier

### 3/ Concevoir un aménagement du cadre de vie et une offre de services adaptés

Comment adapter, notamment pour la rendre accessible, l'offre de services ?

#### PROBLÉMATIQUE

Le monde de demain sera urbain pour plus d'une moitié de l'humanité. Mais cette humanité est de plus en plus âgée. A l'échelle internationale, le programme « Villes Amies des Aînés » cherche à sensibiliser les pouvoirs publics aux conséquences de ces évolutions démographiques, afin qu'ils puissent proposer un aménagement de l'espace urbain, de l'habitat et une offre de services adaptés aux capacités, aux besoins et aux aspirations de leurs concitoyens. Cet impératif d'adaptation et d'anticipation constitue la pierre angulaire du projet de loi d'adaptation de la société au vieillissement qui devrait être adopté au début 2016. Ce texte accorde à l'adaptation de l'habitat et du cadre de vie une place prépondérante. Il met notamment en exergue la nécessité d'aménager les logements afin de répondre à l'apparition d'incapacités liées à l'âge et de retarder la perte d'autonomie. Parmi les solutions proposées, les dispositifs domotiques semblent pouvoir pallier certaines situations handicapantes récurrentes, mais au-delà, nous voyons apparaître de nouveaux modèles d'habitat (habitat adaptable, habitat intergénérationnel, habitat « kangourou », etc.) et de nouveaux modes d'habiter (colocation, cohabitation avec un(e) étudiant(e), cohabitation familiale, etc.). A une autre échelle cependant, c'est l'ensemble des politiques d'urbanisme qu'il s'agit d'infléchir afin d'intégrer la prise en compte du vieillissement, par le biais des documents stratégiques et réglementaires (Plans locaux d'urbanisme intercommunaux, Plan local de l'habitat, Schéma de COhérence Territoriale, Plan de Développement Urbain et suivants). En son temps, la fédération des agences d'urbanisme (la FNAU) avait alerté sur la difficulté à prendre en compte cette problématique par l'intermédiaire de ces outils, même lorsque les objectifs stratégiques étaient clairement identifiés (adaptation de l'offre de transports, création de quartiers intergénérationnels, couplages d'équipements publics, mise en accessibilité de l'espace public etc.). Un des défis à surmonter est celui de la coordination des compétences et des périmètres d'intervention entre collectivités territoriales et au sein même de ces dernières. La FNAU mettait cependant en exergue le caractère décisif de la volonté politique sur ces questions.

Cet effort de conception de l'action publique, tant en matière d'urbanisme que d'offre de services, requiert la participation de l'ensemble des acteurs dépositaires d'une expertise en matière d'accompagnement social ou médico-social des personnes âgées, mais aussi des destinataires de ces politiques eux-mêmes. On a vu se développer ces dernières années, en France comme à l'étranger une diversité d'expériences d'instances participatives, aux échelles locales et régionales, associant des représentants de personnes âgées, des associations ou collectifs d'aidants, des professionnels du soin et de l'accompagnement, aux côtés des acteurs institutionnels. S'ils permettent l'implication des seniors, une attention particulière est à porter à la parole des populations très âgées, fragiles et vulnérables.

## VOTRE DEFI

Comment concevoir avec les personnes concernées, un habitat qui favorise le plus longtemps possible la vie autonome ? Le défi appelle une réflexion à la fois sur la dimension architecturale et urbanistique de nos espaces de vie de demain, sur les opportunités offertes par les progrès technologiques, mais aussi plus largement sur l'évolution des manières d'habiter, de mutualiser des services, de s'entraider, dans le respect de l'intimité de chacun. Il interroge également les modalités de contribution de ceux qui vieillissent aux solutions qui leurs sont proposées.

## IDEES

### Participation citoyenne

- Changer le regard sur les seniors
- Organiser la collecte et la coordination de l'offre
- Service public (développer l'idée...)
- Développer les services à domicile pour les seniors (au-delà des services d'aide et d'accompagnement : beauté, bien-être, coiffeur...)
- Mixité sociale
- Intégrer les seniors à la conception de l'offre
- Revaloriser les métiers des personnes qui interviennent au domicile des personnes âgées

### Equippedement du logement

- Créer un seul appareil technologique qui rassemble plusieurs fonctions différentes pour aider une personne âgée, dépendante ou non, dans son quotidien
- Rendre le senior autonome grâce à la domotique
- Faire en sorte que les jardins soient à la hauteur des fauteuils roulants (barre de terre en hauteur)

### Out of the Box\*

- Développer des infrastructures pour rapprocher les services des usagers
- Organiser les services par quartiers + liens inter-quartiers
- Poursuivre le déploiement numérique : à usage individuel et collectif (fibres, WIFI, 3G..4G, etc.). Confer le schéma de développement et d'aménagement numérique.
- Voir ailleurs : expériences dans les autres villes
- Former les seniors au numérique et aux effets du vieillissement sur les capacités et aptitudes physiques, intellectuelles, ...
- Former ceux qui apportent leur aide, qu'ils soient professionnels ou en lien avec la famille
- Proposer un nouveau service : le droit au répit

## RESSOURCES

- Argent
- Mobilisation des personnes
- Site Internet : Maison des Seniors

\*Voir Glossaire

- Médiathèque
- Guide des seniors
- Mieux identifier les entreprises : "Label Senior" ex : livraison gratuite, course...
- Seniors : ressources humaines
- MAIA \* : Maison pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer
- Développer le TAD\* pour tous

## **DEFIS SECONDAIRES**

- Comment amener les bons services aux bonnes personnes ?
- Comment aider à l'organisation des personnes qui offrent leur aide ainsi que des personnes qui ont besoin d'aide ?

\* Voir Glossaire

## 4/ Accéder à l'espace public, vivre dans l'espace public

Comment permettre à tous d'accéder avec aisance et en toute sécurité à la ville ?

### PROBLÉMATIQUE

L'accessibilité à l'espace public n'est pas une problématique spécifique aux personnes vieillissantes. Cependant, elle devient pour elles un enjeu, dans la mesure où il constitue un espace de sociabilité, d'interactions avec les autres, de rencontre entre générations. Face à l'avancée en âge, son caractère adapté, accueillant, permet aux personnes, même moins autonomes, de garder prise sur leur environnement et ce faisant, sur leur vie.

Un cadre urbain adéquat est, tout à la fois, « facilitateur » d'une vie sociale hors du domicile et « sécurisant ». Il est « capacitant » en ce qu'il permet de réduire les situations handicapantes des personnes confrontées à une déficience durable ou temporaire. Il permet d'amoindrir dans les usages quotidiens les différences de capacités entre les individus. Cet espace « accessible » n'a, du reste, pas pour seule vocation de répondre aux seuls besoins des personnes âgées, puisqu'il favorise tout autant la vie sociale des plus jeunes, des personnes souffrant d'un handicap, des familles : il permet un gain de confort pour tous. C'est ce qu'on appelle la conception universelle.

Vivre dans l'espace public, c'est pouvoir s'y déplacer, jouir des lieux publics en toute sécurité, profiter sans encombre des lieux de convivialité. D'un point de vue technique, ceci suppose une réflexion, déjà bien entamée dans les collectivités locales, sur la mise en application de la loi de 2005 sur « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Elle suppose la réalisation de cheminements spécifiques et la prise en compte des incapacités les plus fréquentes en vue de la suppression des « barrières » et des obstacles les plus courants. Pour les plus âgés, cette adaptation peut éviter la réduction progressive de leur périmètre de vie : cela est d'autant plus important que le rayonnement de leurs déplacements (pédestres) dans leur quartier est estimé à seulement 500 mètres et qu'il tend à se réduire avec l'avancée en âge.

Sont concernés à la fois les activités de la vie quotidienne, nécessitant un accès aisé aux commerces mais également l'accès à tous les services publics, culturels, de loisirs, de soins ou encore les espaces verts. On oublie parfois l'importance de simples équipements tels que des toilettes publiques décentes ou des bancs confortables.

Néanmoins, l'aménagement matériel de l'espace ne suffit pas à favoriser la présence, dans l'espace public, des personnes les plus âgées. C'est aussi le regard porté sur elles, qu'il faut apprendre à changer radicalement : comprendre la différence, ne plus s'appesantir sur les stigmates de l'âge, accepter la lenteur, admettre la beauté des rides et des cheveux blancs. Un espace public accueillant suppose une société ouverte, tolérante et conviviale.

## VOTRE DEFI

Comment concevoir des espaces et lieux publics qui favorisent la coprésence de tous les âges de la vie et la convivialité, qui simplifient et banalisent le vivre ensemble, tout en minorant les situations de handicaps générées par l'existence ou l'apparition d'incapacités ?

