GÉNÉRALISER DE « BONNES PRATIQUES » POUR LA LUTTE CONTRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES AÎNÉS DANS LES QUARTIERS EN DIFFICULTE

OUTIL RESSOURCE

François ROUSSEAU
Eva JORDAN

Janvier 2018

TABLE DES MATIERES

Remerciements 4

INTRODUCTION 5

PARTIE 1 : Des projets et des acteurs engagés dans lutte contre l'isolement des aînés 10

Juste quelques marches…une rencontre 11

Pour nos grands parents 13

La Gazette des Petits Frères de Saint-Denis 15

Actions séniors 17

Au café 19

Les dimanches de la vie 21

Voisins solidaires 23

Ecoute et partage 24

Lutte contre l'isolement des personnes âgées sur le quartier des Couronneries 26

Développement d'un réseau d'acteurs autour du vieillissement 28

Jardin partagé « Pousse » 30

Tables citoyennes 32

Accompagner les personnes âgées des quartiers Nord-est d'Avignon à s'impliquer dans la vie de leur quartier 33

Papot'âge 35

Prendre de l'âge autrement 37

PARTIE 2 : Synthèse analytique 39

1. Les besoins pris en compte 39

1.1. Encourager l'engagement bénévole et la participation à la vie sociale 40

1.2. Développer l'autonomie pour faciliter l'accès aux droits, prévenir le grand vieillissement et encourager l'engagement 41

1.3. La nécessité d'environnements sociaux inclusifs et solidaires pour lutter contre l'isolement des aînés 44

1.4. Le repérage de personnes souffrant d'isolement et la détection de situations alarmantes 45

2. De nouvelles pratiques 46

2.1. Dans l'accompagnement des aînés 46

2.2. En direction des bénévoles 48
2.3. Dans la conduite du projet 49
3. Les leviers et les difficultés 50
3.1. Les leviers 50
3.2. Les difficultés 53
PARTIE 3 : Cahier des bonnes pratiques 55
1. Comment lutter contre l'isolement social des aînés ? 55
1.1. La définition de l'isolement social 55
1.2. Des postures inhérentes à la lutte contre l'isolement des aînés 56
1.3. Des modalités d'actions diversifiées 56
2. Comment construire et piloter des projets de lutte contre l'isolement des aînés ? 58
2.1. Mettre en résonance envies d'engagement, talents et capacités, attentes des personnes âgées et opportunités d'agir 58
2.2. Le caractère évolutif de la démarche 59
2.3. L'évaluation 61
3. Comment accompagner des équipes citoyennes ? 62
3.1. Une ambition structurante : comment accompagner pour une appropriation durable ? 64
3.2. Le rôle, la posture et les pratiques du référent d'équipe 68
4. Comment mobiliser le territoire et les partenaires institutionnels autour de la lutte contre l'isolement des aînés 69
4.1. Une diversité d'acteurs à mobiliser 69
4.2. Autour de nouveaux « paradigmes » 70
4.3. La nécessité d'optimiser les ressources du territoire et de créer des effets d'entraînement 71
PARTIE 4 : Des conditions à réunir en vue d'un renforcement de la mobilisation nationale 74
1. Au titre de l'engagement citoyen et de son accompagnement 74
2. Au titre de l'animation des réseaux 75
3. Au titre des politiques publiques 79
ANNEXES : Feuilles de route 80

Remerciements

Nous tenons à remercier en premier lieu les membres des équipes citoyennes pour leur accueil et leur implication dans la démarche de l'appel à projet, ainsi que différents interlocuteurs des coopérations départementales.

Nous avons pu rencontrer à la fois des professionnels et des bénévoles passionnés et totalement investis dans les actions qu'ils menaient. Nous sommes heureux d'avoir pu partager avec eux à la fois des temps de travail assidus et soutenus, tout comme des moments de grande convivialité.

Nous tenons également à remercier les différents membres de l'équipe MONALISA, et notamment Iris ANDRIEUX, Valérie BAUDHUIN, Marine CARLIER, Solweig Le MOAL, et Jean-François SERRES, pour leurs contributions au bon déroulement de nos travaux.

Nos remerciements iront enfin aux représentants de la Caisse des Dépôts et Consignations, du groupe Humanis et du CGET, pour leur implication active dans le comité de pilotage de l'appel à projet « Mobilisés dans les quartiers » à partir duquel a été élaboré cet outil ressource.

François ROUSSEAU Eva JORDAN

INTRODUCTION

Les quartiers prioritaires de la politique de la Ville sont souvent caractérisés comme des quartiers jeunes. Certes la part de jeunes y est plus importante que sur le reste du territoire français, mais ils ne sont pas moins touchés, eux aussi, **par le vieillissement croissant de leurs populations**[1]. C'est pourquoi, l'association Monalisa avec l'appui du Commissariat Général à l'Egalité des Territoires (CGET) et le groupe Humanis, a souhaité lancer son premier Appel à projet pour soutenir les initiatives citoyennes investies dans la lutte contre l'isolement des aînés dans les quartiers prioritaires.

Le présent document constitue un outil ressource pour la lutte contre l'isolement des aînés. Il a été élaboré à partir des enseignements de l'accompagnement effectué par le cabinet FR Consultants auprès des quinze lauréats de l'Appel à projet « Mobilisés dans les quartiers ».

L'Appel à projets « Mobilisés dans les quartiers »

L'association Monalisa a lancé en Mars 2016 son premier Appel à projets « Mobilisés dans les quartiers » en direction des équipes de bénévoles agissant déjà ou souhaitant agir au cœur des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Sur 64 candidatures, **15 projets** ont été retenus pour bénéficier à la fois d'un soutien financier mais également d'un accompagnement sur le terrain par le cabinet FR Consultants pour :

- ⇨ Une aide à la mise en forme des projets,
- ⇨ Un soutien pour la conduite d'actions de communication,
- ⇨ Un support au développement de partenariats locaux,
- ⇨ Un appui formatif permanent.

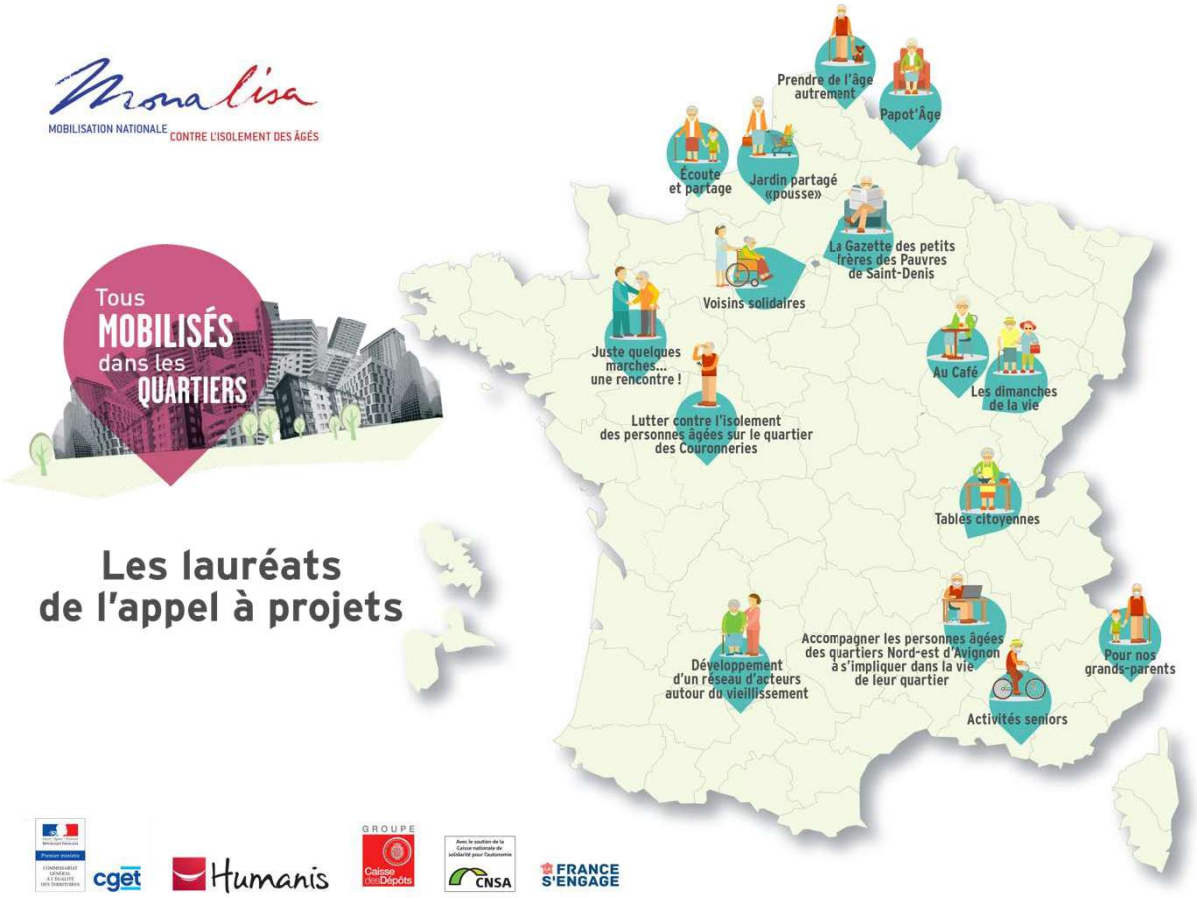
Un jury composé de spécialistes[2] de la question de l'engagement citoyen d'une part et du vieillissement d'autre part, a sélectionné les projets lauréats à partir d'une **analyse fine de la dimension innovante de chaque projet**. Trois critères ont pesé sur la décision :

- **La place des personnes âgées** dans le projet (caractérisation de la place faite aux ainés en tant que seuls bénéficiaires et /ou acteurs),

1 Cf. Vieillissement de la population : un processus qui touche aussi les quartiers prioritaires de la politique de la ville, En bref #44 Octobre 2017, CGET

2 Frédéric Balard, Anthropologue/sociologue du vieillissement - Valérie Baudhuin, Chargée de mission Monalisa - Raphaël Daufresne, Chargé de mission ESSMS au sein de l'IFEN - Isabelle Decaris, Directrice de la Fondation pour le lien social - Rémi Gomez, Animateur à la MJC du quartier de La Duchère à Lyon - Corinne Godel, Directrice d'EHPAD dans le 95 – Solweig LEMOAL Responsable de développement Monalisa - Sabine Montout, Chargée de mission développement et ingénierie à l'Agence du service civique - Nora HAMADI, rédactrice en chef Public Sénat

- **La dimension d'innovation sociale** de l'action menée auprès des personnes âgées et sur les quartiers en politique de la ville (prise en compte de nouveaux besoins, contribution au développement de la vie sociale sur les quartiers, degré de mobilisation d'autres acteurs du territoire et de partenaires institutionnels),
- **L'animation de l'équipe et de la mobilisation citoyenne** (degré de mobilisation des bénévoles, structuration et autonomie des équipes).

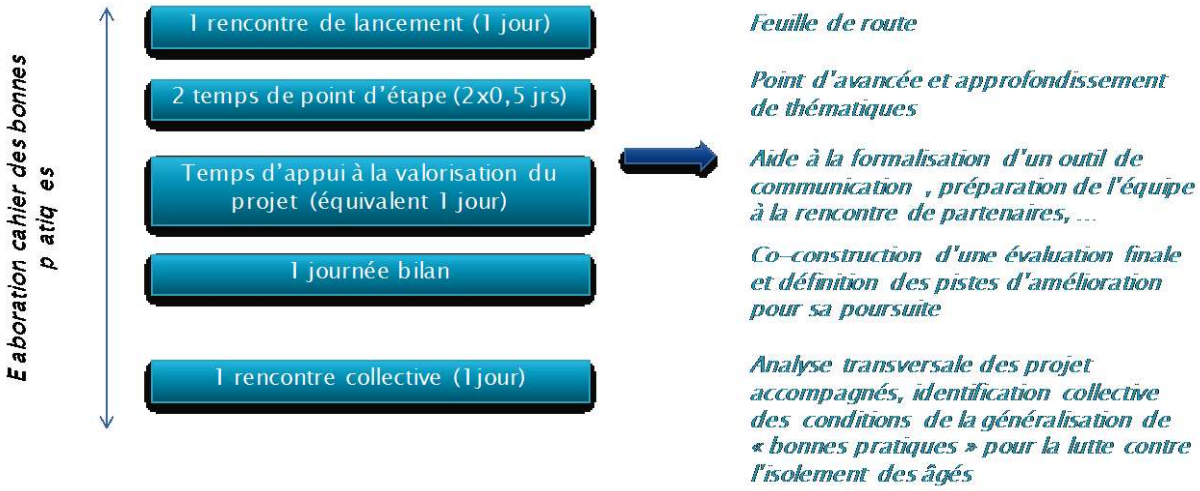


Source : Monalisa

La méthode d'élaboration de l'outil ressource

Au cours du dernier trimestre 2016 et tout au long de l'année 2017, le cabinet FR Consultants a ainsi accompagné sur le terrain les 15 lauréats retenus.

L'accompagnement a pris la forme de **5 temps d'intervention types sur site** adaptables selon les besoins des équipes :



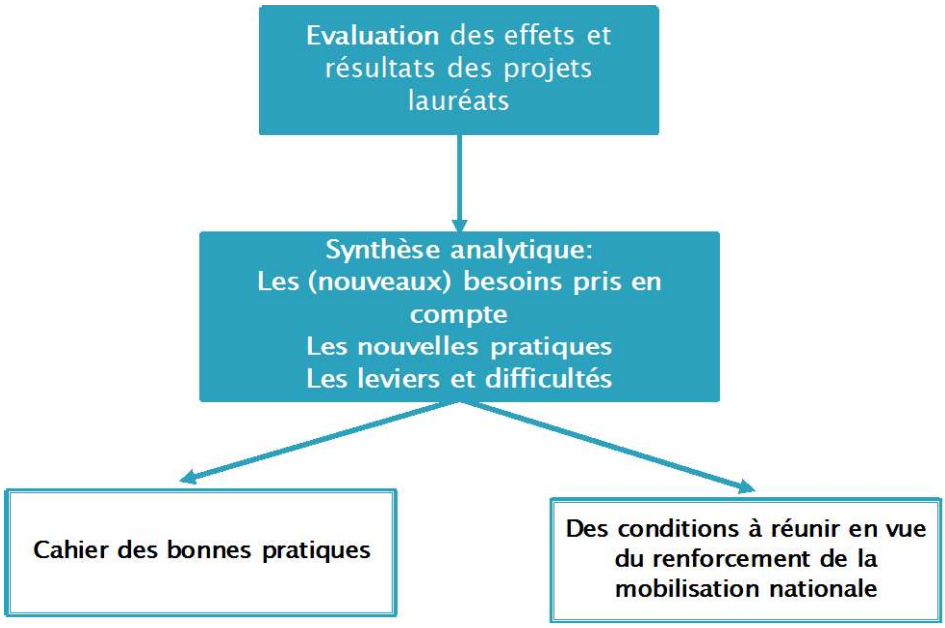
Au cours de cet accompagnement, le cabinet a collecté des données en vue de répondre à quatre questions structurantes :

Comment lutter contre l'isolement social des aînés ?	**Comment accompagner des équipes citoyennes ?**
Comment construire et « piloter » des projets de lutte contre l'isolement des aînés ?	**Comment mobiliser le territoire et les partenaires institutionnels autour de la lutte contre l'isolement des ainés ?**

En parallèle deux rencontres collectives ont été organisées et co-animées par l'équipe Monalisa les 5 Mai et 7 Décembre 2017. Elles ont été l'occasion de créer des liens entre les équipes lauréates, de construire une culture commune et d'appartenance au réseau, de partager les différentes avancées, et d'identifier les leviers et obstacles rencontrés pour la mise en œuvre des projets. La seconde rencontre a en outre permis d'enrichir l'outil ressource et notamment le cahier des bonnes pratiques à partir des remarques et suggestions des équipes bénévoles.

Ce que le lecteur pourra trouver dans l'outil ressource

L'outil est composé de 4 grandes parties :



La première partie est consacrée à une **présentation synthétique des 15 projets lauréats** de l'Appel à Projet. Les présentations prennent la forme de **monographies** dans lesquelles le lecteur pourra trouver le détail des objectifs initiaux poursuivis par les équipes bénévoles, mais également les résultats, réalisations, et impacts obtenus au cours de l'année de mise en œuvre, tout comme les perspectives d'action pour la pérennisation de chaque projet.

Dans la deuxième partie le lecteur trouvera une **synthèse analytique des projets lauréats sous l'angle de l'innovation sociale territoriale**[3] :

- L'identification des besoins auxquels répondent les projets, souvent peu voire pas du tout pris en compte sur les territoires d'intervention,
- Présentation des nouvelles pratiques déployées,
- Identification des leviers activités et difficultés rencontrées pour mettre en œuvre les projets.

La troisième partie constitue à proprement parler le **cahier des bonnes pratiques,** qui comme son nom l'indique, récapitule les **nouveaux positionnements, postures, méthodes et actions pour lutter contre l'isolement des aînés.** Destiné plus particulièrement des équipes de bénévoles souhaitant définir et mettre en œuvre de tels projets, le cahier se structure autour de quatre entrées :

[3] Cf. encadré ci-dessous

- La lutte contre l'isolement des aînés,
- La construction et le pilotage de projets,
- L'accompagnement des équipes citoyennes,
- La mobilisation du territoire et des partenaires institutionnels.

La quatrième et dernière partie identifie, plus particulièrement à l'intention de MONALISA et de ses partenaires un ensemble de conditions à réunir pour renforcer la mobilisation nationale, et notamment en termes :

- D'engagement citoyen dans ce type d'actions,
- D'animation des réseaux,
- D'interpellation des politiques publiques.

Le cabinet identifie 7 critères d'innovation sociale territoriale (cf. F.ROUSSEAU, *Les acteurs de l'ESS innovants sur les territoires*, La Tribune Fonda, Mars 2017) :

- La réponse à des besoins non ou mal pris en compte,
- La mise en œuvre d'un processus collectif,
- L'activation de nouveaux paradigmes pour recourir à des solutions nouvelles,
- L'optimisation du capital social, matériel et immatériel du territoire/organisation/collectifs,
- La création d'effets d'entraînement profonds,
- L'anticipation des évolutions en cours, limites, risques de nos modèles de développement, politiques publiques, représentations sociales, …
- Des impacts sociaux positifs, tournés vers l'humain

PARTIE 1 : Des projets et des acteurs engagés dans lutte contre l'isolement des aînés

Cette première partie a pour vocation de présenter de manière synthétique et didactique les quinze projets lauréats de l'Appel à Projet « Mobilisés dans les quartiers ». Nous avons ainsi opté pour une présentation sous forme monographique. Chacune d'entre elles reprend :

- *Le descriptif initial du projet (situation au lancement de l'accompagnement par le cabinet),*
- *Les résultats de l'évaluation réalisée en fin d'accompagnement,*
- *Les perspectives pour la poursuite de l'action et la pérennisation du projet.*

Les monographies sont le fruit du travail évaluatif réalisé par les porteurs de projet. Cet exercice a consisté, avec le soutien méthodologique du cabinet, à faire un bilan des actions du point de vue de leurs :

- *Réalisations (ce qui a été fait),*
- *Résultats (ce qui a été produit au terme de l'action),*
- *Impacts (les effets de transformation à court, moyen et long terme).*

Pour ce faire, les équipes ont agrégé des données « quantitatives » (nombre et profil des bénévoles et aînés bénéficiaires des actions, nombre et type d'actions réalisées, partenariats développés, …) et « qualitatives ». Sur ce dernier point, le recueil s'est fait de diverses manières : entretiens collectifs et/ou individuels, diffusion d'un questionnaire auprès des bénéficiaires de l'action, animation d'un échange avec les bénévoles, …

Toutes les équipes se sont prêtées au jeu de l'évaluation. Cependant ces démarches ont été plus ou moins poussées et certaines informations, notamment en ce qui concerne les impacts, ont été difficilement réunies.

Juste quelques marches…une rencontre

PORTEUR DE PROJET : CCAS D'ANGERS

LIEU : ANGERS, QUARTIER DE LA ROSERAIE

Constitué en équipe citoyenne depuis 2014, le collectif mène d'ores et déjà de nombreuses actions de lutte contre l'isolement des aînés (appels téléphoniques de convivialité, soutien aux démarches administratives, ateliers mobilité tramway,…). Cette année, l'équipe a souhaité focaliser son action sur les plus isolés. Le projet a visé à ***aller à la rencontre directe des aînés*** *isolés non captifs et notamment les* ***« invisibles ».*** *Pour ce faire les bénévoles ont misé sur l'organisation et l'animation de* ***cafés conviviaux expérimentaux en pied d'immeubles****.*

Ce sera également l'occasion de :

- *informer les aînés sur les activités existantes,*
- *les mettre en relation avec leur voisinage pour développer des liens de solidarité,*
- *mieux connaître leurs centres d'intérêt,*
- *approfondir l'analyse des besoins et difficultés rencontrées.*

L'objectif est d'également d'identifier un habitant volontaire dans chaque immeuble pour devenir le « relais » d'information.

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Constitution de 4 groupes projets : ⇨ Groupe territoire : identification des sites où seront organisés les cafés sur la base de listes des locataires, rencontre des gardiens d'immeuble. ⇨ Groupe communication : organisation de la distribution des courriers d'invitation et de l'affichage, planification des cafés, constitution d'un dossier documentaire qui sera distribué au cours des cafés, préparation de l'animation des cafés. ⇨ Groupe partenaires : prise de contact avec les bailleurs sociaux, demande d'autorisation, de soutien logistique et/ou de relais d'information. ⇨ Groupe lettre : conception du courrier d'invitation et de l'enveloppe personnalisée.	- Elaboration et distribution de 489 enveloppes et invitations en partenariat avec une classe de terminale du lycée professionnel soins et services à la personnes Simone Weill. - Organisation de 6 cafés conviviaux : 115 personnes présentes dont 51 personnes âgées - Organisation d'un temps fort avec les aînés rencontrés au cours des cafés conviviaux : 75 personnes dont 25 personnes âgées retraitées et 15 bénévoles de l'équipe citoyenne.

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
- Succès des cafés conviviaux : identification de personnes âgées isolées, mise en relation d'aînés entre eux, souhait exprimé par nombreux participants que ce type d'évènement soit reconduit. - Sensibilisation des jeunes étudiants en Bac professionnel sur la question de l'isolement des séniors. - Contribution à l'amélioration de l'image des jeunes sur le quartier	- Recourir à une communication plus visuelle (moins d'écrit) et réaliser des affiches dans une diversité de langues. - Généraliser les cafés conviviaux sur d'autres sites du quartier. - Poursuivre le travail de structuration, d'accompagnement, puis d'autonomisation des équipes citoyennes. - Poursuivre l'animation d'une dynamique territoriale en accompagnement de l'équipe citoyenne comme condition de pérennisation du projet : ⇨ Inventorier les acteurs à mobiliser (acteurs centraux, acteurs relais) à mobiliser en priorité, ⇨ Élaborer des chartes de coopération et/ou convention de soutien à l'équipe citoyenne, ⇨ Mobiliser les pôles territoriaux dans la démarche.

Pour nos grands parents

PORTEUR DE PROJET : COLLECTIF D'HABITANTS AVEC LE SOUTIEN DE L'ASSOCIATION MANUFABRIK

LIEU NICE, QUARTIER DE L'ARIANE

Le projet « Pour nos grands parents » est né de ***l'initiative d'une habitante****, Latifa et de ses deux filles Fatma et Chada, suite à des rencontres et à nombreux retours d'habitants concernant la situation alarmante d'isolement de certains aînés dans le quartier de l'Ariane. Le projet bénéficie de l'appui technique, logistique et juridique de l'association La ManuFabrik, qui accompagne les initiatives d'habitants sur le quartier. Un* ***collectif intergénérationnel de 6 bénévoles issus du quartier*** *s'est constitué pour conduire l'action dont les objectifs sont de :*

- *Repérer les personnes âgées isolées,*
- *Les encourager à participer à la vie sociale,*
- *Développer leur autonomie,*
- *Recréer du lien social et de solidarités entre voisins,*
- *Susciter l'envie de se connaître et de se reconnaître dans les différences culturelles.*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Action de repérage des aînés avec l'association Médiation Cité. - Organisation et animation d'actions collectives : deux petits déjeuners par mois (accueil des aînés, interconnaissance, recueil de suggestions pour la programmation des activités), sorties intergénérationnelles, actions festives avec partenaires locaux, atelier lecture 1 fois par mois, atelier informatique 1 fois par semaine. - Elaboration de documents de communication (flyers, affiches) et distribution dans les commerces et auprès des cabinets médicaux. - Constitution d'un répertoire de partenaires actuels potentiels et prise de contact. - Constitution d'un système de veille financière - Elaboration d'une charte d'engagement bénévole décrivant les missions potentielles. - Elaboration de 4 fichiers de suivi du projet : répertoire des personnes âgées, répertoire des bénévoles, fichier de programmation des activités et suivi des inscriptions, planning des réunions d'équipe .	- 9 personnes âgées en moyenne présentent aux activités du samedi matin. - 5 bénévoles engagés dont 2 actifs dans la conduite et le pilotage du projet. - Des accompagnements individualisés notamment administratifs (retraite, CMUC, carte sénior, …). - Collectif d'habitants bénévoles labellisé Equipe citoyenne Monalisa. - Lauréat de l'AAP Fondation de France « Vieillir acteur et citoyen de son territoire » 2017-2018. -

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
- Un projet qui a à la fois bénéficié et contribué à la dynamique participative existante sur le quartier. - Structuration et autonomisation du groupe de bénévoles. - Du côté des aînés bénéficiaires : ⇨ Développement de la confiance en soi, ⇨ Développement de liens amicaux, ⇨ Engagement dans des projets collectifs (engagement dans le Conseil citoyen, le Groupe Habitants Ariane Propreté, animation d'ateliers créatifs, …), ⇨ Diminution de l'isolement social. - Du côté des bénévoles : ⇨ Plaisir à partager à être ensemble « comme dans une famille », ⇨ Rupture de l'isolement, ⇨ Développement de liens d'amitié, ⇨ Engagement dans d'autres actions (Conseil citoyen, récolte de fourniture scolaires, …).	- Se référer à la feuille de route précisée dans le dossier de candidature pour l'AAP de la Fondation de France en termes d'objectifs à poursuivre et d'actions à mettre en œuvre. - Repérer de nouveaux aînés isolés. - Piloter en continu le projet. - Rechercher de nouveaux bénévoles.

La Gazette des Petits Frères de Saint-Denis

PORTEUR DE PROJET : ASSOCIATION PETIT FRERES DES PAUVRES DE SAINT-DENIS
LIEU : SAINT-DENIS, QUARTIER FLOREAL

Le projet de Gazette est né de ***l'initiative d'un bénévole****, Herbert, photographe de profession, qui a proposé de donner l'opportunité aux aînés accompagnés au sein de l'association, de* ***s'engager dans un projet collectif*** *dans lequel « ils pourraient* ***se sentir utiles*** *et exprimer toute leur reconnaissance pour l'aide reçue par l'association. »*
Le projet est entièrement porté par une équipe composée de 4 bénévoles dont 3 retraités - Herbert, Annie, Patricia et Audrey, ainsi que de 2 aînées accompagnées au sein de l'association - Aline et Damaris. Souvent par binômes, les membres du groupe vont à la ***rencontre d'autres personnes âgées isolées*** *hospitalisées, ou résidant dans les foyers spécialisés du quartier. Ils proposent alors à la personne visitée de témoigner et de partager leurs expériences dans la Gazette. Chaque témoignage est accompagné d'une photo. La particularité réside dans le fait que tous les articles sont la* ***retranscription exacte de témoignages des aînés, sans modification ni reformulation*** *avec la volonté de préserver toute l'originalité et l'émotion.*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Précision des modalités de production de la Gazette : redéfinition de rubriques, calendrier de travail (passage d'une parution bimensuelle à biannuelle), communication/diffusion. - Elaboration d'une stratégie de recueil de nouveaux[4] témoignages en interne et à l'externe de l'association. - Rédaction d'un document type de présentation des conditions de recueil et de publication des témoignages. - Elaboration d'une décharge de droit d'image en direction des aînés interviewés (permettant d'obtenir l'autorisation pour la publication d'une photographie). - Publication de 2 Gazettes au cours de l'année (soit un total de 5 numéros parus).	- Développement des partenariats avec les foyers de personnes âgées et hôpitaux pour le recueil de témoignages. - Expérimentation de recueil de témoignages auprès des personnes accompagnées par l'association dans le cadre des sorties organisées : autonomisation des aînés dans la réalisation du reportage (photo + enregistrement audio). - Organisation et animation d'une formation de « reporter » en direction des aînés accompagnés par l'association. - Recrutement d'un nouveau bénévole membre de l'équipe de production de la Gazette. - Projet de partenariat avec l'école élémentaire Langevin (classe de CE1) : organisation d'ateliers intergénérationnels autour de la photographie, et des échanges épistolaires avec des aînés accompagnés par l'association.

[4] Les premiers numéros de la Gazette avaient été conçus avec le recueil de témoignages auprès d'un cercle réduit de personnes âgées.

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
- Des personnes âgées accompagnées par l'association et investies dans le projet qui se sentent valorisées. - Des témoignages qui permettent de redonner la parole, réapprendre à avoir confiance en soi, rendre un peu de fierté à ceux qui n'en avaient plus. - La Gazette perçue par les aînés et les bénévoles comme un espace de libre expression laissé notamment à ceux qui ont peu eu ou qui n'ont plus souvent la parole - Des témoignages recueillis perçus par les bénévoles comme des temps de partage et « d'amour ».	- Définir une nouvelle stratégie de diffusion de la Gazette pour un impact et une visibilité renforcée au-delà du réseau interne des Petits Frères des Pauvres. - Rechercher de nouveaux témoignages auprès des aînés résidant dans les foyers et centres hospitalier partenaires de l'association. - Mettre en œuvre le projet de partenariat avec l'école Langevin. - Préparer le prochain numéro de la Gazette qui paraîtra en avril 2018.

Actions séniors

PORTEUR DE PROJET : CENTRE SOCIAL SAINT JUST LA SOLITUDE
LIEU : MARSEILLE, QUARTIERS BELLEVUE, COROT, SAINT-PAUL

Dans le cadre du renouvellement de son projet social le Centre social Saint Just La Solitude a réalisé un diagnostic partagé du territoire qui a mis en avant ***des besoins forts en termes d'accompagnement des aînés*** *et de lutte contre leur isolement (vieillissement de la population, augmentation de la participation des ainés aux animations familiales, demande grandissante de ce public d'avoir des espaces d'échanges et de divertissement, …). Le nouveau projet social a fait de cet enjeu une priorité les années à venir, en déployant un* ***panel large d'activités pour les séniors et à visée intergénérationnelle*** *(sorties culturelles, gym douce, ateliers informatiques, sorties familiales, marche nordique, …). Les objectifs du projet étaient de renforcer la dynamique existante en* ***cherchant des publics non captifs****, en proposant de nouveaux temps forts et réguliers en direction des aînés, et les* ***mettant en position d'acteurs.***

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Identification des partenaires locaux relais du projet à mobiliser et prise de contact : CLIC, Geronto'Nord, association d'aide à domicile ARCADE. - Repérage des personnes âgées isolées des quartiers Corot, Bellevue et Saint-Paul par la mobilisation des partenaires locaux et habitants relais. - Organisation de 2 évènements festifs à destination des aînés repérés avec l'implication du groupe séniors fréquentant le centre social. - Réalisation de flyers d'invitation par le groupe sénior. - Organisation d'activités collectives intergénérationnelles et spécifiquement à destination des aînés : sorties familiales, sorties culturelles, gym douce, ateliers mémoire, loto, ateliers manuels (créations, pâtisserie, couture, …), marche nordique, … - Programmation des activités sur consultation systématique des ainés.	- Constitution d'une équipe de bénévoles composée de 3 séniors usagers du centre social. - 45 personnes âgées isolées repérées. - Rencontre de Geronto'Nord et de l'association d'aide à domicile ARCADE pour qu'ils soient relais du projet auprès des aînés qu'ils accompagnent. - Organisation de 2 temps conviviaux en pied d'immeuble dans le quartier Bellevue et Saint-Paul. - Conception manuelle par le groupe sénior des affiches, lettres d'invitation et d'enveloppes personnalisées en vue des temps conviviaux.
LES EFFETS CONSTATES	**LES PERSPECTIVES**
- Implication des aînés dans l'organisation et la conduite des activités. - Valorisation des aînés.	- Poursuivre l'organisation des temps conviviaux informels.

- Création de liens d'amitié. - Sentiment de bien-être.	- Poursuivre la dynamique lancée à la fois dans sa dimension individuelle (valorisation des savoir-faire de chacun) que collective (construction d'un esprit de groupe). - Renforcer le caractère intergénérationnel des activités proposées. - Programmer les temps de coordination de manière formelle pour piloter en continue le projet sénior du centre (1 réunion bimensuelle).