## IDEES

### Aménagement équipement

#### Généraliser les transports en commun de la ville

- Favoriser l'intergénérationnel, installer des bornes d'appels
- Mettre en place des navettes sur mesure commandées par internet
- Service mini taxi électrique pour personnes fragiles (ou ouvert à tous : permettre le rapprochement des populations)
- Par quartier, mettre en place un système de déplacement en commun qui propose des trajets hebdomadaires décidés en concertation (ex : marché, spectacle, parc...)
- Mini transport en commun à itinéraire à la demande

#### Développer un transport collectif individualisé

- Généraliser des couloirs pour voiture sans permis
- Faire des formations sur l'utilisation des couloirs partagés avec les bus
- Améliorer et sécuriser les pistes cyclables par des frontières matérialisées
- Limiter l'accès des véhicules individuels et leur vitesse en ville
- Développer le réseau dédié aux transports propres, aux zones piétonnes + véhicules (voitures électriques)
- Généraliser les parkings en périphérie : développer les transports publics

#### Lieux de circulation des piétons, sécurisés, larges et accessibles

- Mettre en place des trottoirs larges avec des bancs et des lieux de pauses
- Lieux de circulation piéton sans obstacle ni différence de niveau (pas de potelet, de panneau, marches)
- Renforcer la sécurité dans les déplacements
- Lieux sans dispositifs de refoulements (barrières, bancs segmentés, obstacles)

#### Repenser et développer l'installation de mobilier urbain (toilettes comprises)

- Toilettes gratuites et propres dans toutes les villes et plus nombreuses
- repères dans les villes : espaces de repos, des éléments de confort, mobilier de confort, moyen de transport
- Mobilier coloré et confortable dans différents points de ramassage à la demande par des véhicules électriques
- Installer plus de bancs, de chaises, de fauteuils, régulièrement dans des lieux stratégiques de la ville
- Être vigilant : ergonomie ; pouvoir s'asseoir et se relever (conditions d'usages)

#### Gouvernance contributive des seniors

- Associer les seniors à l'évaluation des politiques publiques les impactant

- Permettre à chacun de s'exprimer sur la question sécuritaire et trouver une réforme qui convient à tous
- Créer des conseils des seniors pour demander une expertise pour les projets de la ville
- Associer les seniors aux décisions qui peuvent les concerner
- Avoir une réflexion collective pour apporter les réponses adaptées avec respect et tolérance
- Tendre vers une prise de conscience du bien-être et ainsi favoriser la rencontre de l'autre
- Développer l'implication des seniors dans la société : bénévolat, petite contribution

Volonté de réunir plusieurs générations : créer un espace public commun

### **Installer des supports d'expression physiques et numériques libres et ouverts à tous pour le partage d'idées, initiatives**

- Remplacer les panneaux publicitaires par des panneaux d'expression avec des propositions d'activités communautaires
- Proposer aux commerçants d'être des relais pour organiser des activités, des événements
- Tableaux/supports d'expression libres (avec fournitures) à la disposition de tous pour proposer des idées de rencontre, dessiner, s'exprimer ... en perpétuelle transformation
- Lieux d'attentes permettant l'expression artistique de tous facilement (quelqu'un peut seulement débiter un tableau qui sera continué par un autre, etc.)
- Mettre à disposition des jeux, outils d'expression gratuitement dans des lieux de rencontre de la ville
- Développer des réseaux sociaux pour organiser les activités locales et thématiques

### **Permettre l'appropriation collective et spontanée de l'espace public en mettant à disposition la**

#### **logistique nécessaire ainsi que les supports**

- Créer des événements de moindre ampleur à différents points de la ville avec du mobilier éphémère
- Organisation de micro événements : jeux, conférences
- Animer les espaces verts pour faire découvrir la faune et la flore
- Animations à développer quand il pleut ou quand il fait froid : création d'espaces verts couverts
- Proposer des activités d'entretien, d'aménagements à tous, pour être ensemble, des espaces verts
- Réaliser un concert collectif avec trois fois rien (casseroles, couvercles)
- Seniors animent des promenades et expliquent comment tel endroit ou tel monument était avant, anecdotes et photos à l'appui
- Seniors peuvent s'approprier des espaces dans l'espace public : mobilier, jardinage...
  - Brouettes de livre ambulantes : espace éphémère d'échange et de discussion
  - Enlever téléphone portable et tablette dans certains lieux pour créer du lien

### **Mettre en place un cadre de bienveillance et d'entraide entre les générations**

- Créer une communauté d'accompagnement de promenade
- Nommer des animateurs qui prendraient en charge la mise à disposition des jeux et des outils
- Temps de partage entre les générations animé par des associations
- Solliciter les jeunes à s'inscrire au service civique pour accompagner les plus fragiles

- Binôme jeune/senior lors de certains contextes (soutien scolaire, apprentissage des nouvelles technologies...)
- Développer des actions intergénérationnelles utiles et ludiques
- Favoriser entraide intergénérationnelle pour aider les seniors dans leurs déplacements
- Décloisonner les initiatives : seniors proposent des débats, les collégiens des jeux et vice versa
- Créer des possibilités pour des collectifs : groupes activités partagées dans un espace public

### **Permettre à tous de s'approprier les espaces verts et d'en créer pour des usages collectifs ou personnels**

- Autoriser des espaces de plantation / culture individuelle sur des espaces publics
- Installation de jardinières sur les façades au niveau des rez-de-chaussée
- Avoir des tâches à réaliser dans la rue (potager collaboratif, atelier créatif...)
- Développer le jardin potager libre et gratuit
- Lieux non pas réservés à une seule catégorie de population (parc de jeux ouverts à tous et non plus réservé qu'aux enfants)

### **RESSOURCES**

- Finances
- Volontaires et bénévoles
- Moyens de déplacement mis à disposition : bus, navette
- Panneaux d'expression publics
- Espace disponible dans les jardins/parcs publics

### **DEFIS SECONDAIRES**

- Comment à travers les espaces publics proposer des opportunités de rencontrer les autres, jouer, découvrir, se reposer ?

## 5/ Transport, déplacement, mobilité

Comment un senior est informé des moyens de déplacement dans sa ville ?

### PROBLÉMATIQUE

La question des transports est indissociable de celle de l'accès à l'espace public. En effet, si le quartier représente l'espace de la vie quotidienne des personnes vieillissantes (qui, de fait, ne s'inscrivent plus dans la dynamique pendulaire des déplacements urbains entre travail et domicile), c'est plus globalement l'accès à l'ensemble du territoire urbain qui est mis en débat : la personne vieillissante n'ayant aucune raison d'être cantonnée, limitée, plus qu'une autre, dans « son » quartier.

La densité et l'intermodalité des réseaux de transports s'imposent comme un aspect incontournable du développement durable des villes. Comment expliquer cependant que les personnes vieillissantes utilisent moins les transports en commun que d'autres populations ? Il apparaît que les questions d'ergonomie, d'adéquation des horaires, des trajets et plus généralement de services, coexistent, pour elles, avec un sentiment d'insécurité et de prise de risques (chute, agression, etc.). Aux côtés des transports en commun « classiques », on assiste au développement d'une offre de transports à la demande, complémentaire, qui vise, plus globalement, à favoriser la mobilité de certains publics. Cette offre ne concerne pas de manière particulière les personnes vieillissantes mais toutes les personnes porteuses d'un handicap ou d'une déficience.

Favoriser la mobilité de tous suppose l'existence d'une offre de services de transports ambitieuse, coordonnée et accessible physiquement : il est difficile de prendre le bus, si l'arrêt est trop loin du domicile de la personne ou si les marches d'accès sont trop hautes. Mais cette offre doit également être accessible financièrement. Sans doute est-il illusoire de penser exclure la place de la voiture individuelle dans cette réflexion sur la mobilité : les générations dites du baby-boom sont équipées et particulièrement attachées à ce mode de transport souvent associé à leur liberté de déplacement. Sans doute est-il également important de mieux valoriser auprès de ces publics les mobilités douces (vélo, marche à pied) qui peuvent contribuer au maintien de leur santé et de leur bien-être.

Comment dès lors configurer un système de transport qui apparaisse clairement comme une alternative à la voiture et qui réponde aux aspirations à la mobilité des plus âgés ? Ceci suppose à la fois de réfléchir en termes d'articulation de l'offre de transport en commun, d'adaptation ergonomique des véhicules (bus, tramway, métro, taxis, etc.), de configuration de réseaux, mais aussi de systèmes d'information lisibles et adaptés. Il importe aussi de faire des espaces du transport des lieux sans barrière, accueillants et sécurisants.

### VOTRE DEFI

Comment développer des solutions à la fois ergonomiques (véhicules adaptés et accessibles sur la base d'un design pour tous, avec une hausse des standards, des services individualisés) et interconnectées, inter modulables, coordonnées, pour s'adapter à la chaîne des déplacements individuels en dépit de sa complexité ? Comment améliorer la réponse à l'augmentation des situations de handicaps diversifiées que pourra générer l'avancée en âge de la population des usagers du transport en commun ?

## IDEES

### Réinventer le réseau

- Clarifier le réseau
- Bus à haut niveau de service, en site propre, "bus prioritaires aux arrêts"
- Et si les bus dictaient la circulation ?
- Pas de transport gratuit

### Faciliter l'entraide entre usagers

- Valoriser l'entraide : faire de l'emploi
- Développer les services à domicile pour les seniors (beauté, bien être, coiffeur...)

### Intégrer les professionnels du transport à l'offre/au réseau

- Synchroniser bus et taxis
- Offres sur : les loisirs, la détresse, la singularité

## RESSOURCES

### Réinventer le réseau

- Bus ou arrêt de bus qui détecte la présence des individus
- Moins de ligne de bus pour une meilleure clarté des réseaux
- Horaires réguliers et fixes jours/nuits ainsi qu'une fréquence élevée
- Bornes à badger pour demander passage : arrêt de bus intelligent

### Faciliter l'entraide entre usagers

- Réseau social : synchronisation bus et accompagnateurs (ex : "un papi arrive dans 5 min → part le chercher")

### Intégrer les professionnels du transport à l'offre/au réseau

- Application/site Tisséo ou itinéraire qui propose des alternatives au taxi
- Service aux seniors payé en partie par la ville

## DEFIS SECONDAIRES

- Comment avoir une offre de transport optimal ?
- Comment compenser les manques de transport ?
- Comment avoir une offre de service des seniors ?
- Comment identifier les besoins d'utilisateurs ?
- Comment permettre aux seniors de rester informés sur les services et les activités auxquels ils peuvent accéder ?

## 6/ Accès à l'information

Comment rendre l'information accessible sans la dénaturer ?

### PROBLÉMATIQUE

La mise en place d'une offre de services diversifiée, adaptée aux attentes et besoins des personnes âgées est un atout majeur. Mais encore faut-il qu'elle soit connue par le plus grand nombre !