Au café

PORTEUR DE PROJET : CENTRE SOCIAL – MJC LA MAISON PHARE
LIEU : DIJON, QUARTIER FONTAINE D'OUCHE

Le projet « Au Café » est né de l'interpellation du centre social Maison Phare par les partenaires locaux et les familles sur l'isolement croissant des aînés du quartier Fontaine d'Ouche .
Le Café a été conçu pour proposer un ***espace convivial favorisant la mixité intergénérationnelle****. Il se veut aussi* ***vecteur d'initiatives d'habitants et notamment des aînés isolés.*** *Il est géré en totale autonomie par un groupe intergénérationnel de 9 bénévoles (service, gestion de la caisse, programmation, …) il est ouvert 3 fois par semaine et accueille des activités diverses en direction des aînés mais pas uniquement. Le groupe est accompagné par la référente famille du centre social.*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Constitution d'un groupe de 5 bénévoles, rencontres de coordination du projet, création de groupes projets (actions en direction des personnes âgées, Système d'échanges local, débat à thèmes autour de la parentalité et la petite enfance, programmation d'activités). - Aménagement du local par les bénévoles (comme levier d'appropriation du lieu). - Programmation des activités : 18h d'ouverture sur quatre jours - le mercredi consacré à des temps de rencontre intergénérationnels avec une forte fréquentation des familles et les lundi, mardi et jeudi dédiés aux activités collectives davantage centrées sur les aînés (ateliers, jeux, échanges, et suivi individualisé…). - Communication (permanences, conception et distribution de flyers, information au cours d'évènements festifs, bouche à oreille, …). - Rencontre partenariales pour le repérage des aînés isolés et le développement de projets locaux : structures d'aide à domicile (FEDOSAD, ATOME21), services communaux (Maison des séniors, CCAS et Direction des Retraités et des Personnes Agées de la Ville de Dijon), OPAD, coopération départementale Monalisa …	- Formation des bénévoles sur l'hygiène. - Signature d'une convention cadre avec la FEDOSAD pour proposer aux aides à domicile d'accompagner les aînés au Café dans le cadre de leurs interventions. - Partenariat avec l'OPAD pour expérimenter l'accueil du dispositif Dimanches de la Vie au sein du Café les dimanche après-midi. - Lancement d'un réseau partenarial local à l'initiative de la référente familles. - Lancement, à l'initiative d'un bénévole, d'un réseau d'échanges de savoirs (type SEL) au sein du café. - Rencontres intergénérationnelles.

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
- Structuration et autonomisation de l'équipe de bénévoles dans la gestion du café et dans l'animation de certaines activités. - Des aînés satisfaits d'avoir un espace intergénérationnel convivial accueillis non pas uniquement en tant que sénior (sous-entendu en tant que personne en perte d'autonomie, potentiellement malade, …) mais bien en tant qu'habitant à part entière du quartier, reconnu et valorisé. - Des aînés qui sont encore majoritairement dans une posture consommatoire et qui ne sont pas en capacité ni ont encore éprouvé l'envie de rejoindre l'équipe de bénévoles. - Le café devenu lieu repère et ressource pour les aînés qui retrouvent une vie sociale souvent délaissé. Ils prennent davantage soin d'eux et se projettent dans le temps.	- Poursuivre le processus d'autonomisation des bénévoles : projet d'évolution vers un statut associatif. - Positionner d'avantage les aînés comme acteurs, voire leur proposer de devenir bénévoles. - Poursuivre le repérage des aînés les plus isolés notamment en délocalisant les cafés à la cité Belin.

Les dimanches de la vie

PORTEUR DE PROJET : ASSOCIATION OFFICE POUR LES PERSONNES ÂGEES DIJONNAISES -OPAD
LIEU : DIJON, QUARTIERS GRESILLES ET FONTAINE D'OUCHE

*Créé en 2014, sur le constat que les dijonnais séniors étaient et/ou se sentaient plus isolés le week-end, le dispositif à caractère intergénérationnel « Les dimanches de la vie » **propose aux aînés un accès libre à des loisirs collectifs les week-ends** (activités gratuites sans obligation d'inscription). Un accueil est ainsi organisé dans les locaux de l'association OPAD tous les samedis et dimanches de 14h à 17h d'octobre à juin. Les séniors peuvent également être accompagnés selon leurs envies dans des sorties culturelles et patrimoniales. Les aînés sont **accueillis et accompagnés par des bénévoles étudiants** de l'Ecole Supérieure de Commerce de Dijon. A l'heure actuelle l'enjeu est de toucher un public plus large et notamment les séniors résidant dans les quartiers prioritaires de la ville en poursuivant une démarche d'aller vers et en développant différents moyens pour repérer les plus isolés : développement/renforcement de partenariats, création d'une équipe d'ambassadeurs en proximité, …*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Equipe citoyenne composée de 23 d'étudiants et de deux séniors. - Formation des étudiants dispensée par le CCAS et l'IRTS sur la problématique du vieillissement. - 14 permanences proposées les samedis et/ou dimanches après-midi. - 63 aînés touchés dont 20% résidant dans les quartiers prioritaires de la Fontaine d'Ouche et des Grésilles pour un total de 184 participations, soit près de 3 participations par usager. - Elaboration d'un questionnaire en direction des aînés d'une part afin de mieux connaître leurs profils et leurs envies et d'autre part afin d'évaluer le dispositif en fin d'année.	- Définition et mise en œuvre d'une stratégie de communication permettant de recruter des ambassadeurs qui seraient en charge de repérer voire d'accompagner les aînés à l'OPAD : élaboration de flyers, articles dans les journaux locaux (Dijon Mag, Le Bien Public, La Gazette de l'OPAD), reportages (Radio France Bleue et Radio Campus), information via les panneaux lumineux municipaux. - Développement d'un partenariat avec Dijon Habitat pour mobiliser les gardiens d'immeubles dans le repérage des aînés isolés sur le quartier des Grésilles. - Partenariat avec le centre social de la Maison Phare à Fontaine d'Ouche pour délocaliser les dimanches de la vie au sein du café et toucher des séniors du quartier.

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
Il est aujourd'hui difficile de relever les effets produits par l'action tant auprès des bénévoles que des aînés eux-mêmes. L'exercice évaluatif n'a pas été suffisamment anticipé comme pour questionner les jeunes étudiants bénévoles dont leur mission s'est achevée en milieu d'année (fin d'année scolaire). *Du côté des aînés, la démarche évaluative n'a pas pu être menée cette année mais sera mise en œuvre l'année prochaine au travers du renseignement d'un questionnaire individualisé ainsi que d'une rencontre collective en présence des jeunes bénévoles.*	- Etoffer l'équipe de bénévoles en recrutant des jeunes à l'université, et au BTS CESF des Arcades, et notamment en présentant le dispositif aux nouvelles commissions de quartier. - Mieux outiller les jeunes bénévoles en les formant aux problématiques du vieillissement sur la base du cahier des charges de la formation socle Monalisa. - Améliorer le repérer et renforcer l'impact de l'action auprès des aînés isolés dans les quartiers prioritaires (partenariat Dijon Habitat pour la mobilisation des gardiens d'immeubles, délocalisation du dispositif au centre social de la Maison Phare).

Voisins solidaires

PORTEUR DE PROJET : CCAS DE BONDY

LIEU : BONDY, QUARTIERS BLANQUI, BONDY-NORD, LA BRUYERE, DE LATTRE DE TASSIGNY

Interpellé par Bondy Habitat sur la situation d'isolement des personnes âgées dans les quartiers prioritaires, et partageant la volonté de travailler ensemble, le CCAS de Bondy a lancé le projet « voisins solidaire » dont l'objectif de créer un réseau de voisins engagés dans la lutte contre l'isolement social des aînés dans les quartiers. Les habitants bénévoles ont pour mission d'effectuer des ***visites à domicile*** *auprès d'aînés isolés préalablement repérés par les services du CCAS et/ou les gardiens d'immeubles. Ils peuvent également proposer de les* ***accompagner aux activités existantes*** *dans le secteur proche (centre social, associations, …)*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Constitution d'un comité de pilotage inter partenarial (CCAS de Bondy, Bondy Habitat, Centre socio-culturel Brassens). - Précision des processus de signalement des aînés isolés par les gardiens d'immeuble. - Elaboration d'un formulaire unique de signalement en direction des gardiens. - Précision des missions des habitants bénévoles. - Campagne d'appel à bénévolat. - Organisation d'une rencontre de bénévoles. - Signature de la charte Monalisa.	- 16 bénévoles recrutés. - Désignation d'un référent d'équipe et précision de ses missions pour l'encadrement et l'accompagnement des bénévoles. - Projet d'élaboration d'un règlement d'intérieur rappelant les objectifs et valeurs du projet, précisant les missions des bénévoles, le déroulement des visites, les responsabilités, … - Visites prévues début 2018.
LES EFFETS CONSTATES	**LES PERSPECTIVES**
- Création d'une première équipe citoyenne de voisins solidaires de proximité. - Développement d'une dynamique partenariale entre le CCAS de la Ville de Bondy, Bondy Habitat et le centre social Georges Brassens.	- Structurer et autonomiser l'équipe de bénévoles par le référent d'équipe (dont formation socle Monalisa). - Réaliser un bilan de l'expérimentation fin 2018 en vue de la généralisation de l'action sur toute la ville.

Ecoute et partage

PORTEUR DE PROJET : CCA DE FECAMP

LIEU : FECAMP, QUARTIER DU RAMPONNEAU

Porté par le CCAS de Fécamp, le projet a pour objectif ***d'aller à la rencontre des aînés, les faire sortir de chez eux, favoriser les échanges et leur proposer de participer à des animations collectives.***
Les personnes âgées repérées par les services de la ville et ses partenaires reçoivent des visites à domicile d'un binôme de bénévoles afin de partager un moment convivial, être informé voire accompagné à des activités existantes sur le quartier.
Un collectif de bénévoles a été constitué et accueille des membres du Conseil citoyen du quartier Ramponneau et des bénévoles déjà engagés dans le service Animation sénior de la ville.

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Elaboration d'un règlement d'intérieur intégrant les objectifs du projet, les valeurs partagées par les bénévoles, leurs missions et devoirs, le déroulement et le rythme de visites à domicile. - Formalisation d'une stratégie de communication : précision des cibles, des objectifs, des modalités et des formats de communication. - Elaboration d'un répertoire des partenaires relais. - Constitution d'un fonds de livres et mise à disposition de jeux en partenariat avec la bibliothèque de quartier et la ludothèque. - Elaboration d'outils de pilotage du projet : planning des visites et des sorties et formulaire d'inscription, cahier de suivi individuel pour chaque personne accompagnée. - Elaboration d'un répertoire des activités pérennes sur le quartier.	- Formation des bénévoles à la lecture à haute voix. - Formation des bénévoles sur la connaissance de la problématique du vieillissement, les phénomènes et facteurs de l'isolement des aînés. - Courrier d'information envoyé aux professionnels de santé du quartier. - 6 rencontres auprès des auxiliaires de vie du pôle gérontologie. - Partenariat avec le bailleur social et information aux gardiens d'immeuble. - Organisation et animation d'une rencontre d'information/conférence de presse ayant rassemblé environ 70 personnes (élus, ACOMAD, CCAS, Maison de quartier, Maison du port, Fécamp Plus, travailleurs sociaux, Conseil départemental, habitants dont 20-25 personnes âgées, associations, PFdP régional représenté par le directeur régional). - Trois articles parus dans le courrier Cauchois, dans le journal Paris-Normandie et Fécamp Mag'. - 7 personnes âgées repérées, parmi lesquelles 3 bénéficient de visites à domicile 1 fois par mois pendant 1h30 environ.
LES EFFETS CONSTATES	**LES PERSPECTIVES**
- Des séniors visités qui expriment déjà toute leur reconnaissance. - Création d'un esprit de groupe et de liens d'amitié au sein de l'équipe de bénévoles.	- Poursuivre le repérage des aînés isolés. - Organiser de nouvelles visites à domicile auprès de nouveaux aînés repérés. - Organiser des actions collectives.

- Des visites à domicile considérées par les bénévoles comme des temps d'échanges et d'enrichissement réciproque. - Un sentiment d'utilité et de reconnaissance chez les bénévoles. - Un engagement durable de la part des bénévoles facilité par l'accompagnement réalisé par le référent d'équipe qui a su structurer (organisation des réunions de travail 2 fois par mois, support méthodologique, …) et autonomiser le collectif (répartition de missions, prise en compte des capacités de chacun et valorisation de leurs savoir-faire). - Le lancement d'une dynamique qui essaime aujourd'hui sur toute la ville : ⇨ Organisation de la semaine bleue, ⇨ Constitution prochaine d'une autre équipe citoyenne sur d'autres quartiers de la ville, ⇨ Recrutement d'un service civique.	- Elaborer des outils de pilotage et suivi du projet (fiche de renseignement bénévole, répertoire d'activités en proximité). - Accueillir de nouveaux bénévoles en tant que de besoin. - Réaliser le bilan évaluatif complet de fin d'année permettant notamment de mesurer l'impact de l'action sur la réduction de l'isolement des aînés.

Lutte contre l'isolement des personnes âgées sur le quartier des Couronneries

PORTEUR DE PROJET : ASSOCIATION CIF-SP
LIEU : POITIERS, QUARTIER DES COURONNERIES

Deux effets étaient recherchés au travers du projet porté par l'association CIF-SP sur le quartier des Couronneries à Poitiers :

- *Créer un **réseau de lutte contre l'isolement des aînés**, et notamment ceux qui sont en rupture culturelle,*
- ***Accompagner les séniors du quartier** et **favoriser leur engagement**.*

Initialement centré sur les femmes d'origine étrangère, le projet s'est ensuite adressé aux femmes et aux hommes âgés, pour, dans sa version actuelle, s'inscrire dans une perspective intergénérationnelle.
La spécificité du projet, qui repose sur l'intervention de 8 volontaires en service civique, 8 salariés (dont 1 stagiaire et 1 contrat pro) et d'un conseil scientifique composé de 7 personnes, tient principalement à :

- *une démarche d'**animation continue et inclusive du réseau de bénévoles** (accueil, apprentissage collectif, mise en place de projets structurants, continuité de la dynamique s'enrichissant des apports des nouveaux membres),*
- *la **visibilité** donnée aux **aînés** et au **projet dans l'espace public** (Fête de la musique, stand sur le marché, valorisation de témoignages d'aînés concernant leur parcours).*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Recrutement et formation (labellisée Monalisa) de bénévoles en capacité d'intervenir notamment dans le cadre de visites à domicile. - Développement de relations aux associations (Sanza, Eveil, CAC, Carpe Diem, Le Toit du Monde…) et acteurs (CCAS, Habitat de la Vienne..) intervenant sur le quartier, et rapprochement, dans ce cadre, en lien à France Bénévolat, d'associations (Mine de Rien,..) intervenant auprès de jeunes migrants. - Organisation de la (première) Fête de la musique du quartier des Couronneries à l'intention notamment des séniors. - Construction d'une stratégie de communication visant à valoriser les actions des aînés et à gagner en visibilité. - Organisation d'une nouvelle campagne de recrutement. - Tenue d'un stand de l'association sur le marché du mercredi en lien à l'association Sanza. - Organisation d'une action collective de recueil et de valorisation de témoignages de femmes âgées	- 60 bénévoles mobilisés sur la lutte contre l'isolement des aînés (dont un jeune migrant dans le cadre de l'accompagnement des aînés sur les activités). - 109 usagers concernés par l'action menée dont 62 au titre des activités du centre de loisirs, 32 pour les appels, 31 pour les visites. - 600 appels et 600 visites réalisées de janvier à octobre 2017. - Constitution d'un important réseau de partenaires donnant lieu à une mutualisation de moyens, des échanges de service en fonction des intérêts de chacun, des débuts de coopérations. - Un intérêt manifeste de ces partenaires pour le travail mené par le CISFP.

s'appuyant notamment sur des enregistrements vidéo. - Mise en place d'une nouvelle action de formation Monalisa.	
LES EFFETS CONSTATES	**LES PERSPECTIVES**
- Une mobilisation massive et diversifiée de bénévoles : appels téléphoniques, visites à domicile, activités du centre de loisirs, recueil de témoignages, réflexion collective continue, conseil scientifique,... - Des impacts sociaux nombreux du côté des bénévoles de leurs engagements : apport de sens à leur vie et à leurs temps libres, résilience par rapport à des situations d'isolement qu'ils ont pu connaître, développement de réseaux sociaux de proximité, reconnaissance et sentiment d'utilité sociale. - Une intégration accélérée de jeunes migrants dans la société d'accueil ayant débouché pour l'un d'entre eux en moins de 6 mois sur un contrat d'apprentissage. - Une fidélisation des usagers dans le cadre de parcours autonomisants : sortie effective de l'isolement, accès à des activités, autonomie retrouvée sur certains déplacements, satisfaction par rapport aux actions mises en œuvre, dans certains cas, sortie d'états dépressifs. - Une visibilité des aînés dans l'espace public (évènements dédiés, présence sur les espaces publics, valorisation de leurs témoignages).	- **Ancrer le projet dans l'environnement partenarial** en veillant à ce que cela se fasse dans le respect des valeurs au fondement de l'action du CIF-SP (place des bénévoles, renforcement de l'autonomie des aînés, instauration de relations coopératives entre les acteurs du quartier). - **Maintenir une démarche permanente d'innovation sociale et d'apprentissage collectif** reposant sur la conduite d'actions structurantes dans une diversité de domaine (le repérage des talents, la mobilité, le genre, le bien veillir, …). - **Poursuivre l'objectivation des effets de la démarche** (bénévolat, maintien de personnes en GIR 5, hospitalisations évitées et prévention des chutes, non dépenses de santé, de chômage, d'accompagnement,…). -

Développement d'un réseau d'acteurs autour du vieillissement

PORTEUR DE PROJET : ASSOCIATION FFPE

LIEU : TOULOUSE, QUARTIER SOUPETARD-LA GLOIRE

Porté par la FFPE, le projet mené sur Soupetard-la-Gloire s'est organisé autour de trois effets recherchés :

- *La création d'une équipe citoyenne mobilisée dans la lutte contre l'isolement des aînés,*
- *L'accompagnement des séniors en vue du développement de leur autonomie, et notamment en travaillant à réduire la fracture numérique*
- *Une action sur l'environnement social des aînés pour qu'il soit plus inclusif vis-à-vis de ces derniers.*

La spécificité du projet mené par la FFPE est d'avoir été menée dans une démarche permanente de recherche-action ayant associé des aînés, et ayant débouché en fin d'année sur une mobilisation importante de la diversité des partenaires institutionnels et du quartier en vue de mener une action structurante et concertée sur le vieillissement et la lutte contre l'isolement des aînés.