La multiplicité des acteurs, institutions et services spécifiquement dédiés aux personnes âgées est telle que les « non-initiés » peuvent se sentir rapidement perdus entre les différents services d'accompagnement à domicile, les services sociaux ou médico-sociaux, les différents types d'aides sociales, etc., et ce, d'autant plus que les périmètres de compétences des différentes collectivités territoriales et de leurs services administratifs ne se recouvrent pas.

Cependant l'accès à l'information, ne concerne pas seulement ce qui relève du champ social et médico-social. Il est tout aussi important d'avoir un accès facilité à l'actualité culturelle et associative, aux opportunités de loisirs, à nombre de renseignements pratiques pour bien vivre en ville. Par ailleurs, les initiatives prises par les associations ou collectifs impliquant des seniors ont également besoin d'une visibilité médiatique plus affirmée. Il s'agit non seulement de rendre l'information disponible, visible et accessible, mais aussi de favoriser l'interaction, la circulation des idées, des projets, des énergies.

L'enjeu pour les « usagers » destinataires de ces différents dispositifs est donc de pouvoir accéder facilement et rapidement à l'information les concernant, que celle-ci soit lisible en terme d'ergonomie, en privilégiant des signalétiques simples, compréhensibles par le plus grand nombre et adaptée aux différents types de déficiences visuelles (Braille, synthèse vocale, etc.), auditives (langue des signes) ou cognitives rencontrées par la population. Cette lisibilité concerne également une identification claire de la nature des différentes offres disponibles, des publics attendus, des lieux, des conditions d'accès, etc.

Le développement d'outils numériques est une piste intéressante, mais toutes les personnes concernées ne sont pas équipées de dispositifs informatiques, numériques et si elles le sont, toutes ne les maîtrisent pas forcément de manière autonome. Il serait paradoxal qu'en cherchant à rendre l'information accessible au plus grand nombre, on renforce les « inégalités numériques ». On peut, toutefois, s'attendre à ce que les futures générations de personnes âgées se sentent plus à l'aise avec ces techniques et plus « aptes » à faire face aux évolutions de leur environnement technologique.

Quelles que soient ces évolutions, la dimension « humaine » reste importante. La diversité des services, structures, institutions légitimes à accompagner les personnes âgées peut engendrer des difficultés à identifier le « bon » service, le « bon » interlocuteur, le « bon » espace de rencontre, en fonction des besoins et des attentes de chacun. Dans certains cas, ce foisonnement peut générer un « non-recours » aux aides et services, ainsi qu'une méconnaissance des lieux de ressources. Néanmoins, « accompagner » les personnes qui vieillissent, même fragiles ou dépendantes, c'est leur permettre de préserver et d'entretenir des liens sociaux, d'avoir une vie sociale riche et pleine. Les outils d'information et de communication peuvent aider à la mise en place de dispositifs adéquats en facilitant le maintien des liens, sans pour autant prétendre se substituer aux contacts humains.

Une plateforme numérique peut contribuer à centraliser un certain nombre d'informations pertinentes, favoriser la communication et l'organisation de rencontres, d'événements, d'activités. Elle doit néanmoins intégrer la grande variété des utilisateurs.

Sans doute serait-il intéressant de penser en termes de lieu dédié, accueillant et convivial, de mettre en place un « guichet unique » qui rassemblerait au même endroit des services et des acteurs aux compétences à la fois spécifiques et complémentaires.

## VOTRE DEFI

Vous imaginerez un lieu concret, associé à une plateforme numérique qui puisse accueillir de manière dynamique l'ensemble des informations utiles à des personnes âgées et assurer une veille régulière. Vous imaginerez un environnement numérique qui puisse s'intégrer dans la ville et relayer les informations issues de cette plateforme.

## IDEES

- Structuration de l'information à partir des 5 sens (ouïe, voix, toucher, vue, odorat) : détermination du potentiel selon les seniors
- Simplification des langages administratifs et professionnels
- Rationalisation de la signalétique publicitaire
- Bistrot bavard café à 1euro / choix de la PQR \* magazines = lien social / faire des bistrot coopératifs
- Accès libre à l'enseignement pour tous les âges
- Installation de bornes d'informations : tactile, visuel, oral,
- Adopter des revêtements au sol différents pour identifier les zones piétonnes en ville
- Écouter mieux et plus les gens pour leur répondre

## RESSOURCES

- Écrans et bornes interactives en ville
- Informations papier
- Proposition de formation à l'informatique
- Aide humaine dans les supermarchés et lieux publics
- Applications smartphone ou tablette
- Télévision

\*Voir Glossaire

# 7/ Santé

## Comment préserver son capital santé ?

### PROBLÉMATIQUE

Au XX<sup>ème</sup> siècle, nos sociétés ont connu un notable allongement de l'espérance de vie. En France, en 2013, on l'estimait à 78,5 ans pour les hommes et 85 ans pour les femmes. Selon l'INSEE, elle devrait encore augmenter pour atteindre 86 ans pour les hommes et 91 ans pour les femmes en 2060. Alors que les plus de 60 ans représentent aujourd'hui un quart de la population française (soit 15 millions de personnes, dont 1,4 millions de plus de 85 ans), ils seront plus d'un tiers en 2060.

Mais derrière ces chiffres, il faut prendre en compte l'espérance de vie en bonne santé ou sans incapacité. Il semble qu'elle a baissé pour la première fois en Europe en 2012, du fait de multiples facteurs sociaux, économiques et environnementaux. En 2011, en France, elle était de 62,7 ans pour les hommes et 63,6 ans pour les femmes, mais ces moyennes masquent de fortes disparités sociales.

La préservation de notre capital santé est d'autant plus importante que nous serons amenés à partir de plus en plus tard à la retraite, donc au-delà de 65 ans. Les réformes de la protection sociale, en cours, feront de plus en plus porter le coût de la « mauvaise » santé sur les ménages.

Les politiques publiques de santé destinées aux personnes âgées s'orientent dans deux directions : d'une part la prévention de la fragilité et de la dépendance et d'autre part l'amélioration de la prise en charge des personnes en perte d'autonomie. Elles se fondent sur une distinction entre trois catégories de personnes âgées : les « seniors », actifs, en bonne santé et autonomes ; les « fragiles » qui pourraient, à l'occasion d'une chute, d'un traumatisme, d'une hospitalisation, risquer de « basculer » vers une perte d'autonomie ou un état de santé plus précaire ; les « dépendants » qui nécessitent une prise en charge spécifique à domicile ou en EHPAD.\*

Contrairement à une idée reçue, les personnes « dépendantes » sont loin de constituer la majorité des personnes âgées : les bénéficiaires de l'Allocation Personnalisée Autonomie (APA) représentent aujourd'hui 7,8% des 60 ans et plus ; ils sont estimés à 9,8% en 2060. 60% d'entre elles vivent à leur domicile, les autres en établissement. C'est en moyenne, vers l'âge de 83 ans que survient la perte d'autonomie. En proportion, elle touche « seulement » une personne sur 5 âgée de 85 ans et plus.

Dans le projet de loi sur l'adaptation de la société au vieillissement, présenté à l'Assemblée Nationale en juillet 2014, la prévention de la perte d'autonomie constitue un axe stratégique. Quatre leviers ont été retenus :

- « faire du domicile un atout de prévention » (notamment avec l'appui des géronto-technologies) ;

\*Voir Glossaire

- développer une politique de prévention en favorisant la détection des situations de fragilité et la promotion d'actions d'éducation sanitaire, physique et nutritionnelle ;
- lutter contre le suicide des personnes âgées (en France, un tiers des personnes suicidées sont âgées de plus de 65 ans) ;
- se mobiliser contre l'isolement des personnes âgées (initiative MONALISA \*).

La prévention de la fragilité et l'accompagnement de la perte d'autonomie supposent un environnement humain, professionnel et compétent. Mais la prévention en vue d'un vieillissement en bonne santé se construit tout au long de la vie. Elle suppose la mise en œuvre de pratiques alimentaires, physiques, cognitives adéquates dont les gains se révéleront avec l'avancée en âge.

Au-delà du rêve d'une santé parfaite, il faut accepter que la sénescence soit une réalité et qu'elle fait partie de la vie. On ne lutte pas contre le vieillissement, on l'accompagne, de manière respectueuse, digne et propre à assurer à chacun la meilleure qualité de vie possible. Rappelons que, selon l'OMS\*, la définition de la santé n'est pas exclusivement médicale puisqu'elle se rapporte à un état de bien-être physique, mental et social. L'accompagnement d'un vieillissement en bonne santé nécessite donc le recours à des compétences multiformes dans le champ éducatif, social, médico-social.

## VOTRE DEFI

Imaginez des dispositifs qui permettent, à chacun, de mieux comprendre sa situation de santé et d'adapter son comportement. Inventez des services, des ressources nouvelles propres à favoriser l'adaptation de nouvelles pratiques (alimentaires, sportives, etc.) qui puissent éviter, quand cela est possible, le recours à une réponse strictement médicale et/ou médicamenteuse en vue de revenir à un état de santé plus satisfaisant. Imaginez comment favoriser l'auto-organisation et l'entraide des personnes (et/ou de leurs aidants) rencontrant des problèmes comparables :

- en favorisant l'échange et la patrimonialisation d'expériences
- en facilitant la diffusion de bonnes idées et des bonnes pratiques face à ces difficultés singulières
- en favorisant la mise en réseau de ces collectifs à différentes échelles (régionale, nationale, voire internationale).