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Mise en place et animation d'ateliers informatiques (2 cycles de 11 semaines, l'un d'initiation, l'autre de perfectionnement). - Mise en place puis abandon (absence de participants) des ateliers d'accès aux droits. - Mise en place de la formation socle Monalisa. - Participation continue aux instances existantes sur le quartier, et sollicitation dans ce cadre de rencontres avec une diversité de partenaires. - Participation à l'évènement « Humaniser la Ville ». - Construction d'outils de communication (support résumant les missions de la FFPE, PowerPoint, flyers). - Relance d'une campagne d'invitation au bénévolat (octobre et novembre 2017) s'appuyant sur la création de listes de diffusion, la distribution de flyers, la publication d'une annonce, des réunions d'information. - Structuration de la nouvelle équipe. - Mise en place sur La Gloire d'une permanence d'écoute et d'accompagnement impliquant des bénévoles. - Mise en place d'une nouvelle action de formation à destination des bénévoles.	- Participation de 31 séniors issus des quartiers prioritaires (sur 53 participants au total) de La Gloire et La Roseraie aux ateliers numériques. - Très forte satisfaction des séniors ayant fréquenté les ateliers informatiques. - Rencontre par la FFPE d'une diversité de partenaires potentiels de la lutte contre l'isolement social des aînés sur le quartier Soupetard–La Gloire : SA Patrimoine, Allo Bernard, Centre Social municipal, Mairie de Toulouse, Conseil Départemental. - Participation de la FFPE à la préparation du Schéma Départemental concernant les personnes âgées. - Elaboration et mise en ligne de la plateforme interactive SOLICARE (avec la mobilisation d'aînés de Saint-Orens) dans le cadre d'un partenariat avec Toulouse-Métropole.

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
- Rencontre d'aînés issus de Soupetard La Gloire avec des aînés issus d'autres quartiers et soutien progressif de certains aînés vis-à-vis d'autres aînés dans l'utilisation de l'outil informatique. - Création d'une dynamique de travail en réseau sur Soupetard-La-Gloire. - Prise de conscience par une diversité de partenaires institutionnels et associatifs du quartier de la nécessité d'une réflexion et d'une action concertée autour du vieillissement et sur la lutte contre l'isolement des aînés positionnant ces derniers comme acteurs. - Création (en cours) d'un réseau d'échange de pratiques à l'échelle intercommunale dans le cadre de l'expérimentation menée sur Saint Orens avec le soutien de la conférence des financeurs.	- Positionner certains aînés ayant participé aux ateliers comme référents/médiateurs informatiques pour l'accès aux droits (via SOLICARE). - Poursuivre la déconstruction des représentations sociales liées au vieillissement (perte d'autonomie, stigmatisation et déqualification sociale). - Renforcer le caractère inclusif et apprenant de l'équipe citoyenne. - Poursuivre la sensibilisation de la diversité des acteurs du quartier pour qu'ils intègrent dans leur action la question de l'aîné acteur, et mettre en place dans ce cadre une action de formation à destination de ces acteurs (responsables de structures, d'équipements, d'associations,…). - Conduire une réflexion partenariale à l'échelle du quartier concernant la place des séniors dans la vie locale, l'endettement des séniors, l'accès aux droits et permettant d'identifier les ressources mobilisables pour faire face aux problématiques repérées. - Mettre en place des actions partenariales à effets structurants (référent accès aux droits identifié dans chaque institution, anticipation du départ à la retraite, formation des responsables associatifs/ séniors,….).

Jardin partagé « Pousse »

PORTEUR DE PROJET : CENTRE SOCIAL DE LA HOUSSIERE

LIEU : SAINT-ETIENNE-DU-ROUVRAY, QUARTIER HARTMANN-LA HOUSSIERE

Le projet de jardin partagé « Pousse » est né de ***l'initiative du Conseil citoyen*** *Hartman-La Houssière et plus particulièrement d'une habitante, Christine LEROY, également administratrice du centre social. L'enjeu était de proposer un* ***projet de quartier favorisant les échanges entre habitants et créateur les liens sociaux.*** *Le projet est piloté par le Centre social et est intégré dans son contrat de projet 2017-2020. Le jardin est situé dans le quartier de la Houssière, quartier très majoritairement résidentiel, composé d'une population vieillissante, isolée et marquée par de lourds problèmes d'addiction à l'alcool.*

Le projet a pour ***objectifs*** *de :*

- *créer du lien social dans une* ***visée intergénérationnelle,***
- *favoriser l'****insertion sociale,***
- *améliorer la* ***santé*** *par la culture de fruits et légumes.*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Inauguration du jardin : traçage de la parcelle et plantation d'une quinzaine de végétaux. - Chantier jeunes pour la création de jardinières à partir de palettes dont certaines en hauteur spécialement dédiées aux aînés - Mobilisation de 5 séniors autour de la construction d'une cabane de jardin. - Formation de 3 jours l'équipe du centre social dispensée par l'ARS sur la problématique du vieillissement. - Organisation de deux rencontres d'information/communication pour accueillir de nouveaux bénévoles. - Programmation des actions pour l'année 2017 : planning des plantations avec le soutien d'un jardinier, accueil d'élèves du primaire, organisation de divers évènements participant de l'animation de la vie sociale du quartier (foire à tout, fête du printemps, chasse à l'œuf, …), organisation des « Jeudis après-midi du vivre ensemble » en direction des aînés.	- Constitution d'un groupe de 15 bénévoles dont 10 ayant plus de 60 ans. - Des habitants du quartier et notamment des séniors qui fréquentent le jardin au quotidien, prêtent main forte mais ne sont pas officiellement membres du groupe de bénévoles. - Dépôt de candidature sur un appel à projet de l'ARS. - Prise de contact avec la coopération départementale. - Définition et mise en œuvre d'une stratégie de communication pour gagner en visibilité et ainsi attirer plus d'habitants et favoriser l'engagement bénévole (articles dans le journal du stéphanais, et le journal de quartier ; création d'une plaquette). - Des temps intergénérationnels de transmission et d'échanges de savoir-faire.

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
- Manque d'autonomie des bénévoles qui prennent peu d'initiatives en dehors des temps de jardinage animés par le jardinier. - Renforcement de l'esprit de groupe entre bénévoles, et du sentiment d'appartenance et création de liens d'amitié. - Responsabilisation des séniors bénévoles permettant de développer la confiance en soi. - Activité physique permettant de prévenir le grand vieillissement. - Un projet qui a contribué à recréer du lien social entre habitants, à (re)tisser des partenariats entre acteurs locaux, à améliorer l'image du quartier.	- Structurer et « professionnaliser » l'engagement des habitants sur le jardin : planification et coordination des activités (arrosage, plantation, …). - Améliorer la communication pour donner plus de visibilité au projet, attirer de nouveaux bénévoles et usagers et faciliter la coordination et l'intervention du groupe de bénévoles. - En faire un lieu de convivialité au quotidien (projet d'installation d'une cabane de chantier).

Tables citoyennes

PORTEUR DE PROJET : ASSOCIATION L'OLIVIER DES SAGES
LIEU : LYON, QUARTIER MONCEY

Lancée en novembre 2015, la table citoyenne du quartier de Moncey avait pour objectif de formaliser des ***temps de rencontre et d'engagement des aînés sur des questions relatives à vie du quartier****. Organisée au sein de l'association l'Olivier des Sages, elle mobilise une fois par mois* ***une quinzaine de « chibanis » d'une moyenne d'âge de 65 ans****. Les échanges sont animés par une référente et sont structurés autour de 5 thématiques qui ont été choisies par les habitants au cours de la première rencontre : logement, voie publique, « pour le public », services publics, vie associative, services de proximité.*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- 15 chibanis (8 femmes et 7 hommes) impliqués, âgés de 65 à 83 ans, d'origine algérienne ou française. - 10 tables organisées en 2016, et 4 en 2017 (du fait de l'absence d'animateur référent) . - Définition et mise en œuvre d'une stratégie de communication pour ouvrir les tables à d'autres habitants du quartier (bouche à oreille, relais via les associations du quartier, affichage dans les commerces de proximité). - Travail autour de projets d'amélioration du quartier (toilettes publiques, hygiène, habitat,…). - Animation de 2 séances dédiées à la présentation et la compréhension du système administratif et de l'environnement politique.	- Implication des chibanis dans l'organisation et/ou l'animation d'évènements collectifs participant de l'animation sociale du quartier : ramadan, réveillon inter-associatif, jardin partagé, nuits sonores, Guill en fête,… - Participation à la mise en place du conseil de citoyen du quartier Moncey. - Participation à une réunion de concertation organisée à la Maison pour Tous Salle des Rancy. - Peu de mobilisation des personnes extérieures à l'association. - Essoufflement de la dynamique engagée au lancement du projet du fait de l'absence d'un animateur référent.
LES EFFETS CONSTATES	**LES PERSPECTIVES**
- Grand investissement et motivation des « chibanis ». - Réduction selon les aînés de leur sentiment d'isolement grâce au projet : nouvelles rencontres, reconnaissance et valorisation de savoir-faire et de l'identité de chacun. - Sentiment d'appartenance au groupe et plus largement à l'association qui est devenue un deuxième « chez soi ».	- Repositionner la table citoyenne en instance de projet : espace de participation et d'engagement des aînés visant à valoriser les ressources et richesses du quartier. - Mieux faire connaître la table de quartier à la diversité des ainés du quartier et en premier lieu aux usagers de l'association.

Accompagner les personnes âgées des quartiers Nord-est d'Avignon à s'impliquer dans la vie de leur quartier

PORTEUR DE PROJET : ASSOCIATION MIEUX VIVRE – AMG

LIEU : AVIGNON, QUARTIERS REINE-JEANNE, GRANGE D'OREL ET NEUF PRAYERS

Le projet associatif de l'AMV est un ***projet global*** *qui consiste à* ***repérer*** *et à* ***accompagner d'un point de vue individuel et collectif*** *les séniors isolés des quartiers Nord-est d'Avignon. Pour ce faire, l'association a ouvert en 2011 une* ***épicerie sociale*** *positionnée comme un outil d'intervention sociale* ***pour entrer en contact*** *avec les habitants du quartier et notamment* ***les aînés et identifier leurs besoins****. Des groupes de parole et des animations collectives intergénérationnelles sont également proposées (repas, fêtes, sorties,…).*

L'enjeu était pour l'association de renforcer l'action déjà engagée pour toucher davantage d'aînés et les rendre acteurs de la vie de leur quartier.

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Ouverture de l'épicerie sociale tous les mardis et jeudis après-midi. Un accueil spécifique des aînés est prévu le vendredi après-midi de 14h à 17h. ⇨ 438 colis alimentaires distribués en 2016 aux séniors du quartier dont 47 sans aucune participation financière. - 17 groupes de parole organisés. - 10 repas intergénérationnels dont près d'un tiers des participants étaient des aînés. - 3 sorties intergénérationnelles dont 19% des participants étaient des aînés. - 78 entretiens individuels. - Au total 75 personnes âgées touchées par l'association : ⇨ 54% ont entre 60 et 70 ans, ⇨ 53% sont des femmes, ⇨ 88% sont d'origine étrangère ave une majorité de populations issues du Maghreb, ⇨ 55% vivent seuls, ⇨ 91% sont célibataires et/ou veufs. - Mise à jour du formulaire d'inscription permettant de : ⇨ Mieux connaître la situation socio-économique des usagers,	- Evolution des groupes de paroles spontanés organisés devant l'épicerie sociale en groupes formalisés tous les vendredis après-midi à vocation intergénérationnelle et mixtes. - Mise en place de permanences d'accès aux droits avec la présence d'un juriste de l'association CIDFF. - Elaboration d'un document ressource sur l'identification de déterminants socio-culturels et phycologiques renforçant l'isolement social des aînés sur le quartier et mise en évidence d'un besoin pour certains de prise en charge psychologique. - Projet de café accueil organisé dans le local annexe de l'épicerie sociale en *stand by* du fait du futur Projet de Renouvellement Urbain. - Recherche de nouveaux fournisseurs pour un meilleur approvisionnement de l'épicerie sociale (tant en quantité que qualité). - Projet de faire appel à un art-thérapeute pour accompagner collectivement les aînés souffrant de problèmes de santé mentale. - Une enquête par questionnaire réalisé auprès de 37 aînés pour recueillir des éléments évaluatifs sur le projet associatif et identifier des pistes d'amélioration.

⇨ Identifier leurs besoins au de-là de l'aide alimentaire, ⇨ Repérer les habiletés, savoir-faire et anciens métiers, ⇨ Proposer des missions d'engagement bénévole.	
LES EFFETS CONSTATES	**LES PERSPECTIVES**
- Des actions qui permettent aux aînés de renouer des liens sociaux, de trouver un soutien moral, de faire des rencontres et d'échanger. - Des aînés impliqués bénévolement dans la conduite du projet : gestion de l'épicerie sociale (ouverture accueil et gestion des stocks), préparation des repas intergénérationnels (cuisine), … - De nouveaux aînés prêts à s'engager dans l'organisation d'actions et transmettre aux jeunes des savoir-faire (cuisine, couture, peinture, …).	- Poursuivre le projet associatif en ayant une attention particulière à la gestion de l'épicerie outil essentiel de repérage des aînés isolés (cf. recherche de nouveaux fournisseurs + projet café-accueil). - Mobiliser le quartier pour le bien-être des aînés (développement de partenariats, mobilisation des habitants dans une visée intergénérationnelle). - Impliquer les aînés dans la conduite du projet (bénévolat) et plus largement dans la vie sociale du quartier (opportunité du PRU).

Papot'âge

PORTEUR DE PROJET : CONSEIL DES AINES
LIEU : FOURMIES, QUARTIER PRIORITAIRE

Le projet Papot'âge a été créé en 2016 à l'initiative d'un groupe de travail composé du Conseil des Aînés de Fourmies, de l'ADAR (Aide à Domicile en Activités Regroupées), du Centre socio-culturel, du CLIC et du Foyer Jules Lassalle. Ce projet fait suite à une enquête par questionnaire réalisée par le Conseil en direction des aînés de la ville. Il avait pour objectif de recueillir leurs attentes et de mieux cerner leurs besoins. L'enquête a notamment mis en avant les situations d'isolement et de solitude vécues par les aînés. En articulation au réseau de bénévoles ADAR Amitiés, le Conseil des Aînés a donc souhaité mettre en œuvre un ***réseau local de visites à domicile****, avec pour objectifs de :*

- *Effectuer des visites à domicile munis de tablettes tactiles,*
- *Organiser des ateliers d'initiation aux nouvelles technologies,*
- *Recueillir des récits de vie,*
- *Voir soutenir les aînés sur des petits travaux à domicile, leurs démarches administratives.*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Repérage des aînés via les listes électorales. - Elaboration d'un flyer. - Affichage dans les halls d'immeuble et les lieux stratégiques type Centre socio-culturel, mairie, …	- Formation de 4 bénévoles sur l'animation d'une visite à domicile réalisée par l'ADAR. - Repérage de 230 aînés dont 17 souhaitant recevoir des visites conviviales à domicile. - 10 aînés visités entre 2 à 3 fois par mois.
LES EFFETS CONSTATES	**LES PERSPECTIVES**
- Des visites vécues par les aînés comme des moments d'échanges encrés dans une logique de respect et de soutien à l'autonomie (versus contrôle et/ou assistance. - Des visites à domicile considérées par les bénévoles comme des temps d'échange et de partage mutuel (échange d'expériences, parcours de vie, voyages, …). - Un sentiment d'utilité sociale, un plaisir partagé : « ont est attendu ». - Une formation de 5 jours animée par l'ADAR qui a contribué à une « prise de confiance » et l'autonomisation des bénévoles. - Une conduite du projet qui a participé à l'investissement des bénévoles : élaboration du flyer et du courrier, repérage des	- Mobiliser d'autres bénévoles, voire ouverture à des bénévoles non membres du Conseil des aînés (campagne de communication, …). - Développer l'accès au numérique via les tablettes connectées et le lancement des ateliers numériques en partenariat avec la médiathèque. - Valoriser les aînés visités en recueillant leurs récits de vie dans un fascicule dédié ou dans le cadre du journal de la ville. - Renforcer l'action sur le quartier de l'Espérance (repérage par exemple via l'organisation de cafés conviviaux en pied d'immeuble). - Repositionner le Conseil des Aînés comme un outil de veille des besoins des aînés et

personnes isolées, organisation des visites à domicile.	d'interpellation/relais auprès du Conseil municipal.

Prendre de l'âge autrement

PORTEUR DE PROJET : CENTRE SOCIAL DU FAUBOURG DU CHATEAU
LIEU : DENAIN, QUARTIER PRIORITAIRE DU FAUBOURG DU CHATEAU

En 2014, dans le cadre du renouvellement du contrat de projet du Centre social, l'équipe professionnelle, les partenaires comme les usagers ont partagé le constat d'un isolement croissant des âgés dans le quartier du Faubourg Duchâteau. Sur cette base, le Centre social en lien à ses partenaires a développé une diversité d'activités en direction des aînés. Le projet s'inscrit dans cette dynamique. Il a pour ambition de ***mobiliser durablement le groupe de séniors « Vitalité » du centre dans le repérage des aînés les plus isolés, les « invisibles » habitant dans le quartier*** *et leur proposer de venir profiter des activités proposées au sein du centre social et/ou réaliser des visites à domicile pour les moins mobiles d'entre eux.*

LES REALISATIONS	LES RESULTATS
- Elaboration d'une charte d'engagement bénévole. - Constitution d'un groupe de 10 femmes bénévoles dont 5 actifs de 17 à 67 ans. - Conception d'une affiche et d'un flyer de présentation du projet et de recrutement de bénévoles. - Conduite de 3 rencontres avec les partenaires locaux (CCAS, CLIC, UTPAS). - Intégration du réseau animé par la coopération départementale Monalisa. - Organisation du premier café convivial en pied d'immeuble : ⇨ Elaboration d'un courrier d'invitation distribué dans 472 boîtes aux lettres du quartier, ⇨ Conception d'une affiche de l'évènement placardée dans les 22 immeubles du quartier, ⇨ Accueil de 7 personnes dont 2 SEM (service entretien manutention salariés du bailleur social).	- Lancement d'une démarche expérimentale d'organisation de cafés conviviaux en pied d'immeuble sur 6 mois en raison d'un café par mois. - 1 personne âgée isolée repéré au cours du premier café convivial qui fréquente désormais régulièrement aux activités du centre social. - 1 partenariat avec un SEM pour le repérage et l'orientation de personnes âgées isolées résident dans les immeubles dans lesquels il intervient.

LES EFFETS CONSTATES	LES PERSPECTIVES
- Faible repérage d'aînés isolés du fait d'un lancement tardif du projet. - Une bonne mobilisation des aînés bénévoles en attente de rencontrer d'autres séniors sur le quartier. - Un projet qui participe de l'animation sociale du quartier après un Projet de Renouvellement Urbain qui a impacté négativement les relations sociales (moins d'espaces de rencontres, délitement des solidarités, isolement des familles, …).	- Conduire les cafés conviviaux expérimentaux. - Enrichir le groupe de nouveaux bénévoles. - Poursuivre le développement des partenariats.

PARTIE 2 : Synthèse analytique

Cette deuxième partie constitue une synthèse éclairant le caractère innovant des projets. Elle met en exergue les :

- *Besoins auxquels répondent les projets, souvent peu voire pas du tout pris en compte sur les territoires d'intervention,*
- *Nouvelles pratiques déployées,*
- *Leviers et difficultés rencontrées pour répondre à ces besoins*

1. Les besoins pris en compte

Quel que soit le projet, et conformément aux critères de sélection des lauréats de l'Appel à projet (AAP) « Mobilisés dans les quartiers », l'enjeu a été de lutter contre l'isolement des aînés dans les quartiers prioritaires de la politique de la Ville et/ou dans les structures spécialisées (foyers ADOMA, CHU, …).

Il s'agissait à chaque fois de répondre au constat :

- D'un **nombre croissant d'aînés** présents sur ces territoires,
- D'une **situation d'isolement social importante pas toujours visible ni prise en compte globalement**.

L'ambition était de :

- Faire en sorte que les aînés rompent avec la solitude qu'ils peuvent ressentir,
- Lutter contre le **manque d'interactions sociales stables et solidaires,** en raison de divers facteurs psychologiques, physiques et sociaux.

Le but n'est donc pas uniquement d'augmenter le nombre de contacts qu'ont les aînés par exemple en leur proposant des activités régulières en leur direction (ce qui peut se révéler parfois compte-productif voire stigmatisant[5]). Il s'agit au contraire de **changer les représentations que l'on peut avoir des aînés ou que les aînés eux-mêmes peuvent avoir sur leur propre situation.**

⇨ Passer de l'image d'un aîné passif qui n'a plus d'utilité sociale à **un ainé actif, acteur de sa propre vie et de celle de son quartier** au même titre que n'importe quel autre habitant.

[5] Cf. 3. 2. Les difficultés rencontrées p.43

Pour ce faire les lauréats ont investi **4 besoins insuffisamment pris en compte dans l'action menée sur les quartiers auprès des aînés** :

- Encourager l'engagement bénévole et la participation à la vie sociale,
- Développer l'autonomie des aînés pour faciliter l'accès aux droits, prévenir le grand vieillissement et encourager l'engagement,
- Proposer des environnements sociaux inclusifs et solidaires pour favoriser la reconstruction de liens sociaux et l'engagement dans la vie sociale locale
- Repérer les invisibles, les personnes souffrant d'isolement et détecter les situations alarmantes.

1.1. Encourager l'engagement bénévole et la participation à la vie sociale

Comme le préconise Monalisa dans la constitution des équipes citoyennes, nombreux lauréats ont travaillé à **former des groupes de bénévoles intergénérationnels** en ayant, pour certains d'entre eux, une attention particulière à la place faite aux aînés (cf. équipes citoyennes des quartiers du Ramponneau à Fécamp, de l'Ariane à Nice ou des Grésilles/Fontaine d'Ouche à Dijon).

Dans certaines structures de type centre social, les **groupes séniors** ont été **mobilisés pour constituer l'équipe bénévole** à l'instar de ce qui est fait dans le Centre social du faubourg Duchateau à Denain ou encore au Centre social Saint-Just la Solitude à Marseille.

D'autres lauréats, la plupart du temps des associations, font explicitement de l'**engagement bénévole une forme d'accompagnement de leurs propres bénéficiaires**. C'est le cas de l'association AMV à Avignon qui a proposé aux aînés bénéficiaires de l'épicerie sociale de s'investir dans le projet associatif en devenant bénévoles. Ainsi Odette 90 ans accueille les habitants à l'épicerie sociale, Hadi 67 ans est en charge de l'approvisionnement de l'épicerie à la banque alimentaire et Latifa 65 ans, a la responsabilité de la cuisine lors de la préparation des repas intergénérationnels. C'est aussi le cas des Petits Frères des Pauvres, qui ont proposé à deux personnes âgées accompagnées, Aline 59 ans et Damaris 75 ans, de s'engager dans l'équipe éditoriale de la Gazette des Petits Frères de Saint-Denis.

Mais l'engagement peut aussi faire référence **à la gouvernance du quartier**, c'est-à-dire à la démocratie participative.

L'association de l'Olivier des Sages à Lyon a proposé aux «chibanis » usagers du kfé-social de constituer une « Table de quartier »[6] et ainsi prendre part à la vie citoyenne du quartier de Moncey (participation au Conseil citoyen, interpellation des pouvoirs publics sur les problématiques spécifiques, …)

Du côté de Nice le collectif d'habitants du quartier de l'Ariane incite les aînés accompagnés à s'engager : conseil citoyen, collectif « Groupe Habitants Ariane Propreté », projet de Ressourcerie, …

1.2. Développer l'autonomie pour faciliter l'accès aux droits, prévenir le grand vieillissement et encourager l'engagement

Alors que de nombreuses actions en direction des aînés sont placées sous le signe de leur perte d'autonomie et de la prise en charge de la dépendance, les initiatives prises par les équipes Monalisa se sont, pour la plupart d'entre elles, proposé de développer l'autonomie pour faciliter l'accès aux droits, prévenir le grand vieillissement et encourager l'engagement tant du côté des aînés que des bénévoles.

❖ **Du coté des aînés accompagnés**

Développer l'autonomie des aînés c'est leur (**re)donner les outils/services/savoir-faire nécessaires à la gestion de leur vie quotidienne.**

Pour ce faire, les projets développés proposent diverses solutions ayant toutes un critère commun : **« faire avec et jamais à la place de ».**

A Toulouse, l'association FFPE anime des ateliers consacrés au numérique et à l'accès aux droits, avec pour objectif de réduire les fractures et phénomènes de déclassement générationnels conséquents de la place prise par les nouvelles technologies.

A Fourmies, le Conseil des aînés a lancé un projet de visites à domicile par des bénévoles munis de tablettes numériques.

A Dijon, dans le cadre du Café accueilli dans la Maison Phare un atelier de sensibilisation aux « arnaques » a été proposé.

[6] Cf. Expérimentation lancée en 2014 par le collectif Pas Sans Nous pour la multiplication de « Tables de quartier » en partenariat avec la Fédération Nationale des Centres Sociaux.

A Angers, l'équipe citoyenne a quant à elle organisé des ateliers tramway afin d'améliorer la mobilité des aînés.

A Marseille, le Centre social Saint-Just La Solitude a proposé des séances de gym douce et de marche norvégienne afin d'entretenir les qualités physiques des aînés (travail sur l'équilibre, la prévention des chutes, le renforcement musculaire, la souplesse, la respiration, …) nécessaire à la prévention du grand vieillissement et de la grande dépendance.

Certains projets vont plus loin et s'inscrivent non pas dans une logique de prévention de la perte d'autonomie mais de renforcement de celle-ci.

Tel est le cas du projet porté par l'association CIF-SP dans le quartier des Couronneries à Poitiers. L'association part du principe que les personnes ont le droit de **prendre des risques** et que cette prise de risque représente la **condition du développement de l'autonomie**. L'intervention en direction des aînés est ainsi individualisée, au cas par cas, dans la reconnaissance de leurs aptitudes spécifiques et de leur niveau d'autonomie. Il n'y pas donc pas à proprement parler de prise en charge, chacun faisant en fonction de ses ressources propres et « comme il ferait chez lui ». L'association a ainsi constaté que **plus l'autonomie se renforce, plus le pouvoir d'agir des individus et du collectif s'accroissent, plus les impacts sociaux et sanitaires sont nombreux.**

Développer l'autonomie des aînés c'est aussi **les accompagner pour s'impliquer dans des projets individuels comme collectifs facteurs de liens sociaux.** Les aînés accompagnés sont ainsi soutenus pour :

- S'engager bénévolement (cf. partie 1.1. ci-dessus)
- Identifier et mobiliser leurs savoirs et savoir-faire.

Il s'agit de les aider à **déceler leur(s) talent(s),** à **développer la confiance en soi**, et à s'en emparer pour les mettre au service d'un projet. Les aînés sont ainsi amenés à **prendre des responsabilités**.

C'est tout l'enjeu par exemple du projet de jardin partagé « Pousse » lancé à l'initiative du Conseil citoyen du quartier de Hartmann/La Houssière à Saint-Etienne-du-Rouvray avec le soutien du Centre social. Un groupe de 15 jardiniers retraités a été constitué avec comme mission de planter, cultiver et gérer le jardin.

A Avignon, certains aînés impliqués dans la vie associative ont en charge la gestion complète de l'épicerie sociale : accueil et service, gestion des stocks, …

❖ **Du côté des bénévoles**

L'**autonomie** visée dans les projets, c'est aussi celle **de l'équipe de bénévoles.** C'est d'ailleurs l'objectif **principal de l'accompagnement réalisé par les référents d'équipe**.

Du côté du Centre social de la Maison Phare dans le quartier de la Fontaine d'Ouche à Dijon, la référente a travaillé à développer cette autonomie dès le lancement du projet « Au Café ».

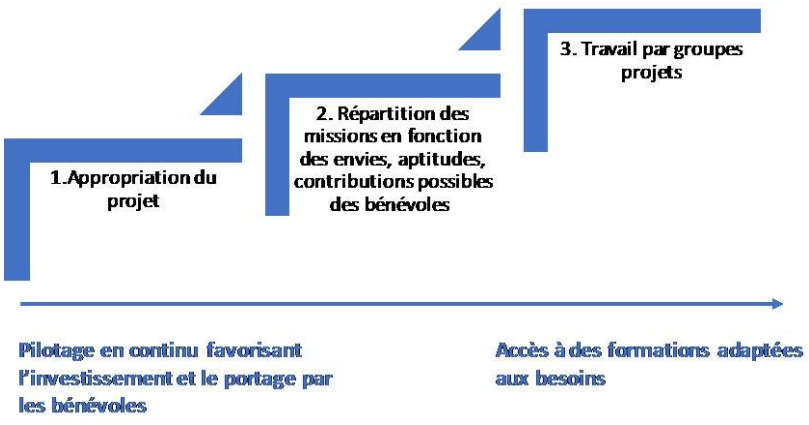
La première étape a été de donner aux bénévoles les occasions de **s'approprier le projet** et plus précisément le lieu. Ils se sont ainsi investis dans l'aménagement du café (création du bar, aménagement intérieur, …).

L'étape suivante a consisté à **répartir les missions en fonction des envies, aptitudes, contributions possibles des bénévoles** (gestion du bar, service en salle et accueil des publics, gestion des stocks, programmation et animation d'ateliers, …).

Des commissions projets se sont organisées par missions avec à chaque fois un bénévole référent.

Un **pilotage en continu** du projet a également permis l'investissement et le portage par les bénévoles : prise de risques, choix stratégiques partagés, …

Des **formations** ont également été organisées **pour outiller les bénévoles et les sécuriser**. L'équipe envisage aujourd'hui de se constituer en association.



1.3. La nécessité d'environnements sociaux inclusifs et solidaires pour lutter contre l'isolement des aînés

La lutte contre l'isolement des aînés s'est également concrétisée par des démarches visant à **développer les relations sociales des aînés**. Mais développer les contacts et augmenter le nombre de rencontres n'est pas toujours suffisant. En effet de nombreux aînés isolés ont des contacts réguliers avec des proches et/ou connaissances et sont encore assez mobiles (visites familiales ponctuelles, sorties régulières pour faire une ballade, faire des courses, pratiquer un culte religieux, …). Cependant ces relations sont limitées à un cercle réduit souvent de mêmes personnes, et ne sont pas toujours « stimulantes », voire peuvent être marquées par un lien de dépendance notamment avec la famille proche. Il est donc nécessaire d'avoir une **approche globale** permettant de rendre l'environnement social plus inclusif en augmentant les opportunités de rencontres mais aussi et surtout en travaillant à **(re)donner une place à part entière à l'aîné dans la vie sociale de son quartier.**

- ⇨ Travailler sur l'inclusion des séniors suppose **d'agir à la fois en direction de l'aîné et de son environnement**.

Un certain nombre de projets ont fortement investi cette question de l'inclusion, à l'instar de celui du quartier des Couronneries à Poitiers. Le projet a pour ambition de lutter contre l'isolement des aînés en **mobilisant l'environnement social** proche mais aussi plus éloigné et en développant des **liens intergénérationnels** : mobilisation des proches (famille, voisins, commerçants, …) et des jeunes notamment les jeunes migrants du quartier qui vivent également l'isolement. L'idée est de développer une entre-aide entre les aînés et les réfugiés souvent en rupture culturelle par un partage de leurs cultures et de leurs parcours de vie. En entrant en relation avec des aînés, ils vivent une expérience pouvant contribuer de leur intégration (découverte, apprentissage, médiation,…). Les aînés de leur côté devenus « parrains » des jeunes gagnent en visibilité et (re)trouvent une utilité sociale.