## IDEEES

### Alimentation saine

- Essayer de recourir à une alimentation saine : peu de sel, peu de sucre, produits bio, menus variés et équilibrés
- Favoriser les circuits courts : organiser des tournées de distribution à domicile des paniers bio/locaux
- Faire des ateliers de cuisine collectifs entre seniors (convivialité, échanges de pratiques) ou entre seniors et instructeurs
- Créer des repas spécialement adaptés aux besoins des personnes âgées

### Pratique sportive

- Faire des parcours santé seniors dans les parcs et jeux d'enfants
- Organiser des cours sportifs dans les jardins/parcs publics pour les seniors (mais ouverts à tous : favoriser l'intergénérationnel)
- Faire une activité sportive régulière et mesurée
- Créer plus d'activité intergénérationnelle

\*Voir Glossaire

## Suivi Santé

- Créer des systèmes de suivi de santé à des prix peu coûteux pour que tous y aient accès
- Développer des lieux où la personne peut faire un rapide check-up à partir d'objets connectés
- Pouvoir soi-même vérifier son état de santé au quotidien grâce à des capteurs (internes/externes) à bas prix et accessibles à tous
- Développer un service d'alerte à base d'objets connectés et de questions préenregistrées
- Créer une gestion inter-infirmière libérale pour assurer une permanence des soins

## Entraide

- Mettre en place des tournées régulières dans les quartiers pour s'assurer de la bonne santé de chacun
- Organiser des formations à tous les âges pour préserver sa santé tous les jours
- Développer l'éducation à la santé
- Soutenir les associations d'aidants
- Mettre en place des groupe de parole ou des réunions anonymes : empêcher la culpabilisation, la solitude... pour les aidants et/ou pour les enfants en charge de leur parents ou/et pour les parents âgés et solitaires. Meilleur accompagnement de tous (dialogues, conseils...)

## Out of the box

- Créer des lieux d'activité en demi-pension où seront accueillis des seniors dépendants pris en charge par leur famille
- Créer des maisons de santé équipées et connectées
- Développer les services de PMI \* pour seniors
- Faire en sorte que les jardins soient la hauteur des fauteuils roulants (barre de terre en hauteur)
- Maintenir activité sociale et interculturelle
- Redéfinir les missions des intervenants en santé et des aidants professionnels pour un meilleur service de proximité
- Revaloriser les métiers du secteur sanitaire et social
- Valoriser les compétences complémentaires pour les aidants (formation secours)
- Mieux former tous les étudiants des secteurs médicaux et sociaux aux problématiques de vieillissement
- Certifier les objets connectés utiles aux seniors
- Optimiser la coordination médecine/ville/hôpital
- Équipement du logement : préventif, hospitalisation à domicile
- Intégrer dans toutes les constructions neuves (+ rénovation) des dispositifs adaptables
- Faire des systèmes simples à utiliser par les différentes personnes de l'entourage du senior

## **RESSOURCES**

- Application ludique pour stimuler les fonctions cognitives et apprendre les bons réflexes alimentaires
- Application permettant de proposer des menus complets en fonction des besoins
- Application de suivi de la santé des personnes isolées avec alerte automatique
- Créer une maison des seniors et de la culture : la MCS à côté de la MJC !
- Réseau social sécurisé (caution médicale) pour échanger entre les patients (sans but lucratif)

## **DEFIS SECONDAIRES**

- Comment vivre le plus longtemps en bonne santé ?

\*Voir Glossaire

# Glossaire et définitions

**MAIA** - Maison pour l'autonomie et l'intégration des malades d'Alzheimer

**PQR** – Presse Quotidienne Régionale

**EHPAD** – Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

**Initiative MONALISA** - Mobilisation nationale contre l'isolement des âgés

**OMS** - Organisation Mondiale de la Santé

**PMI** – Protection Maternelle et Infantile

**Out of the box** - idées les plus novatrices ou originales

**TAD** - Transports à la demande

**Smart city** – ville intelligente (futée...)

**Génération** : Initialement la notion de "génération" renvoie aux "générations familiales": *enfants, parents, grands-parents*. La succession des générations suppose que les enfants deviendront à leur tour parents, puis grands-parents. Il y a donc à peu près trois "générations" par siècle. Par extension, une génération renvoie à un ensemble de classes d'âge qui vivent des expériences historiques communes au même moment de leur parcours de vie. On parle alors de générations historiques (par exemple : les générations d'Avant-guerre).

Enfin, la construction institutionnelle des âges oppose très souvent les "générations" en fonction de leur relation à l'emploi : "les jeunes" (sous-entendus : en formation), les actifs (ceux qui ont un emploi ou sont en âge d'avoir un emploi) et les "retraités". Avec l'allongement de la durée de la vie, on a vu apparaître de nouvelles distinctions de ces groupes d'âges : "seniors", "troisième âge", "quatrième" âge ou "grand âge", opposant des retraités encore actifs et des personnes âgées confrontées à la fragilité, voire à la perte d'autonomie.

**Multigénérationnel ou pluri-générationnel** : qui concerne plusieurs générations. Ces adjectifs supposent que l'on accorde de l'importance à la distinction des groupes d'âge (par exemple : une fête multigénérationnelle : où se rencontre enfants, parents et grands-parents; un ménage plurigénérationnel : où coexistent parents, enfants, grands-parents).

**Intergénérationnel** : qui met en rapport différentes générations (par exemple : un habitat intergénérationnel, un débat intergénérationnel).

**Transgénérationnel** : qui est commun ou partagé par différentes générations (par exemple : un problème transgénérationnel, des croyances transgénérationnelles).

## Rédaction

- Marina CASULA : Maître de conférences UT1
- Françoise MALLEGOL-SCARAZZINI : chargée de mission Toulouse Métropole
- Alice ROUYER : Maître de conférences UT2

Le laboratoire des usages :

Carole MAURAGE (directrice) et Joanna EMERY (chargée de mission) ont recueilli dans ce dossier les « défis principaux et secondaires, idées et ressources » exprimés par les participants des ateliers collaboratifs.

## Remerciements

- Aux Seniors :
  - qui ont exprimé leurs rêves et besoins et ont précisé, élaboré et choisi les défis
  - qui ont constitué le comité de lecture
- A tous les participants des ateliers collaboratifs ...

# Annexes

**Annexe1** : Invitation « Seniors et ville de demain » le 24 février 2015

**Annexe 2** : Seniors et ville de demain : Etape 1 Emergence des besoins  
(Document réalisé par le Laboratoire des usages)

**Annexe 3** : Ateliers empathie  
(Document réalisé par le Laboratoire des usages)





# ANNEXE 1





## SENIORS ET VILLE DE DEMAIN

**MARDI, 24 FEVRIER 2015 -13H-17H**

**SALLE GARONNE - SIÈGE DE TOULOUSE MÉTROPOLE  
6, RUE RENÉ LEDUC**

Dans le cadre des démarches d'émergence d'innovation du Laboratoire des Usages, La Mêlée et Toulouse Métropole vous invitent à leur atelier collaboratif pour bâtir ensemble notre ville de demain.

Dans moins de 20 ans, 1 habitant sur 3 aura plus de 60 ans dans une société qui sera majoritairement urbaine. L'adaptation des villes au vieillissement démographique est donc l'un des grands défis à relever et cela dès aujourd'hui.

Les seniors sont des citoyens aux besoins les plus variés : du « jeune » retraité actif plein de projets à la personne dépendante vivant en établissement, en passant par l'octogénaire présentant des signes de fragilité mais qui veut rester à son domicile. Cette diversité d'attentes ne trouve pas forcément de réponse et invite à créer des offres innovantes pour répondre à chacun de ces choix de vie singuliers.

La grande majorité des personnes avançant en âge souhaite vivre chez elle, dans son quartier, sa ville. C'est pourquoi l'adaptation et l'aménagement de l'espace urbain sont essentiels. Ce constat sous-tend de repenser la manière de « mieux vivre ensemble ».

Le cadre de vie urbain, les transports, l'habitat, les services mais aussi l'usage du numérique, sont autant de sujets qui peuvent être explorés pour imaginer (rêver ?) et surtout bâtir la ville de demain. Bien d'autres segments de notre quotidien sont concernés et peuvent faire l'objet de cette réflexion. D'autant que ce qui est bénéfique aux uns peut l'être à tous.....

## Les thématiques

- L'environnement urbain : trottoirs agréables, structures de repos, propreté, espaces verts, sécurité, accessibilité des bâtiments
- La mobilité : l'accès aux transports, l'accessibilité ergonomique mais aussi économique, les moyens de déplacement adaptés, le stationnement, la courtoisie
- Le logement, l'habitat : l'offre de choix, la sécurité, les services de proximité, l'adaptation, le confort, la domotique
- Les services : la culture, le sport, les commerces, le cinéma, la participation sociale, les loisirs
- Le numérique : la lutte contre l'isolement, les liens intergénérationnels, les outils de communication, l'engagement bénévole ou salarié, la santé
- Un thème ouvert

---

Suite à l'étape de travail collaboratif, vous êtes conviés à la remise officielle de

la certification «Villes amies de aînés» par l'OMS :

- à la Métropole
- et la Ville de Toulouse

Le mardi 24 février 2015 à 17 heures 30

Rendez-vous salle Garonne - Siège de Toulouse Métropole - 6 rue René Leduc

---

.....

# ANNEXE 2



# DEMARCHE D'EMERGENCE

Etape 1 – Vision Camp

Les données brutes  
recueillies



Toulouse Métropole a organisé une série d'ateliers collaboratifs autour du thème « Seniors et ville de demain ». Le premier atelier, « Vision Camp », a eu lieu le 24 février de 13h à 17h en salle Garonne du siège de Toulouse Métropole (6, rue René Leduc).

C'est le Laboratoire des Usages, de la Mêlée, qui animera cette démarche d'innovation ouverte autour de la thématique « Seniors et Ville de Demain », lors des 3 différentes étapes et assurera le suivi tout le long de l'opération. Le but est de faire émerger les besoins des seniors, relever les défis correspondants et faire émerger des projets innovants.

Ce document est la restitution des données « brutes », c'est-à-dire telles qu'elles ont été dites lors des ateliers

*« Avec ce premier atelier nous cherchons à stimuler l'intelligence collective et poser des visions communes »* explique Carole Maurage, directrice du Laboratoire des Usages et conceptrice des ateliers collaboratifs. *« Nous souhaitons emmener les participants au-delà du déclaratif et de déclencher, par la stimulation de l'intelligence collective, l'expression de ce que l'on pourrait appeler l'inconscient collectif de la ville telle qu'on la désire pour les seniors. »*

## **Les données brutes recueillies par le Laboratoire des Usages**

# Atelier 1

## Groupe 1

- Au cœur de la ville
- L'eau, le bois, l'air, les oiseaux
- Le parc et l'environnement, les arbres, les fleurs, la verdure, les espaces verts, les enfants et les gens
- Le transport en commun, les sièges confortables, les bus électriques
- Une architecture éclatée
- Des magasins
- De la bonne bouffe
- Des bibliothèques et des théâtres
- L'artisan et des services à la personne
- Des rues piétonnes avec des gens qui passent
- Est-ce une ville spéciale senior ? Non, toutes les générations se retrouvent, c'est la ville que les sexagénaires ont envie d'avoir
- Commentaires de la salle : le lien social au centre avec le brassage des gens, le parc et les enfants (des bancs pour pouvoir voir les enfants dans les parcs...), un lieu de rencontres entre les générations, des jeux de société intergénérationnels, communication numérique pour se rencontrer, la technologie est présente mais on ne la voit pas, pas d'écran entre des gens, « Toulouse Plage » comme ville rêvée idéale

## Groupe 2

- Les personnes âgées au centre de la ville
- Escapades : plages, montagnes, bateaux à proximité
- Le marché, la bonne bouffe, le vin, les barbecues
- Les personnes âgées sont intégrées, pas un village de seniors à part : intergénérationnel
- Verdure, parcs, fleurs, activités extérieures
- Sexagenaire : il y a sexe dans le mot
- Parcs, fleurs, paysages, endroit plaisant : ajouter de la verdure à la ville
- Vélo, golf, activités
- Musique, festivité, églises
- Gens heureux, le bonheur, le bien-être, la joie
- On n'est pas malade dans notre ville idéale
- Nous sommes dans la prévention de la fragilité : participer à sa propre santé, sport, être heureux, garder un lien social, ne pas s'isoler, les gens font leur propre bonheur et s'occupent de leur santé
- « La vie commence à 60 ans »

### Groupe 3

- Structuration à base de quartiers villageois
- Une communauté dans chaque quartier : la taille de la communauté est à définir
- Un certain nombre de services se retrouvent
- La communauté est intergénérationnelle, avec des transferts, mixité sociale sans être une cité
- Services propices : services publics, mairie, Métropole, hôpitaux
- Centre culturel (théâtre, musique, bien placé avec un accès facile)
- Notion de communauté très importante
- Services déportés, guichet multi-services pour permettre d'accéder aux opérations administratives
- Accès au wifi public, gratuit pour tout le monde
- Habitat partagé, avec des aménagements en sous-sol, espaces partagés, une cuisine commune pour faire à manger ensemble
- Maisons vertes, intergénérationnelles, grands-parents pour fournir un service de soutien scolaire aux petits enfants
- Tout le monde trouve sa place et son utilité dans la communauté
- Concierge comme dans le temps pour faire le lien entre les gens
- Chacun chez soi, mais tous ensemble
- Un jardin avec un espace partagé : espace de jeux pour les enfants, sentier fixe pour que les seniors gardent la forme
- Des quartiers villageois entre actifs et retraités, jeunes et vieux, pour reconstituer une communauté mélangée, mais ce n'est pas un ghetto

### Groupe 4

- Représenter la ville de demain comme un système ou un ensemble de fonctions avec une notion de sécurité, de santé, d'alimentation, de développement économique, de culture et des loisirs, de services, de travail et d'emploi (avec une population active, la nature)
- Avec au centre deux notions ; les interconnexions (numériques ou humaines) et l'humain (au centre)
- Garder l'humain dans la ville – c'est la notion la plus importante

- Solidarité, avec la famille – Pas de sentiment d’oubli pour les retraités, un sentiment un peu comme quand on est au chômage –tourner en rond vs appartenir à la société
- Interconnexions
- Accès aux informations pour tout le monde, pour savoir ce qui se passe partout ailleurs

## Groupe 5

- La ville est grande comme Rome et réfléchie
- On retrouve une histoire, une culture, la verdure et les espaces partagés, les jardins
- Intergénérationnel, actif et fonctionnel
- L’habitat coopératif est intergénérationnel
- Il existe une place pour chacun, quel que soit l’âge
- La participation se fait avec les plus jeunes
- L’intérêt de cette ville est d’aller vers un futur ensemble
- De beaux bâtiments architecturaux
- Des transports variés avec des horaires convenables
- Les commerces sont de proximité
- On retrouve des bâtiments à taille humaine, R+4 ou +5
- L’urbanisme est aéré avec des allées larges
- Des équipements de proximité, trottoirs accessibles et éclairés, équipements proches
- Les services sont présents, des endroits de convivialité et de rencontres sont proches
- La ville est un lieu qui pousse à sortir

### **La vie se déroule à l’extérieur, la motivation c’est :**

- La vie en ville est attrayante
- La convivialité est présente, multiple
- La richesse des propositions culturelles
- Un transport urbain abouti
- Des activités dites utiles pour ceux qui ont plus de 60 ans, des activités qui sont utiles aux autres
- Des activités festives
- Mais aussi : la santé est le premier critère pour apprécier le lien social

### **Cela passe par :**

- une alimentation saine
- un agenda garni
- une vie sociale riche et attractive
- une connexion de chaque individu avec l'offre de loisirs lui permettant de choisir son agenda et ses activités en ville

### **Notions importantes :**

- Convivialité comme base
- Intergénérationnel
- Autour d'une table
- Santé
- Sécurité et rues bien éclairées, pour sortir tard et rentrer à l'heure souhaitée
- L'envie de sortir, se balader, se rencontrer, errer
- Rester connecté
- L'accès à l'informatique, l'usage des technologies d'aujourd'hui et de demain, tout en conservant les traditions, la convivialité et les sorties, la modernité
- Urbanisme adapté et transport le moins polluant possible (électrique et vélo)

### **Groupe 6**

- Identification de mots clés autour de l'idée de « La Vie est Belle »
- L'eau
- Les espaces verts, les arbres
- La zenitude
- La ville sportive, les déplacements
- La lenteur
- La santé
- L'intergénérationnel
- La ville culturelle
- La ville connectée, accès à l'information
- Les animaux de compagnie

### **Groupe 7**

- Verdure, espaces verts, arbres, l'air, la zenitude
- Espaces de convivialité : s'asseoir, des endroits pour s'alcooliser, la vie festive

- Des piscines
- Au centre : le lien, le vivre ensemble et le lien social
- Intergénérationnel, mais aussi intra-générationnel
- Amour, tendresse, convivialité
- Vacances éternelles
- Développement technologique pour améliorer la ville
- Transport en commun : métro
- Ville pour profiter : améliorer l'interconnexion
- Créer, favoriser, faciliter le lien entre les gens
- Proximité de services, d'échanges
- Une ville à l'échelle d'un quartier
- La solidarité, donner de l'amour pour qui veut en recevoir

## Groupe 8

- La ville idéale est une ville, pas un village ...
- On retrouve tous les composants d'une ville : jardin, habitations, écoles, lieux de formation, campus universitaire
- Des lieux pour respirer, arbres, verdure
- Infrastructure sportive, lieu de cultes, des commerces, des musées, emplacement pour la musique, auditoriums, etc
- Des animaux en liberté dans la ville, à condition qu'il n'y ait pas de nuisances
- Transport intramuros (métro) ou vers l'extérieur (TGV)
- Voiture électrique
- Fibre numérique – ville connectée par excellence – entre les individus – entre individus et administrations, etc.
- Connecté sans wifi
- Soins indispensables – accès aux hôpitaux, des services de soins, actuellement difficile dans les petits villages
- La propreté des rues et des édifices

# Atelier 2

## Numérique

### Groupe 1

- Internet est partout et gratuit, ce n'est pas partagé par wifi mais autrement, on ne sait pas encore comment

#### En matière de santé :

- Il y a beaucoup de capteurs au quotidien dans la vie des gens
- Ces capteurs permettent de faire des cartographies de notre santé et réalisent une veille permanente de notre santé, avec des alertes (hypertension, diabète) allant vers des auxiliaires médicaux qui se renseignent et qui alertent un médecin si besoin
- Internet permet d'augmenter la durée de vie de façon considérable
- Cependant Internet n'est pas un but en soi, mais un moyen de gérer des aspects de la vie

#### En matière d'éducation :

- L'école n'existe pas de façon physique. Dès l'âge de l'école primaire, les enfants reçoivent une éducation de base, pour développer leur sens critique et traiter la masse d'informations qu'ils vont recevoir. L'éducation permet de rejeter, prendre, vérifier, s'instruire par rapport à ces informations
- Les seniors ont un rôle de transmission d'expérience, à la fois ascendante et descendante

#### En matière d'énergie :

- Grâce à Internet, l'énergie venant du solaire et des éoliennes est gérée en ligne, et est gratuite ou à bas coût pour le consommateur. Cette énergie alimentera les réseaux de communication

#### En matière de communication :

- Nous serons connectés sur les réseaux sociaux, mais ces réseaux seront en place seulement pour aider les relations, les faire vivre et les enrichir, pour lutter contre l'isolement
- Il y a aura une loi pour protéger les données, un droit à l'oubli, on peut effacer tout ou seulement une partie des informations qui ont été collectées sur nous par le biais d'Internet, ceci fait partie des droits de l'homme