A Avignon, l'association AMV œuvre à mobiliser le quartier et la diversité de ses habitants dans la lutte contre l'isolement des aînés en misant notamment sur la **dimension intergénérationnelle** du projet. Ainsi, les groupes de paroles initialement destinés aux séniors se sont ouverts à d'autres générations. Des **repas et sorties intergénérationnelles** ont été organisés régulièrement. Des **évènements festifs** ont été organisés en partenariat avec les associations locales **pour renforcer la visibilité et valoriser les ainés**. Une fête « Mémoire de quartier » a par exemple été organisée.

C'était l'occasion de partager des témoignages et récits de vie (le parcours de vie, l'arrivée sur la quartier, …). Les récits ont pris la forme d'un film documentaire et d'une exposition. Un clip vidéo « Viens on t'invite » a été réalisé avec les habitants et a notamment mobilisé

les jeunes dans la composition d'une chanson. Ces différentes initiatives ont contribué à **faire évoluer les représentations** et à **développer des solidarités informelles**.

L'équipe citoyenne a vocation également à fonctionner comme un environnement inclusif dans lequel les aînés peuvent se sentir rapidement en confiance. Ils y sont valorisés, reconnus comme des individus à part entière et accompagnés pour gagner en autonomie.

1.4. Le repérage de personnes souffrant d'isolement et la détection de situations alarmantes

❖ Le repérage des aînés isolés

Les projets ont tous en commun l'enjeu du **repérage** des aînés isolés et plus particulièrement de ceux appelés les **« invisibles »** car non connus des services sociaux ni des associations locales.

Les porteurs de projet ont dû **lever de nombreux obstacles** liés à la spécificité des quartiers prioritaires sur lesquels ils interviennent. Globalement, exception faite de certains quartiers les freins rencontrés étaient liés :

- Au manque de relations partenariales avec et entre les acteurs locaux (associations, services communaux, offices HM, …)[7],
- A la faible conscientisation de la situation d'isolement des aînés,
- A la non maîtrise de la langue française chez de nombreux aînés,
- A l'insuffisance des liens solidaires entre les habitants,
- …

Pour pallier ces obstacles, les équipes de bénévoles ont déployé différentes stratégies :

- **Mise en œuvre d'une communication sociale**[8] (conception et distribution de flyers, tractage dans les lieux publics fortement fréquentés, bouche à oreille, …)
- **Mobilisation des proches et des réseaux de voisinage,**
- **Rencontre, sensibilisation et mobilisation des partenaires locaux** (rédaction et envoi de courriers d'invitation, rencontre d'élus, des services communaux, des associations d'aide à domicile intervenant sur les quartiers, des professionnels de santé libéraux, des gardiens d'immeubles des offices HLM, des commerçants, …),

[7] Cf. pages 48-49
[8] Cf. encadré page 43

- **Démarches « d' aller vers »** les aînés isolés (démarches proactives et volontaristes, identification des personnes de plus de 60 ans sur la base de listes électorales[9], porte à porte, organisation de cafés conviviaux en pied d'immeuble, …).

Dans tous les cas le **repérage** est une **mission que toutes les équipes ont exercé en continu tout au long du projet.**

❖ **La détection de situations alarmantes**

Nombreux projets se sont également donnés comme objectif de repérer des situations alarmantes chez les personnes âgées rencontrées et/ou accompagnées.

Ainsi à Bondy, un partenariat a été lancé avec le bailleur social Bondy Habitat pour mobiliser les gardiens d'immeubles dans le repérage des aînés isolés et plus particulièrement pour **faire des signalements** : c'est-à-dire alerter dès lors qu'une personne est en danger (ex: dénutrition, manque d'hygiène, vétusté du logement, …) ou représente un danger pour les autres. Une adresse mail et un formulaire uniques ont été spécialement conçus afin que les gardiens envoient directement leurs signalements aux services compétents du CCAS de la ville.

Dans le cas des projets structurés autour de visites à domicile tels qu'à Bondy ou à Fécamp, les bénévoles ont à chaque fois à charge de consigner dans un cahier de suivi individuel les activités qu'ils ont réalisées mais aussi leurs ressentis sur l'ambiance de la rencontre et les problèmes et/ou situations alarmantes qu'ils pourraient rencontrer au cours de la visite (manque d'hygiène, non accès aux soins, sous-alimentation, vétusté du logement, …).

2. De nouvelles pratiques

Répondre à de nouveaux besoins implique d'imaginer et de mettre en œuvre de nouvelles pratiques en direction des aînés, des bénévoles et dans la conduite des projets.

2.1. Dans l'accompagnement des aînés

Dépassant les approches conventionnelles mettant l'aîné dans une situation de « passivité » dans le cadre par exemple d'activités uniquement occupationnelles, nombreux projets sont au contraire partis du postulat que l'**aîné** pouvait être **actif** à différent niveaux, **selon ses souhaits et capacités propres**.

[9] Cf. monographie projet « Papot'âge » à Fourmies, page 34

Ainsi des opportunités ont été proposées et réalisées afin de **mettre les aînés en situation d'acteurs et de les valoriser** : animation d'ateliers, implication dans les cours de soutien scolaire, accompagnement d'initiatives d'habitants…soutien à l'engagement bénévole.

A Nice, Jeannine, 85 ans, est soutenue dans un projet d'ouverture d'un ciné-club sur le quartier.

A Dijon, Martine, 72 ans anime des ateliers de bien-être organisés au café de la Maison Phare afin de partager des astuces avec les séniors et les familles pour confectionner des produits d'entretien et des cosmétiques sains.

Certains projets sont également partis du principe que lutter contre l'isolement des aînés impliquait de **les stimuler** au travers d'une **diversité d'actions d'animation souvent complémentaires** : visites à domicile, sorties culturelles et patrimoniales, actions festives, ateliers de créativité (broderie, couture, tapisserie, cuisine, bien-être, photojournalisme, radio, …), ateliers informatique, petits déjeuners conviviaux, rencontres intergénérationnelles, recueil de témoignages, groupes de parole, …

Le caractère innovant des projets repose également sur leur **approche intergénérationnelle**[10]. Il s'agit de proposer des **actions** qui ne soient **pas exclusivement réservées aux séniors**. Il s'agit également d'agir en direction des aînés mais aussi et en même temps en direction de l'ensemble du corps social.

Le projet Au café mis en œuvre sur le quartier de la Fontaine d'Ouche à Dijon mise sur cette approche. **Espace convivial**, il est ouvert à l'ensemble de la population avec une attention particulière faite aux aînés afin de les (re)inscrire dans la vie sociale. Au–delà d'une large palette d'activités proposées (ateliers, rencontres, sorties, …) le café se veut être un lieu de **rencontres** et de **partage entre les générations et les cultures**. Il est ainsi devenu un

espace « trait d'union » des différents pôles du centre social, en accueillant une diversité de publics qui viennent y compris avant ou après les activités fréquentées au sein de la structure.

Les projets sont par ailleurs ancrés dans les réalités sociales des quartiers d'intervention. Ils sont l'occasion de mieux **connaître et reconnaître les différences culturelles** qui existent dans les quartiers politique de la Ville et ainsi mieux adapter les actions et accompagnements réalisés aux spécificités des publics.

Enfin, de nouvelles pratiques d'**accompagnement physique** sont mises en œuvre.
Certaines équipes de bénévoles disposant de **minibus** tels qu'à Marseille ou l'OPAD à Dijon, vont chercher les aînés les moins mobiles à leur domicile afin de faciliter l'accès aux activités proposées.

[10] Cf. ci-dessus 1.1 pp.35 et 36.

Des **partenariats** sont parfois mis en œuvre à l'instar de celui passé entre le centre social de la Maison Phare à Dijon et de l'association FEDOSAD. L'objectif est que les personnes accompagnant les aînés à domicile puissent leur proposer d'accéder au Café dans le cadre de leur temps de travail.

2.2. En direction des bénévoles

La réussite du projet et sa bonne conduite dépendent fortement de la mobilisation et de l'engagement des bénévoles. A ce titre, le **référent d'équipe** joue un **rôle structurant** afin de faciliter l'engagement individuel tout en accompagnant la structuration et l'autonomisation du groupe, ou en d'autres termes « **fabriquer du coopératif** ».

Les principes, méthodes et outils de la « Fabrique du coopératif »

Principes	Méthodes	Outils
Prise en compte, développement et valorisation des savoir-faire et souhaits de chacun	- Répartition des missions selon les envies - Description de la complémentarité des missions (pilotage, communication, animation d'activités, …) - Encouragement à la prise d'initiative (ex : animation d'ateliers, rédaction de courriers/document de communication, rencontre de partenaires, …)	- Labellisation Equipe citoyenne Monalisa - Charte d'engagement bénévole
Sécurisation et outillage des bénévoles	- Accès à la formation - Constitution de binômes	- Règlement d'intérieur - Outillage « ressource » des bénévoles (ex : répertoire des activités pérennes existantes sur le quartier)
Implication dans le pilotage et l'évolution du projet	- Organisation de rencontres de coordination/pilotage régulières - Animation des rencontres par les bénévoles - Constitution de groupes projets - Recherche de nouveaux financements par la réponse à des Appels à projets, la rencontre de partenaires financeurs/mécènes	- Fichiers de suivi des activités - Planning des réunions de coordination - Documents de communication

2.3. Dans la conduite du projet

Conduire un projet de lutte contre l'isolement des aînés dans une approche globale implique également **des méthodes et des pratiques nouvelles** permettant de :

- **Communiquer** sur le projet,
- **Mobiliser des partenaires**,
- **Pérenniser** le projet notamment d'un point de vue financier.

❖ **Des actions de communication sociale**

De manière systématique et quel que soit le projet, des **actions de communication sociale** ont été menées à des fins de sensibilisation, de mobilisation et de valorisation des initiatives d'habitants.

> ***Communication sociale levier d'engagement***
>
> Promouvoir des projets de lutte contre l'isolement social des aînés implique de poursuivre une logique non pas « marketing » mais bien de communication sociale. C'est-à-dire une logique qui favorise l'appropriation par tout un chacun des enjeux, l'échange, le débat, la co-construction, … l'action solidaire et concertée. De fait, c'est une logique qui favorise l'engagement, en permettant la :
>
> - Mobilisation autour de la cause,
> - Conscientisation du plus grand nombre,
> - Reconnaissance des engagements de chacun et du groupe.

Un travail fin de **conception de flyers et d'affiches** a été réalisé par les équipes bénévoles. Ces dernières ont organisé des temps de « **boîtage** », et de **tractage** et installé des stands sur des lieux stratégiques (marché, sorties des écoles, …).

Sur certains sites des **campagnes d'invitation au bénévolat** ont été menées en multipliant les formats et canaux de communication.

A Dijon, l'association OPAD a lancé une campagne de mobilisation des habitants et de recrutement « d'ambassadeurs » pour le repérage et l'accompagnement physique des aînés isolés dans les quartiers prioritaires de la ville. Des articles sont parus dans les **journaux locaux**, des interviews ont été réalisées sur deux **radios locales**, des **affiches** ont été placardées dans les commerces de proximité. L'association a également **mobilisé ses**

partenaires notamment Dijon Habitat afin d'informer les locataires du parc social du lancement du projet au travers d'un article paru dans le bulletin trimestriel du bailleur.

A Angers, en vue de l'**organisation de cafés conviviaux** en pied d'immeubles, l'équipe citoyenne a fait appel aux contributions de lycéens du Bac Pro Soins et Services à la Personne du lycée du quartier afin de réaliser un **courrier d'invitation** et concevoir une **enveloppe personnalisée** qui a été distribuée dans toutes les boîtes aux lettres des immeubles concernés.

Du côté de Fécamp, l'équipe citoyenne a quant à elle organisé et animé un **temps d'information et de présentation du projet en direction des partenaires locaux et des habitants,** suivi d'**une conférence de presse.**

❖ **La mobilisation de partenaires**

Les projets ont également comme point commun **l'instauration de démarches coopératives et partenariales à l'échelle des quartiers** et ce notamment en vue du repérage et de l'orientation des aînés isolés.

Sur de nombreux sites, des partenariats se sont formalisés avec les **gardiens d'immeubles** et les **techniciens de service et de maintenance des parcs HLM**.

Certaines équipes ont également mobilisé les **services municipaux** et notamment les **CCAS** ainsi que les **associations d'aide à domicile** intervenant sur les quartiers. Pour développer ces coopérations, les équipes ont souvent élaboré des **répertoires de partenaires recensant la diversité des acteurs locaux** (municipalité, associations, professionnels libéraux, …), rédigé des courriers de présentation du projet et organisé des rendez-vous menés par les référents d'équipe et les bénévoles eux-mêmes.

❖ **La pérennisation financière des projets**

Afin de pérenniser le projet d'un point de vue financier, certains lauréats ont mis en place des **systèmes de veille** leur permettant de bénéficier d'un coup de pouce financier.

C'est le cas par exemple de l'équipe de Nice qui a ainsi pu déposer sa candidature et être primé à l'Appel à projet de la Fondation de France « Vieillir acteur et citoyen de son territoire ».

3. Les leviers et les difficultés

3.1. Les leviers

La réussite des projets dépend fortement de facteurs relatifs à l'engagement bénévole d'une part et à la conduite du projet d'autre part.

❖ **La mobilisation des bénévoles à long terme**

Bien que la plupart des projets soient lancés par une structure associative ou par une municipalité, ils sont tous marqués par un e**ngagement profond et sincère des bénévoles,** ayant souvent eux-mêmes vécu l'isolement social et/ou ayant eux-mêmes à charge un parent âgé en perte d'autonomie.

L'engagement est également facilité dans le cas où le **Conseil citoyen du quartier en est à l'origine** et constitue donc un vivier de bénévoles, ou dans le cas où il **est relai du projet** (cf. Saint-Etienne-du-Rouvray, Fécamp, …).

Enfin la mobilisation durable des bénévoles est également stimulée par leur valorisation et leur sécurisation et ce notamment au travers d'un **accès à une formation continue** sur les enjeux liés à la lutte contre l'isolement (connaissance de la problématique du vieillissement, phénomènes et facteurs d'isolement, …) mais également sur des outils et méthodes pratiques pour la conduite des actions (lecture à haute voix, utilisation de jeux de société, hygiène, …).

❖ **Le principe de rendre l'aîné acteur**

Les projets rencontrent enfin du succès quand ils rompent avec l'approche souvent trop communément établie **de l'offre de services**. Il ne s'agit plus de proposer uniquement des activités occupationnelles qui peuvent apaiser le sentiment de solitude souvent de façon trop ponctuelle, …mais de **mettre l'aîné en situation d'acteur de sa propre vie et de celle de son quartier** : identifier ses souhaits et savoir-faire, reconnaître et valoriser ses compétences, l'encourager à s'engager dans une action, un projet, …ne serait-ce qu'au travers de l'animation d'un atelier au cours duquel il prend plaisir à transmettre ses connaissances et son expérience.

❖ **Le caractère convivial des projets**

Les projets rencontrent aussi du succès dans les cas ils proposent **des espaces et des temps de convivialité** entre personnes âgées bénéficiaires mais également avec les bénévoles et les autres habitants du quartier. Dans ce sens les cafés conviviaux en pied d'immeuble réalisés à Angers ou à Denain, le projet du Café à Dijon, ou encore les visites à domicile organisées à Fécamp, Bondy et à Fourmies constituent des moments d'hospitalité, de jovialité, …autant d'occasions de créer des liens informels, de rompre des représentations, de contribuer au vivre ensemble.

❖ **La dimension intergénérationnelle**

La dimension intergénérationnelle est également un levier puissant de lutte contre l'isolement des personnes âgées. Sur certains territoires où nous avons pu recueillir les témoignages d'aînés, la mixité sociale et intergénérationnelle est perçue comme une condition *sine qua non.* Certains séniors expliquant qu'ils ne souhaitaient pas rester qu'entre séniors, environnement

selon eux peu stimulant voire « déprimant ».
En outre, l'enjeu étant de redonner aux aînés une place dans la vie sociale de leur quartier, il semble indispensable de travailler à mobiliser la diversité des habitants, à encourager les échanges et les rencontres entre générations, à participer au développement des liens sociaux et de solidarité.

- **La mobilisation des acteurs locaux**

La mobilisation des acteurs locaux (services municipaux, associations d'aide à domicile, CCAS, OPH, coopération départementale, conseil citoyen, …) est quant à elle incontournable pour la mise en œuvre et la conduite des projets que cela soit pour :

- Le repérage des plus isolés,
- La mise en œuvre d'actions,
- La communication autour du projet,
- La recherche de nouveaux bénévoles,
- …

Cette implication semble d'autant plus importante que sur nombreux quartiers en politique de la ville, la question du vieillissement est peu, voire pas du tout, prise en compte comme un enjeu prioritaire et ce malgré les besoins croissants et visibles.