#### En matière de voyage :

- On aura le droit de voyager sans se déplacer

- Visiter des musées en ligne, préparer, regarder des choses auxquelles nous ne pouvons pas toujours accéder

#### **En matière de technologie :**

- Une maîtrise équitable de la technologie, en permanence avoir un bon niveau et une compréhension de la technologie, partagée entre les générations

#### **En matière de politique :**

- Le vote, les référendums, les sondages se feront sur Internet
- Il y aura des systèmes sécurisés permettant de mettre cela en place

### **Groupe 2**

- A la naissance on greffe des puces dans tous les nouveaux nés pour communiquer toutes leurs informations biométriques et pour pouvoir communiquer
- Les données sont protégées
- La technologie a disparu, les personnes n'ont plus de problèmes à communiquer
- Ceci a libéré du temps de travail pour les habitants, ils ont beaucoup plus de temps libre
- La communication libérée et les réseaux informels créent du lien et du savoir, tout passe dans les réseaux et ceci a une conséquence sur l'éducation
- L'éducation se fait de façon déstructurée et de façon collaborative entre générations, il existe bien sûr des personnes qui savent mais chacun à son niveau peut apprendre à l'autre, nous avons supprimé la notion d'échec scolaire
- L'école n'existe pas de façon physique, il y a néanmoins des lieux dans la ville où les enfants se retrouvent. Ce n'est pas par tranche d'âge, c'est relativement mélangé, on retrouve des adultes et des enfants ensemble
- De la même façon en termes de santé, un niveau de prévention optimale a été développé : il existe des données statistiques sur les développements faits, on fournit des soins hyper-personnalisés. Des séjours dans des endroits spécialisés pour se soigner sont parfois nécessaires, mais en général trois-quarts des soins se font à domicile.
- Quant aux structures spécialisées de soin, le bénévolat a été développé. Il y a un accueil humain très développé dans ces structures, il n'y a aucun souci d'efficacité du traitement proposé, les patients sont pris en charge d'une façon humaine, c'est très surprenant
- A côté de toute cette technologie, les habitants sont revenus à leurs valeurs ancestrales, à des produits de qualité en termes d'alimentation, à des valeurs humaines pour enlever les clivages dans la ville.

- Le goût de vivre et le partage humain, qui ont complètement transcendé la façon de vivre que nous avons aujourd'hui chez nous sur la relation informatisée

## Mobilité

### La ville a été découpée par zone :

#### L'hyper-centre :

- Pas de voiture, les livraisons auront lieu tôt le matin entre 4 heures et 11 heures, pas de trottoir, qui nous laisse de la place pour les scooters électriques et les fauteuils roulants et qui supprime le problème de marches
- Pouvoir commander les voitures de chez soi (pas cher ou gratuit -autour de 3 euros), électrique avec un chauffeur
- Scooter électrique, avec un panier et de la place pour le sac à dos, de la place pour une canne. Le principe de Scoot Libre, avec un abonnement permettant d'aller faire les courses/ voir les ami(e)s. Cette idée permettrait aux gens de se déplacer plus facilement. Le Scoot Libre serait presque libre, on n'est pas obligé de l'acheter

#### Autour du centre:

- Parking pour permettre aux gens de laisser leur voiture à l'extérieur de la ville et d'accéder facilement à la ville,
- Les bus seront équipés de plateformes qui descendent,
- Possibilité de laisser la voiture et de prendre une navette,
- Mettre en place des navettes interactives pour pouvoir voyager autour de la ville, sans passer par le centre
- Créer des postes d'agents de courtoisie pour permettre aux gens de mieux vivre ensemble et de se déplacer plus facilement en indiquant les moyens de transport disponibles, transport en commun, vélos, l'accessibilité à l'hyper centre.

## Habitat

- Logement formidable, 100% adaptatif, autonome, prenant en charge la totalité de votre vie
- Équipement : nombre d'occupants, besoins, activité, âge, handicap
- La configuration des pièces change selon les gens qui entrent, la taille des pièces est modulable, adaptée aux besoins et au moment

- Sécurité : logement équipé d'alertes pour détecter les chutes, capable de prévenir des malaises, des carences, la déshydratation grâce aux capteurs, contacter automatiquement un spécialiste. Permettre de protéger contre la malveillance, services de proximité sont compris dans le logement
- Nutrition : Le frigo détecte les éléments selon les habitudes, commande les produits nécessaires via les services de proximité
- Santé : logement équipé d'une cabine de télémédecine pour surveiller la santé régulièrement, poids, santé, condition de sang, surveiller la prise de médicaments
- Energie : Une gestion de l'énergie optimisée et rationalisée, les équipements s'orientent selon le climat et le soleil, une consommation plus adaptée et une surveillance des factures
- Jardins en hauteur et suspendus, correspondant aux besoins et aux activités, à l'âge, la santé et à la taille de la personne
- Habitat promouvant l'interconnexion entre les voisins – l'entraide

## **Environnement urbain et habitat**

- Importance de se sentir bien chez soi
- Il faut avoir un interlocuteur ou un point de communication
- On a besoin de participer à la vie sociale le plus longtemps possible
- Le confort permet d'avoir un sens de sécurité. Pourquoi ne pas partager son logement avec un étudiant pour se sentir plus en sécurité
- Nous avons besoin d'être indépendant sans se sentir isolé ou seul
- Chacun a son espace privatif, mais avec la possibilité d'avoir accès à des espaces partagés, chacun est chez soi mais tous ensemble
- Développer les services à la personne, l'aide au maintien à domicile est important
- Habitat coopératif intergénérationnel : partager avec d'autres générations
- Coordonner les services externes, pour pouvoir faire appel à des services extérieurs : restauration, soins, accompagnement, etc.
- Trois notions de sécurité :
  - Sécurité permettant de vivre sans trop de risques d'accidents personnels
  - Sécurité pour se protéger de la malveillance
  - Sécurité dans l'environnement urbain, sur un parcours : partage de l'espace public. Un espace doit être réservé aux piétons, ce n'est pas possible de partager les trottoirs avec les vélos, trottinettes, poussettes. Il faut garder un espace pour les piétons

- Mieux éclairer la ville dans un souci de sécurité
- Partage de l'espace urbain ; arriver à partager l'espace collectif tout en ayant des besoins différents. Notion du « cheminement subtil » (nous avons tous des besoins différents, il faut mettre en place une démarche éducative, être éduqué dans le respect des autres)
- Un logement évolutif selon l'âge et la fragilité
- De la domotique modulable pour la vie de la famille, mais actuellement ça déborde beaucoup trop sur l'espace privé des personnes vieillissantes
- 2 moyens d'équiper un logement : logements neufs équipés pour les personnes âgées ou l'adaptation des logements existants pour les personnes âgées

## Services

- Le maître mot c'est la virtualité et la connectivité
- Susciter l'intérêt pour le Multimédia
- Transmission de savoirs et de connaissances
- Gratuité pour le cinéma, le sport, les loisirs
- Avoir des écrans un peu partout dans la ville
- Projection de livres dans les bibliothèques
- Sport collectif avec animations spécifiques par âge
- Accessibilité aux services et à l'information concernant l'existence de ses services et la gratuité
- Pour les commerces, une livraison à domicile à des heures précisées
- Les personnes âgées qui le vivent mal auront accès à des services psycho-sociaux pour se mettre en lien avec l'extérieur
- Société de la bienfaisance - le développement du bénévolat
- Utilité sociale, la visibilité – on ne se sent plus invisible
- Les âges sont décroisés, chaque personne est un sujet respecté
- Mutualisation intergénérationnelle
- Plusieurs services peuvent se retrouver dans un endroit qui ne lui est pas propre :
  - Un cinéma peut se retrouver dans une banque par exemple
  - Les services se mélangent au sein d'un même endroit pour être plus à proximité
- L'intergénérationnel est très important



# ANNEXE 3





## Atelier Empathie Map

**Senior dépendant à la maison : aujourd'hui elle ne verra personne, ils l'ont prévenue gentiment depuis 2 mois, elle a un collier bip en cas de problème**

→ Joséphine, 86 ans, en fauteuil

Ce qu'elle pense :

- Comment aller aux toilettes ?
- Comment se faire la toilette ?
- Comment petit déjeuner ?
- Comment attraper les petits plats dans le frigo et se les réchauffer ?
- Préoccupation : solitude, petits-enfants
- "Ouf! Enfin seule!"
- "Il faut que je sois prudente aujourd'hui"

Ce qu'elle voit :

- Sa chambre obscure, non aérée
- Son fauteuil près du lit et son pilulier sur la table de chevet
- Un verre d'eau sur la table de lit à côté de la photo de ses petits enfants
- Un réveil, la lampe de chevet et son bippeur
- Son téléphone fixe sans fil
- Ses chaussons et ses vêtements préparés la veille
- Sa canne, ses lunettes, son livre qui est tombé par terre dans la nuit
- Son déambulateur et son appareil auditif
- Son chat

Ce qu'elle entend :

- La voisine
- L'ascenseur qui monte et redescend
- Le bruit de la récréation du collègue
- La radio qui n'a pas été éteinte la veille

- Le tic-tac du réveil
- Le carillon de la pendule
- Le passage des éboueurs

Ce qu'elle dit :

- “Enfin mon intimité!”
- “Je vais enfin pouvoir boire mon verre de vin tranquille”
- À sa plante : “Et bien tu as soif toi!”
- “Va falloir te lever! Courage ma vieille!”
- “Va-t-il faire beau ?”
- A son chat : “minou minou”
- “Je vais appeler mes copines enfin sans être dérangée”
- “Qu'est-ce qu'il y a à la télé aujourd'hui ?”
- “Quel jour est-il ?”