❖ **La communication**

La stratégie et le type de communication mis en œuvre impactent aussi fortement le projet. Une **communication sociale**[11] **qui valorise la parole des habitants, sa sémantique spécifique et la mémoire factuelle et émotionnelle des aînés** représente un facteur de réussite du projet. Les documents de communication sont avant tout un support à l'échange, au partage à l'appropriation du projet par tous.

3.2. Les difficultés

Les projets lauréats ont achoppé sur trois difficultés principales :

- Le désengagement de certains bénévoles,
- Le caractère trop « consommatoire » des actions proposées,
- Le repérage des plus isolés, dits « les invisibles ».

❖ **Le désengagement de certaines bénévoles**

Dans certaines situations, les projets ont pâti de la **démobilisation de certains bénévoles** y compris quand ceux-ci étaient à l'origine du projet. Les situations rencontrées au cours de l'accompagnement montrent que le désengagement peut être dû à une diversité de facteurs :

- **Un manque d'appropriation du projet**. Le bénévole ne se sentant pas totalement investi quitte rapidement le groupe dès le premier obstacle rencontré,

- **Un lancement opérationnel du projet trop long**. La préparation en amont de certains projets peut paraître chronophage pour certains bénévoles souhaitant entrer rapidement en action (ex : préparation des visites à domicile),
- **Un engagement professionnel ou personnel.** Certains bénévoles ont dû quitter les projets après avoir retrouvé un emploi, rencontré des problèmes de santé, …

Dans tous les cas le rôle du référent de territoire est stratégique, dans la mesure où il doit avoir une attention particulière à accompagner tant individuellement que collectivement chaque bénévole afin de s'assurer de sa bonne implication dans le projet.

[11] Cf. 2.3. Dans la conduite du projet p.49

❖ **Le caractère trop « consommatoire » des actions proposées**

Comme nous le précisions ci-avant, un des facteurs de réussite des projets a été la rupture avec la logique d'offre de services. Logiquement et *a contrario*, les projets qui se sont développés autour du **référentiel de l'offre ont achoppé sur la mobilisation des bénévoles mais aussi et surtout des aînés eux-mêmes**.

Les bénévoles s'essoufflent dans l'animation des activités et n'y trouvent pas tous une opportunité de s'émanciper, et de gagner en autonomie.

Du côté des aînés usagers, l'activité bien que distractive les maintient dans une certaine routine qui n'est pas suffisante pour rompre l'isolement social dans lequel ils sont ancrés.

Néanmoins, il est bon de préciser qu'il n'est pas inutile que les projets proposent une palette d'**activités** dites **de « consommation »** si elles sont **supports à des actions d'accompagnement.**

Ainsi un moment de convivialité autour d'un café, un thé dansant ou un atelier de création peuvent être l'occasion de mieux cerner les besoins, d'identifier les orientations nécessaires à réaliser, d'informer, mais également de mieux connaître les souhaits et envies de chaque aîné, de repérer ses savoir-faire et habiletés, développer une relation de confiance avec le bénévole, ou encore tisser des liens sociaux avec d'autres aînés et habitants du quartier.

❖ **Le difficile repérage des plus isolés, appelés « les invisibles »**

Les lauréats ont souvent rencontré des **difficultés à repérer les aînés les plus isolés**, les « invisibles », c'est-à-dire ceux que même certaines administrations ne connaissent pas.

Cela est dû à un **manque de mobilisation de l'environnement social des aînés** d'une part (proches, voisins, commerçants), **et des acteurs locaux** d'autre part (services municipaux, bailleur social, associations, …).

Le **défaut de mobilisation des professionnels de santé et plus spécifiquement des praticiens libéraux** (médecins, kinésithérapeutes, infirmières) a fortement pesé sur plusieurs sites et ce malgré les divers courriers de sollicitation de rendez-vous, l'invitation à des moments conviviaux, le porte à porte effectué, … les équipes bénévoles se sont heurtées à des professionnels peut ancrés sur les territoires d'implantation, rétorquant leur incapacité et/ou leur désintérêt à orienter leur patientèle vers le projet.

PARTIE 3 : Cahier des bonnes pratiques

Cette partie propose un ensemble de « bonnes pratiques » repérées par le cabinet FR Consultants au cours des différents accompagnements menés auprès des lauréats de l'appel à projet « Mobilisés dans les quartiers ». Ces bonnes pratiques ont été débattues, amendées et enrichies avec les lauréats lors d'une rencontre qui s'est tenue à Paris le 7 décembre 2017. Le cahier tel qu'il est présenté ci-dessous prend en compte l'ensemble des suggestions des lauréats.

Ce cahier est plus particulièrement destiné à tout potentiel référent d'équipe et/ou collectif d'habitants souhaitant définir et s'engager dans un projet de lutte contre l'isolement des aînés.

1. Comment lutter contre l'isolement social des aînés ?

1.1. La définition de l'isolement social

Il est nécessaire de bien distinguer l'isolement de la solitude, deux phénomènes qui peuvent malheureusement se cumuler.

L'isolement social désigne **un manque d'interactions sociales stables, solidaires et diversifiées,** en raison de divers facteurs psychologiques, physiques, et sociaux. Il peut correspondre à une réduction de contacts sociaux mais aussi à la concentration de ces contacts au sein d'un cercle réduit de personnes qui sont dans la même situation. Dans ce sens, l'isolement social est une des **formes de l'exclusion.**

Comme beaucoup d'habitants résidants dans les quartiers prioritaires, les aînés rencontrent de multiples difficultés socio-économiques et peuvent être confrontés à des discriminations socio-spatiales (éloignement de services, commerces et administrations, mauvaise desserte des quartiers en transports en communs, …).
Or à ces fragilités, il faut additionner celles liées à l'avancée en âge : baisse des revenus à l'entrée à la retraite, perte d'autonomie due à des problèmes de santé physique comme mentale, diminution de la mobilité, … Le tout dans un contexte marqué par une **tendance à la diminution des aidants familiaux** que cela soit dû à la baisse du nombre d'enfants, l'augmentation du taux de travail des femmes, conjuguées à l'accroissement de l'âge de départ à la retraite, l'éloignement géographique des enfants, ou l'individualisation de notre

société … Ces différents facteurs endogènes et exogènes pèsent lourdement sur la vie sociale des aînés et favorisent leur isolement et l'entrée dans le grand vieillissement.

La **solitude** relève quant à elle du **sentiment**. C'est le fait de **se sentir seul et** d'**en souffrir**. En effet, il est tout à fait possible de se sentir seul tout en étant entouré. La solitude peut donc aisément être la source de souffrance sociale.

1.2. Des postures inhérentes à la lutte contre l'isolement des aînés

La lutte contre l'isolement des aînés, ce sont avant tout des postures.

Ces postures consistent en premier lieu à **considérer l'aîné comme acteur et de travailler en continu à renforcer son autonomie.** La question du regard porté sur l'aîné est décisive. Il n'est pas avant tout quelqu'un en perte irréversible d'autonomie, en situation de dépendance et qui devrait être aidé.

Elles consistent en second lieu à faire preuve d'une très **grande adaptabilité en fonction des personnes âgées**, que ce soit dans le cadre des prises de contact, de visites à domicile, d'accompagnement des personnes âgées vers des activités. Il s'agit certes de respecter le libre choix des personnes mais plus encore de trouver avec elles la solution la plus adaptée au regard de leur niveau d'autonomie. Du même coup, cette autonomie des aînés semblant assez souvent croissante dans le cadre des actions et accompagnement mis en œuvre par les équipes MONALISA, une « bonne » posture consiste à faire en sorte que les formes d'intervention auprès des personnes soient évolutives.

En outre, s'il s'agit d'intervenir auprès de la personne isolée, il s'agit de prendre en compte, dans le même temps, l'environnement de la personne. Autrement dit, la posture consiste ici à **accompagner la personne en la considérant dans son environnement familial, social et territorial.**

1.3. Des modalités d'actions diversifiées

Lutter contre l'isolement des aînés implique de se positionner dans **une approche globale de développement social local** permettant d'agir simultanément auprès :

- Des personnes âgées,
- De leur environnement,
- Des politiques publiques mises en œuvre sur les quartiers.

S'appuyant sur les 15 projets leaders, le tableau ci-dessous reprend synthétiquement, à titre de suggestions de « bonnes pratiques », une diversité d'actions ayant pu être menées par les équipes citoyennes.

Actions auprès des personnes	Actions en direction de leur environnement	Actions en direction des politiques publiques
- Repérage des ainés isolés et notamment des « invisibles » - Détection de personnes âgées potentiellement en danger (alerte CCAS pour possible signalement) - Accompagnement individualisé et collectif - Rencontres intergénérationnelles - Identification des savoir-faire, habiletés et envies de chacun - Proposition d'engagement et soutien à la mise en œuvre d'un projet collectif (mise en place et animation d'un atelier, implication dans la préparation d'activités, engagement bénévole, …) - Aide à l'accès aux droits (ateliers numériques, soutien à la conception de dossiers administratifs, ateliers de sensibilisation/prévention, …) - Activités culturelles et de loisirs (sorties, ateliers créatifs, thé dansant, karaoké, café convivial, …) - Activités physiques de prévention du grand vieillissement (gym douce, randonnée pédestre, …) - Visites conviviales à domicile (temps d'échanges, lecture à voix haute, jeux, apprentissage du numérique, …) - Accompagnements physiques vers des activités et/ou services	- Information, sensibilisation des proches familiaux et plus largement de l'ensemble des habitants du quartier dont le Conseil citoyen et/ou la commission de quartier (tractage dans les espaces collectifs type marchés, boitage, évènements festifs de quartier, …) - Rencontre et information des acteurs locaux intervenant en proximité auprès des personnes âgées (CCAS, centres sociaux, associations d'aide à domicile, travailleurs sociaux du Conseil départemental, professionnels de santé libéraux, …) et des bailleurs sociaux (dont gardiens d'immeubles) - Information, sensibilisation des commerçants du quartier - Partenariats pour le repérage des aînés isolés avec la diversité des acteurs locaux - Constitution de réseaux d'acteurs autour d'un projet territorial partagé - Contact et intégration de la coopération locale et/ou départementale Monalisa - Développement de partenariats avec des acteurs locaux autour de projets partagés	- Information, sensibilisation des élus et des agents territoriaux (sollicitations de rendez-vous, invitation à des évènements collectifs, envoi d'un courrier, …) aux (nouveaux) besoins spécifiques à l'œuvre sur les quartiers et sur la limite des politiques publiques actuelles (aide aux aidants, perte d'autonomie) pour appréhender les enjeux du vieillissement - Communication sur le projet et les actions mises en œuvre - Evaluation en continu du projet et des actions associant les collectivités et acteurs institutionnels

❖ **L'accompagnement des aînés en perte d'autonomie…une question en suspens**

Les actions menées en direction des aînés isolés touchent majoritairement des aînés encore actifs et mobiles, bien que toutes les actions soient ouvertes à la diversité des publics, quel que soit l'âge ou le niveau d'autonomie. En effet en cas de problèmes de mobilité, les aînés peuvent être accompagnés physiquement par un proche, un bénévole ou une aide à domicile. Des moyens de locomotion peuvent être également proposés (minibus mis à disposition pour aller chercher les aînés chez eux et les accompagner vers les activités de leur choix, …). Enfin certaines activités sont plus particulièrement proposées aux aînés peu mobiles et très isolés telles que les visites conviviales à domicile.

Cependant, la question de la perte d'autonomie au cours des projets portés par les équipes citoyennes a été peu voire pas du tout posée : comment continuer à accompagner un aîné suite à un accident, une maladie qui le rendrait plus dépendant ? comment le projet doit -il alors évoluer (nouveau rôle des bénévoles, développement de partenariats, lien aux aidants, …) ?

De même la question des complémentarités avec les établissements sociaux et médico-sociaux de type EHPAD, ou encore foyers-logement n'a été que rarement traitée. Or quels sont les liens qu'il serait bon de développer en cas de perte d'autonomie, voire quelles seraient les interventions possibles à proposer aux publics résidant déjà en ESSMS et se retrouvant souvent coupés de toute vie sociale en dehors de l'établissement ?

2. Comment construire et piloter des projets de lutte contre l'isolement des aînés ?

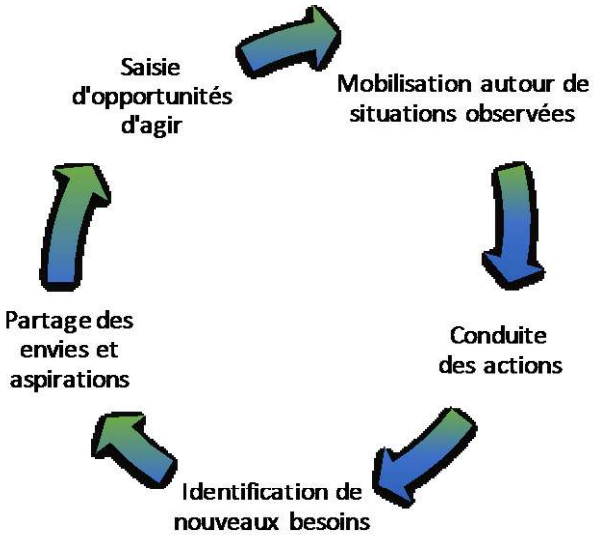
2.1. Mettre en résonance envies d'engagement, talents et capacités, attentes des personnes âgées et opportunités d'agir

Un ensemble d'équipes citoyennes ont construit les bases de leur intervention en utilisant une méthodologie classique de projets. Dans ce cadre ont été réalisés des diagnostics qui pour la plupart d'entre eux ont mis en évidence des besoins extrêmement génériques : besoins de rencontres, d'activités, d'aide administrative, … Ces diagnostics ont permis d'orienter la réflexion des équipes citoyennes. A l'analyse il s'avère que la **méthodologie de projet** mise en œuvre par les équipes citoyennes n'est pas linéaire, de type 1. Diagnostic 2. Projet 3. Mise en œuvre, mais « **intégrée », c'est-à-dire se traduisant par un va-et-vient permanent entre mobilisation/action/réflexion autour d'un sens partagé.**

Approche classique de la méthodologie de projet (démarche linéaire)

1. Diagnostic – analyse des besoins
2. Définition du projet
3. Mise en œuvre
4. Evaluation
5. Ré-orientation

Approche innovante de lutte contre l'isolement des aînés (cycle vertueux)



Du même coup, la **démarche** est **apprenante** dans le sens où elle est enrichie/adaptée en continu par l'arrivée de nouveaux bénévoles, de nouveaux partenaires, et des aînés eux-mêmes. Ils partagent leurs envies et aspirations, ils saisissent des opportunités d'agir qui font évoluer l'action.
Dans le cadre de cette démarche peuvent également être identifiés chemin faisant des besoins spécifiques (santé mentale, …) qui impactent le projet le projet et se traduisent par la mise en place d'actions nouvelles, le développement de partenariats, …

2.2. Le caractère évolutif de la démarche

Les projets portés par les équipes citoyennes ont la caractéristique d'être évolutifs que cela soit pour des raisons « négatives » (les obstacles rencontrés) ou des raisons « positives » (enrichissement de la démarche).