Ce qu'elle fait :

- Lire et regarder la télévision
- Ne peut pas sortir
- Se déplacer qu'en fauteuil, canne ou déambulateur chez elle

Ses peurs :

- Perte de mobilité
- Douleurs physiques
- Anxiété due à sa santé qui se dégrade
- Peur qu'il lui arrive quelque chose
- Anxiété à propos du financement par rapport à la prise en charge de sa dépendance

Ses espérances :

- Intimité et tranquillité
- Rester en contact avec l'autre, sociable, continuer à voir du monde
- Sortir : aller dans son jardin ou dans un jardin public mais être accompagnée

## Senior fragile, vit seule, ne sort plus. Sa fille la pousse à sortir donc elle sort...

→ Eliette, récemment veuve, 72 ans : des enfants (une fille avec laquelle elle est proche, un garçon qui vit loin, avec qui elle garde contact par téléphone), des petits-enfants (elle côtoie surtout sa petite fille adolescente) ; voit moins ses amies (surtout les couples), déprime un peu et cherche sa nouvelle place ; vit dans une maison mais c'est trop grand pour elle, sort seulement pour faire les courses, aucune vie sociale ; elle ne sait pas utiliser l'ancien ordinateur de son mari ; a le permis mais conduit très peu.

Ce qu'elle pense :

- Envie d'aller faire un tour au parc à côté
- Se sent seule dans la rue et est effrayée par l'affluence des gens, des véhicules, a peur d'être involontairement poussée, de se faire renverser.
- Oppressée
- Où je vais ? Dans quel but ? Pour faire quoi ?
- Il faudrait qu'elle appelle ses copines (ce qu'elle ne fera pas)
- Elle pourrait voir sa petite fille, faire quelque chose avec elle
- Il fait beau donc elle se sent bien
- Admet qu'elle a besoin d'aide depuis qu'elle est seule
- Elle réfléchit à un but pour sortir dès demain

Ce qu'elle voit :

- Circulation
- Du monde dans la rue
- La météo : il fait beau dehors
- Une personne se promener avec son chien
- Un panneau d'information à propos d'une exposition
- Voit une publicité à propos de la Carte Senior qui permet de visiter des musées

Ce qu'elle entend :

- Des enfants qui rient
- Le bruit des voitures
- Son portable : sa fille désire vérifier si elle est sortie et lui demande d'acheter un gâteau.

Ce qu'elle dit :

- A sa fille : qu'elle ne restera pas longtemps au téléphone.
- Elle discute un peu à la boulangerie.

- Elle croise une ancienne collègue de travail qui lui raconte qu'elle a vécu la même chose

Ses peurs :

- se fatigue vite
- Se sent perdue
- Difficulté de trouver quelque chose à faire, à voir
- Ne sait pas où aller et que faire
- Se lasse vite

Ses espérances :

- Un chien serait une bonne compagnie
- Avoir une vie sociale
- Avoir un but
- Positif : est sortie aujourd'hui
- L'aide de sa petite fille pour apprendre à utiliser l'ordinateur
- Faire des projets

### Senior actif, se lève le matin avec l'envie de bouger

→ Jules, 70 ans, 5 ans de retraite, marié, 3 enfants (2 filles et un garçon), 4 petits-enfants (un 5<sup>ème</sup> en route) ; habite en ville, possède une voiture et un vélo ; se lève tous les jours tôt ; vit dans une impasse avec un jardin, un balcon et un parking.

Ce qu'il pense :

- J'irai bien faire du vélo
- Je veux aller à la mer. Tiens, je pourrai y aller en covoiturage : recours à Internet.
- Il faut que je fasse la déclaration sur un dispositif web
- Il faut que je prenne rdv avec le médecin
- Il faut que j'aille à la déchetterie
- Il faut que je voie du monde
- Il faut que je travaille la prochaine réunion du conseil syndical
- Je prendrai bien mon petit déjeuner sur la terrasse avec mon journal
- Il faut que je répare la poignée de la porte
- Il faut que j'aille promener le chien
- Ordre du jour : conseil d'administration de mon association

Ce qu'il voit :

- Ses mails
- Un mail d'un copain qui lui propose de faire du vélo
- Les actualités dans le journal, les nouvelles ne sont pas bonnes
- Son chien, qu'il doit sortir
- Des fleurs
- Il fait beau
- La liste des courses que sa femme lui a laissée
- Sa femme qui se lève
- Le bol du petit déjeuner que sa femme lui a préparé

Ce qu'il entend :

- La radio
- Les oiseaux
- Le chien qui aboie
- Le chantier d'à côté
- Sa femme qui rouspète
- La circulation
- Une voiture de pompier
- Le voisin qui part travailler
- La cafetière
- La livraison du supermarché d'à côté
- Son estomac qui gargouille
- Les enfants qui partent à l'école

Ce qu'il dit :

- Tu préfères faire du vélo ou aller à la mer ?
- Il demande à sa femme ce qu'elle a envie de faire
- Mince, le petit est malade, je vais le chercher

Ce qu'il fait :

- Il prend sa douche, se rase
- Il prend son petit-déjeuner
- Il va sur internet pour chercher un covoiturage

Ses peurs :

- Surchargé et mal organisé
- Routine : trop de charges
- Manque d'anticipation

Ses espérances :

- s'évader
- Sortir du quotidien
- Être plus spontané et se faire plaisir
- Avoir du temps libre et rêver
- Que les nouvelles soient bonnes
- Se divertir
- Hiérarchiser ses priorités

### **Senior dépendant en établissement, se lève le matin, a envie de voir quelqu'un de sa famille**

→ Albert, 85 ans, problèmes de santé, opération de la hanche, en fauteuil ; conserve toutes ses capacités mentales ; vit à la Grave ; a 2 enfants (1 fille très loin et un fils très pris par son métier car il est médecin), 2 petits-enfants, veuf ; il voudrait voir plus sa famille

Ce qu'il pense :

- Aux activités programmées par l'établissement dans la semaine
- Veut voir sa famille
- Demander à l'infirmière de prendre contact
- Désire ne plus vivre ici
- Désire se déplacer, aller au marché
- A sa vie d'avant, lorsque sa femme était encore présente
- À partir sans regrets
- Pense à des astuces pour attirer l'attention (malaise, fugue)

Ce qu'il voit :

- Des autres pensionnaires
- Du personnel soignant
- Les murs de sa chambre
- Son voisin de chambre, qui n'a plus toute sa tête à cause d'une maladie
- Des photos de famille au mur

- Son fauteuil
- Ses médicaments
- Une aide-soignante qui lui prépare son petit-déjeuner

Ce qu'il entend :

- De l'agitation et des hurlements
- Les bruits de l'extérieur (circulation, ambulances)
- La télévision de la chambre voisine
- Les chariots qui roulent dans le couloir
- La discussion entre les infirmières
- Des chocs de vaisselle

Ce qu'il dit :

- Appelle quelqu'un pour sortir
- Demande à être relié à sa famille (tablette, ordinateur)

Ce qu'il fait :

- Il sort de sa chambre pour se rendre à l'accueil et faire appeler sa famille pour qu'elle vienne lui rendre visite
- Il retourne à sa chambre attendre sa famille

Ses peurs :

- l'enfermement
- La dépendance (l'impuissance, le manque de moyen et d'autonomie, la frustration)
- l'isolement : manque de relationnel
- La solitude : l'abandon de sa famille

Ses espérances :

- Revoir sa famille au plus vite
- Sortir de là
- Disposer d'un moyen autonome pour contacter sa famille
- Une habitation personnelle qui lui serait adapté mais qui coûterait relativement peu cher.

**Aidant de la famille, son père est en centre et totalement dépendant. Le soir, elle pense à lui et aimerait le voir et lui parler comme s'il vivait avec elle.**

→ Sylvie, 50 ans, chef de projet logistique (cadre), mariée, fille unique, a 2 enfants (1 vivant encore chez elle, l'autre à l'étranger) ; autonome, possède une voiture ; habite en périphérie (lotissement, banlieue), l'EHPAD est à plus de 30 min de chez elle ; son père a plus de 80 ans.

Ce qu'elle pense :

- Trouver un autre EHPAD pour plus voir mon père malgré la surcharge → difficulté
- "Et si tout s'arrête ?"
- Pourquoi le règlement de l'EHPAD est si contraignant pour voir son père ?
- À ce que son père dirait ou ferait
- Elle prévoit son emploi du temps du lendemain pour aller voir son père, comment se libérer de son travail ?
- Elle pense aux finances
- Elle culpabilise mais n'a pas le choix, elle ne pourrait pas s'en occuper au quotidien
- Elle pense à son fils à l'étranger qu'elle voit très peu, elle veut l'appeler le lendemain matin sans faute
- S'il y a des obsèques, il faudra faire venir son fils → problème de financement
- Elle réfléchit à une solution alternative pour son père, s'il vivait chez elle : engager une aide à domicile ?

Ce qu'elle voit :

- Le fauteuil où son père s'asseyait
- Sa voiture
- Sa fille envoie des mails sur son ordinateur/tablette
- Le règlement de l'EHPAD
- Son téléphone
- Des photos de ses parents
- Son enfant et son mari à la maison
- Les tâches ménagères : repas, vaisselle, linge

Ce qu'elle entend :

- Un message téléphonique laissé par l'EHPAD à propos d'examens médicaux
- Le bruit de la télévision
- La vibration du portable recevant des sms
- Le voisin qui rentre en voiture
- La cuisson du repas dans la cuisine et sa fille qui met le couvert

Ce qu'elle dit :

- Elle accepte que sa fille l'accompagne pour voir son grand-père le lendemain, car elle est très attachée à lui
- Demande, au téléphone, l'avis d'une assistante sociale/un ami dans la même situation, à propos de son père et l'EHPAD

Ce qu'elle fait :

- Les tâches ménagères avec son mari
- Écrit un mail à son patron pour lui dire qu'elle arrivera plus tard le lendemain car elle n'a rien d'important à faire alors elle va en profiter pour aller voir son père
- Consulte sur internet les sites d'autres EHPAD

Ses peurs :

- Impuissance, frustration et culpabilité
- Peur et angoisse de la mort
- Solitude
- Peur de la maltraitance envers son père

Ses espérances :

- Avoir son père à ses côtés avec une aide à domicile si elle en ressent le besoin
- Même si elle ne peut pas s'occuper de son père, qu'il soit correctement pris en charge
- Être davantage près de lui
- l'innovation permettra peut-être que son père ait plus d'autonomie
- Ne plus culpabiliser
- Préparer, organiser, anticiper son propre vieillissement pour minimiser le poids sur ses propres enfants

## Post Empathie Map

### Joséphine

Femme : longévité, créativité, se libérer de la culture machiste ambiante

### Équipement du logement domotique

- volets roulants / électriques
- logement fait pour une personne en fauteuil
- moins d'appareils : un seul rassemblant plusieurs fonctions
- mieux aménager l'appartement : volets roulants, objets essentiels à portée de main, le sol dégagé
- pas de climatisation mais un chauffage vraiment au point

- appareillage / technologie / domotique
- équipement du logement : domotique, possibilité d'être connecté avec des amis, de la famille et/ou des aides
- rendre le senior autonome grâce la domotique
- smart home

### Activités à domicile

- se détendre, rire, faire du yoga, de la gym douce
- voter à domicile
- coiffeur, esthéticienne et vendeur de produit de beauté (ambulante) à domicile
- faire des exercices : simulations ensemble
- soin de soi, soin des autres, aimer son corps même vieux et usé
- faire à manger pour soi, pour les autres : apprendre grâce à des aides (coaching à distance, sur internet)
- créer avec d'autres (graphisme, mosaïque...)
- massage ou autres techniques corporelles
- philosopher avec d'autres personnes

### Adapter l'habitat

- logement de plein pied
- partager un jardin même très dépendant
- jardin : barre de terre à hauteur du fauteuil
- espaces partagés : paliers, espaces communs au pas de la porte pour être avec d'autres personnes de confiance (le banc sur le trottoir)
- appartement où l'on peut bouger en fauteuil et où tout est accessible

### Adapter la ville

- accès facile pour fauteuil roulant en ville

### Aide pro-humaine

- service de remplacement de personnel
- un personnel solide avec une partie non volante
- gestion inter-infirmière libérale pour assurer en permanence des soins
- privilégier les contacts humains et non les outils
- mettre sur le coup d'autres "âges" : en faire le jeu préparant la grande sortie
- mise en garde sur les escroqueries possibles
- étudier les possibilités d'aides financière et ses revenus en commun avec la personne âgée concernée

- accompagnement pour apprendre à piloter un fauteuil électrique
- association ou relais de quartier sympathique à ne pas hésiter à contacter au téléphone en cas de besoin

### **Associations bienveillantes / sociabilité**

- conserver des relations grâce à Internet : webcam
- permettre d'organiser un voyage de ses rêves (montage, mer ...) qui puisse lui être accessible en fauteuil
- association qui vient à domicile partager un moment ludique
- garder contact, échanger avec les autres
- profiter de tout ce qui est gratuit et disponible : échange de livres, convivialité entre voisins
- réseau social adapté pour les personnes dépendantes
- association qui permet d'avoir un réseau de seniors et propose des activités communes (musée...)

### **Rester autonome même dépendant**

- garder son indépendance, sa liberté, être capable de prendre soin de soi
- obtenir le droit de prendre des risques
- garder espoir que tout peut aller mieux demain, pas forcément pour moi, mais les gens que j'aime et les autres
- pouvoir décider

## **Sylvie**

### **Anticiper / préparer**

- préparer la dépendance des parents mais aussi la sienne
- anticiper le vieillissement : question de finance, d'habitat, d'accompagnement
- organiser des réunions intergénérationnelles pour travailler et anticiper le vieillissement
- réfléchir au sens de la vie, de la sienne, pour obtenir un état de bien être
- préparer une éventuelle dépendance et sa retraite

### **Aidants**

- Réseau d'aidants très proche
- mettre en place des groupes de parole ou des réunions anonymes : empêcher la culpabilisation, la solitude... pour les aidants et/ou pour les enfants en charge de leur parents ou/et pour les parents âgés et solitaires. Meilleur accompagnement de tous (dialogues, conseils...)
- contacter ses voisins, les aidants de l'EHPAD

- empêcher de culpabiliser en allant chercher de l'aide extérieure, partager ses difficultés, obtenir un accompagnement
- association des familles de l'EHPAD

### **Intergénérationnel**

- aide pour loger les parents chez leurs enfants (psychologique, matérielle, financière...)
- résidence intergénérationnelle
- favoriser la création de crèches bénévoles, avec des seniors en forme.
- création de chambre dans une EHPAD pour la famille
- permettre aux familles d'être en capacité d'accueillir leurs parents âgés au moins le weekend

### **Aide technologique**

- Solution technologique pour les aidants professionnels ou non
- donner du sens aux technologies pour un service rendu dans le temps
- capteurs pour augmenter la vision globale de la santé des seniors
- autonomie des personnes âgées quel que soit leur état de santé grâce à la technologie

### **Prop Politique**

- redonner un statut aux personnes âgées : éducation des jeunes
- responsabiliser les enfants ayant des personnes âgées dans leur famille
- faire accepter la participation des accompagnants
- prise en compte de l'intergénérationnel
- rendre la vie moins impersonnelle et plus familiale
- intégration des personnes âgées au quotidien
- développer et valoriser le statut des infirmiers libéraux

### **Prop pratiques et rapides**

- rencontre entre personnes âgées célibataires ou seules
- intégrer des seniors (volontaires) dans la mise au point de solution technologique
- club ou association pour aller se promener
- développer les réseaux d'entraide entre personnes âgées (aide au quotidien, cuisine, coiffure, soin ...)
- réseau social local
- des aides entre personnes âgées logées en famille ou de personnes spécialisées qui tournent dans le secteur
- aider les personnes âgées dépendantes à garder une dignité et un respect de soi même en offrant des soins de bien-être, beauté ... au sein des établissements

## **Albert**

### **Communication**

- Exprimer sa frustration : outil de communication permanent pour rester en contact
- donner à chaque personne un large choix de moyens de communication dans ses "habitudes" : tablette, téléphone, papiers, cartes postales, PC
- organiser des rendez-vous de télécommunication avec la famille
- prise de contact avec un jeune qui forme aux outils de communication modernes le plus simplement possible
- tablette/téléphone portable pour garder contact avec enfants et petits-enfants (Skype)
- équiper la personne en moyen de communication moderne et simple à utiliser (tablette/téléphone)
- organiser des cours/ des ateliers pour apporter un soutien

### **Dignité / respect de la personne**

- soin du corps pour mieux se porter dans l'établissement
- conserver un entourage pour une meilleure sécurité, une protection, permettre une intégration
- participation des personnes âgées aux tâches ménagères de la maison soit les réaliser, soit les organiser
- la dépendance physique ne doit pas engendrer une dépendance de tout le reste

### **Logement / Aménagement / Équipement**

- des lecteurs multimédias adaptés : DVD, musique
- création d'un logement sécurisé à proximité de la famille
- organiser des visites quotidiennes ou hebdomadaires des familles de manière bénévole
- colocation avec un étudiant
- des étudiants se relaient pour vivre avec une personne âgée en échange des repas
- adaptation des maisons pour permettre d'y rester vivre

### **Humain / Lien social / Compagnie**

- présence permanente d'une personne de la famille ou non
- dialoguer avec la personne âgée, la faire rire, la stimuler
- affinités des pensionnaires d'un établissement pour établir des relations amicales
- écrire des blagues, des anecdotes, les filmer, les enregistrer

- amener la personne à raconter sa vie, sa famille, ses amis, ses histoires et expériences, conserver tout cela en filmant, enregistrant ou réalisant un reportage photographique (réaliser une sorte de mémoire)
- présence de personnes capables d'écouter et gérer les aspects souvenirs et culturels
- présence familiale à l'écoute, qui stimule les souvenirs
- écoute, partage, échange, parole, complicité
- permettre de ne pas faire des repas seuls, repas accompagné mais pas dans une salle commune, permettre un rapport plus rapproché entre les individus
- sortie habituelle : une fois par semaine par exemple
- permettre des speed-dating pour les célibataires ou veufs
- faire des aide-soignants des amis, pour oublier cet aspect suivi santé mais plutôt une ambiance conviviale

### **Famille**

- organiser les relations avec la famille pour assurer les visites
- amener l'établissement à se concerter davantage avec la famille

### **Activités**

- favoriser la mise en commun des connaissances acquises
- les EHPAD qui laissent à leurs occupants le choix de créer leur programmes de sorties et qui les accompagnent sans les encadrer
- création de club : cinéma, lecture...
- chaque jour l'établissement propose une activité
- lui faire écouter "Carmen" son opéra préféré
- tenter de comprendre les attentes des seniors en terme d'activité pour les mettre en place dans des institutions

### **Autres formes d'encadrement**

- visite à jour fixe, la personne le sait et attend
- déléguer quelqu'un pour faire la visite si je ne peux pas
- doter l'établissement d'une équipe de soutien grâce à des moyens modernes
- mettre en place des familles d'accueil pour le faire sortir de l'établissement
- augmenter le personnel des lieux hospitaliers



toulouse  
métropole