Les projets peuvent buter sur cinq points :

- **L'obstacle partenarial**. La mobilisation difficile des partenaires locaux peut freiner la dynamique du projet, imposer une nouvelle direction, voire une « baisse » de l'ambition originale. Par exemple des projets reposant sur l'implication d'uniques partenaires locaux dans le repérage des aînés isolés doivent retravailler leur stratégie de repérage si les partenaires ne participent finalement pas à la démarche. En ce sens nous préconisons de tabler sur plusieurs modes de repérage et la mobilisation d'une diversité de partenaires.
- **La variabilité des niveaux d'engagement des bénévoles**. Certains bénévoles peuvent quitter le projet en cours de route pour de multiples raisons[12], ou se désengager sur certaines missions mettant parfois en *stand by* les projets. Nous vous conseillons notamment de faire des points réguliers individuels avec chaque bénévole pour s'assurer de son implication pleine et entière dans le projet et de recueillir toute information sur un potentiel désengagement (recherche active de travail, …).
- **L'accompagnement inadapté des bénévoles**. Les projets ne sont pas toujours à l'initiative des habitants. Des risques existent alors d'avoir une approche trop « managériale » de l'accompagnement bénévole dans une logique descendante et peu autonomisante, voire d'instrumentalisation. Dans ces cas, la dynamique s'essouffle rapidement, le bénévole se désengageant petit à petit. Il est donc important que le référent d'équipe ait une bien posture et des pratiques facilitant l'engagement et l'appropriation du projet d'un point de vue individuel et collectif[13].
- **Un défaut de logique apprenante**. Les actions menées peuvent rencontrer de grands succès mais aussi de cuisants échecs (très faible participation à des activités proposées, difficile repérage des aînés isolés, campagne d'invitation au bénévolat peu fructueuse, …). Il est important dans ces cas -là de prendre le temps nécessaire à un bilan de l'action et identifier collectivement les raisons de l'échec rencontré. Souvent les objectifs des actions ne sont pas à remettre en cause, mais les modalités de leur mise en œuvre sont à revoir (format, déroulement, préparation en amont, …).
- **Le manque d'intérêt *a priori* des aînés eux-mêmes** aux actions qui leur sont proposées. Il est commun que les aînés eux-mêmes soient dans un premier temps peu intéressés par les activités proposées. Cela n'est souvent pas dû au contenu même des activités mais au contexte de mise en œuvre (manque de communication, de mobilisation des partenaires locaux, …) ou plus encore à l'état d'esprit des aînés. En effet les personnes âgées sont souvent ancrées dans un isolement tel et depuis si longtemps qu'il en devient une habitude, un mode de vie qui auquel elles se sont habituées, et dans lequel elles trouvent un certain « équilibre ». Sortir de cet état d'isolement, représente pour certaines personnes un effort trop important, voire parfois un « risque » qu'elles ne veulent pas prendre de peur d'être déçues et confrontées à nouveau à leurs situations. Contourner cet obstacle demande de la patience d'une part et de la persévérance d'autre part. Il est ainsi important de questionner l'action proposée pour s'assurer qu'elle est adaptée aux besoins (cf. paragraphe si avant « le

[12] Cf. 3.2. Les difficultés p.53
[13] Cf. 1.2. Le développement de l'autonomie P.41 et 2.2. En direction des bénévoles p.43

défaut de logique apprenante »). Il est par ailleurs parfois nécessaire de convier plusieurs fois une même personne avant qu'elle n'accepte de faire le pas. Enfin, il est important d'accepter que certaines personnes feront le choix de ne jamais répondre présent.

Les projets peuvent évoluer également en raison d'opportunités « positives » telle que :

- **La contribution des bénévoles**. Des bénévoles investis sont des bénévoles qui sont force de proposition pour améliorer, faire évoluer, adapter le projet aux besoins identifiés, aux personnes âgées accompagnées, ou encore aux savoir-faire des bénévoles eux-mêmes. L'accompagnement du référent d'équipe est en ce sens primordial dans la mesure où il doit favoriser l'inclusion et donc le bien-être de chacun[14].
- **Le parcours des aînés**. De la même façon la prise en compte des besoins évolutifs des aînés et de leurs envies peut impacter l'évolutivité du projet (nouvelles activités proposées, engagement bénévole, perte d'autonomie, …).
- **L'arrivée de nouveaux partenaires**. De nouvelles actions peuvent être proposées, des nouveaux aînés peuvent être repérés, de nouvelles ressources techniques et financières peuvent être mobilisées.
- **La poursuite d'une démarche apprenante**. Des processus coopératifs d'apprentissage en continu peuvent se développer au sein des équipes citoyennes. Des démarches d'évaluation *in itinere* proposant un pilotage en continu permettent également de s'assurer de l'adaptation du projet aux besoins identifiés, et de la pertinence et d'ajuster si besoin la stratégie adoptée au regard des objectifs recherchés.

2.3. L'évaluation

Afin de suivre en continu l'avancée du projet et/ou de mesurer son efficacité/pertinence il est possible de se doter d'indicateurs d'évaluation simples à produire et à interpréter.

Quatre types d'indicateurs de suivi peuvent être par exemple mobilisés. Ils porteront sur :

- Le profil des personnes âgées (nombre, sexe, âge, origine géographique, …),
- La composition et le profil des bénévole de l'équipe citoyenne (âge, sexe, origine géographique),
- Le type d'actions menées (ateliers, sorties, communication, partenariats, …),
- Les impacts créés sur les personnes âgées et sur les bénévoles.

L'idée n'est pas de surcharger le travail de pilotage du projet avec la production d'une accumulation d'indicateurs mais bien de se doter d'un **outil simple** proposant une **démarche légère, vivante et apprenante.** Dans ce sens, l'évaluation est l'affaire de tous, c'est un **processus collectif** qui doit permettre non pas de juger ce qui a été fait ou de garantir une

[14] Cf. 2.2. En direction des bénévoles p.43

traçabilité de la dépense mais de donner à voir, valoriser ce qui a marché, et de mettre en évidence tant les effets positifs produits que les points d'achoppement rencontrés pour

trouver ensemble les solutions adaptées. L'évaluation peut prendre des formes très diverses et se baser sur des outils simples (questionnaires, trames d'entretiens, …) mais elle doit surtout se dérouler au cours d'un temps de plaisir et de partage (évènements collectifs conviviaux, …).

L'évaluation est aussi incontournable en vue de **pérenniser le projet** dans la mesure où elle permet l'**objectivation des effets** sur la réduction de l'isolement social des aînés, la contribution au développement du lien social sur les quartiers et l'engagement bénévole, … autant d'éléments à partager en vue de rechercher de nouveaux partenaires, de nouveaux financements, de nouveaux bénévoles, … et de mettre en évidence l'intérêt de l'action en termes d'investissement social.

Trame évaluative type pour "donner à voir"

- Qu'est-ce qu'on a fait ? Type d'actions menées, partenariats développés, documents de communication produits, …
- Qu'est-ce que ça a produit ? Nombre de personnes repérées, nombre de personnes accompagnées, profil des aînés accompagnés, …
- Qu'est-ce que ça nous apporte ? Les effets de l'action menées tant du côté des aînés accompagnés que des bénévoles
- Qu'est-ce que ça nous a appris ? Sur les modalités de mise en œuvre des actions, sur la mobilisation des bénévoles, sur l'implication des partenaires, sur les besoins des aînés, …

3. Comment accompagner des équipes citoyennes ?

L'accompagnement des équipes citoyennes a trois visées principales.

Il s'agit de :

- construire l'équipe citoyenne sur un mode collaboratif en associant ceux-là même qui vont en être les premiers membres,
- faire en sorte que l'équipe citoyenne ait des fonctionnements «inclusifs » (caractère sécurisant du collectif, place donnée à chacun et développement d'un sentiment d'appartenance stimulant l'engagement,…)
- faire en sorte que ces équipes soient les plus autonomes possibles, ce qui suppose que chacun s'approprie durablement le projet.

3.1. Une ambition structurante : comment accompagner pour une appropriation durable ?

Il en ressort un certain nombre d'étapes clefs d'une démarche d'accompagnement d'une équipe citoyenne et de points d'attention tels que résumés dans le tableau-ci-dessous.

Les étapes clés	Les modalités et points d'attention
L'invitation au bénévolat	- Insister sur l'objectif, le sens et les valeurs… en allant à l'essentiel - Communiquer de manière adaptée (cf .ci-dessous)
La définition du projet	- Partager un sens commun - Expliciter la diversité des formes d'engagement possible - Co-construire "l'aller vers" - Sécuriser la prise de risques tant du côté des bénévoles que des personnes âgées (cf. ci-dessous) - Construire une feuille de route[15] (cf. ci-dessous) - Organiser les actions de formation souhaitées et/ou nécessaires
L'enrichissement continu du projet	- Inclure les nouveaux bénévoles en veillant notamment à ce que chaque action soit l'occasion de mobiliser de nouveaux bénévoles autour du projet. - Adapter le projet au regard des parcours des PA, et des envies et attentes exprimés, des besoins repérés - Adapter le projet au regard des parcours d'engagement des bénévoles - Consolider le réseau partenarial

[15] Cf. Annexes : feuilles de routes des projets lauréats

Fiche technique n°1 : Communiquer de manière adaptée

Inviter au bénévolat implique d'adopter une communication capable de :

- Mobiliser autour de la cause,
- Aider à la « conscientisation » du plus grand nombre,
- Reconnaitre des engagements de chacun et du groupe.

Ce type de communication est dite « sociale » dans le sens où elle **favorise l'appropriation par tout un chacun des enjeux, l'échange, le débat, la co-construction, et elle valorise la parole des habitants, le vécu des aînés.**

Elle peut prendre **différentes formes** :

- Conception de flyers et d'affiches,
- Démarches de tractage et de boîtage,
- Organisation de conférences de presse,
- … et bien sûr le bouche à oreille et les discussions informelles dans le cadre par exemple d'évènements festifs.

Elle peut s'appuyer sur **différents médias** : réseaux sociaux, articles dans la presse locale, interviews dans les radios voire chaînes locales, …

Elle **mobilise la diversité des ressources du quartier** : en premier lieu les habitants eux-mêmes, les partenaires comme relais d'information, la société civile (commerces, entreprises, …).

Elle est **centrée davantage sur le sens du projet plutôt que sur la forme de l'action** afin de favoriser la mobilisation et ne pas freiner l'engagement de potentiels bénévoles qui ne se sentiraient pas capables de faire tel ou tel type d'action.

Elle est **claire et compréhensible par tous**. Evitez tous acronymes, sigles et phrases trop pompeuses.

Fiche technique n°2 : Elaborer une feuille de route du projet « intégré »

La démarche de projet « intégré » spécifique aux équipes citoyennes se caractérise par un **va-et-vient permanent entre mobilisation/action/réflexion autour d'un sens partagé.** Il ne s'agit donc pas d'élaborer une stratégie d'action à suivre de manière inconditionnelle mais de **se donner un cap au lancement du projet et de définir des étapes de réalisation** qui pourront être revues, réadaptées, dans leur mise en œuvre dans le cadre de démarches apprenantes continues. Cette stratégie peut prendre la forme d'une feuille de route qui peut être retravaillée à tout moment du projet par exemple suite au bilan d'une action menée, ou dans le cadre d'évaluations intermédiaires au fil de l'année.

Exemple d'une feuille de route type

Impacts	**Objectifs**	**Actions structurantes**			
		Mois 1	**Mois 2**	**Mois 3**	**…**
Impact 1	Objectif 1	Action 1		Action	
	Objectif 2		Action		
Impact 2	Objectif 3	Action		Action	
	Objectif 4		Action		Action
…	…	…			

Pour élaborer une feuille de route il est nécessaire de :

- Expliciter les **impacts / effets** de transformation sociale recherchés
- Définir les **objectifs atteignables** pour produire les effets recherchés
- Préciser les **actions structurantes** à mener pour atteindre ces objectifs
- **Hiérarchiser dans le temps** les actions selon les ressources mobilisables (techniques, humaines et financières), les priorités d'action, les effets d'entraînement pressentis.

Fiche technique n°3 : Sécuriser la prise de risque d'un projet d'engagement

La « prise de risque » est entendue ici comme la **condition d'autonomisation du bénévole et de l'équipe**. La prise de risque est inhérente à tout projet d'engagement et ce d'autant plus dans un projet innovant qui prend en compte des besoins nouveaux, et développe des pratiques inédites. Le référent d'équipe s'attache à sécuriser cette prise de risque en :

- **Précisant le cadre d'engagement des bénévoles (**cf. règlement intérieur/charte d'engagement ci-dessous)
- **Facilitant l'accès à la formation** des bénévoles sur l'engagement, la problématique du vieillissement (cf. formation socle Monalisa) …et tout point nécessaire à la conduite des actions (ex : repérer les aînés isolés, avoir une écoute bienveillante, effectuer les premiers secours,…),
- **Soutenant d'un point de vue méthodologique et logistique** la conduite des actions,
- **Apportant les connaissances** nécessaires sur les services municipaux, institutions et tout autre acteur local investi sur la question des aînés, ainsi que sur les activités existantes en proximité proposées à leur intention.

Certains outils peuvent ainsi être proposés aux bénévoles :

Outils	*Contenus*	*Modalités d'utilisation*
Elaboration collective d'un **règlement d'intérieur** ou **charte de l'engagement bénévole**	- Valeurs et objectifs du projet - Missions (types de missions, objectifs, droits et responsabilités) et principes d'engagement des bénévoles - Type d'actions à réaliser et modalités de leur mise en œuvre	- Signature par chaque bénévole engagé dans le projet - Partage voire signature avec les séniors accompagnés - Mise à jour/adaptation selon les évolutions du projet
Mise à disposition d'un **cahier de suivi des visites à domicile** et d'**une fiche santé individualisée**	- Carnet individualisé par personne visitée - Jours des visites, déroulement, activités réalisées avec l'aîné - Souhaits et besoins de l'aîné - Constats de mauvaises conditions de vie de l'aîné - Perceptions sur l'ambiance et le déroulement de la visite - Fiche santé comprenant les informations primordiales de la personne âgée.	- Tenue du cahier par les bénévoles intervenant à domicile - Support d'échanges collectif dans le cadre des réunions de suivi du projet - Fiche confidentielle à utiliser en cas d'accident
Elaboration collective d'un **répertoire des activités et acteurs** intervenant spécifiquement en direction des aînés	- Activités collectives pérennes proposées par des associations, les équipements municipaux (bibliothèque, …), le service animation sénior du CCAS, … - Acteurs intervenant en direction des aînés, missions et contacts	- Support d'information des aînés souhaitant accéder à une activité collective ou à un service spécifique - Support d'information et d'orientation des aînés souhaitant faire valoir leurs droits et avoir accès à des services adaptés.

La prise de risque doit également être **assumée collectivement** dans un cadre partagé par tous les bénévoles. Le rôle du référent d'équipe consiste alors à **réunir les conditions de cette régulation collective** par exemple en proposant aux bénévoles de toujours intervenir au minimum en binôme (ex : visites à domicile) ou encore en organisant des réunions régulières de suivi du projet pour faire un point sur l'avancée de l'action mais aussi pour s'assurer du bien-être de chaque bénévole et échanger sur la vie de l'équipe.

3.2. Le rôle, la posture et les pratiques du référent d'équipe

Le référent d'équipe a pour rôle premier d'aider à la construction de l'équipe citoyenne et de soutenir l'engagement individuel.

Alors que certains ont pu s'inspirer un temps des pratiques traditionnelles du management, il est apparu chemin faisant et au cours de la mise en œuvre de l'appel à projets que les postures et pratiques des référents d'équipes citoyennes étaient manifestement spécifiques et qu'elles méritaient d'être explicitées.

Les temps d'évaluation menés avec les membres des équipes citoyennes ont fait ressortir sur ce point un ensemble d'enseignements transversaux qui peuvent se résumer au travers du tableau ci-dessous.

<table>
<tr><th>Niveaux d'intervention</th><th>Soutien à l'engagement individuel</th><th>Soutien à la constitution de l'équipe</th></tr>
<tr><td>Postures</td><td>Ecoute
Respect
Adaptabilité</td><td>Vigilance au caractère accueillant et bienveillant du groupe</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Pratiques</td><td>Repérage des envies, compétences et habiletés
Reconnaissance
Expression et développement de l'autonomie (dont accès à la formation)</td><td>Partage du sens, des valeurs
Agencement des talents
Soutien méthodologique démarche projet
Aide à la décision
Capitalisation des savoirs, enseignements, histoire de l'équipe
Transmission de savoir-faire, de savoir décider, de savoir animer
Aide à la constitution en association et/ou coopérative, …</td></tr>
<tr><td colspan="2">Instauration d'un rapport coopératif (tourné vers le faire, co-construction, optimisation des ressources de chacun et de l'environnement) et non pas de pouvoir</td></tr>
</table>

Dans le cas où l'accompagnement de l'équipe citoyenne n'est pas le fait que d'une seule personne mais de plusieurs personnes, il est nécessaire que l'ensemble des personnes accompagnantes aient ces postures et pratiques.

4. Comment mobiliser le territoire et les partenaires institutionnels autour de la lutte contre l'isolement des aînés

La démarche des équipes citoyennes, telle qu'elle s'exprime au travers de l'ambition de MONALISA, ne vise pas à conduire quelques actions ponctuelles auprès des aînés, mais bien à mettre en mouvement le territoire, tant d'un point de vue social qu'institutionnel, dans la lutte contre l'isolement des aînés.

La concrétisation de cette ambition ne va pas de soi.

Elle suppose en premier lieu de mobiliser une diversité d'acteurs.

Elle suppose en second lieu, et le plus souvent, de mobiliser ces acteurs dans le cadre de modalités d'intervention ou de « paradigmes » qui sont rarement totalement partagés sur les territoires.

Au final, la concrétisation de cette ambition suppose d'optimiser les ressources du territoire pour la lutte contre l'isolement des aînés et de créer des effets d'entraînement.

4.1. Une diversité d'acteurs à mobiliser

Mettre en mouvement le territoire suppose de mobiliser une diversité d'acteurs :

- les aînés,
- les bénévoles,
- les proches,
- les habitants,
- les « opérateurs » intervenant auprès des habitants du quartier,
- les services de droits communs et/ou partenaires institutionnels.

Les acquis des échanges du 7 décembre 2017 entre équipes citoyennes ont mis en évidence un certain nombre de points d'attention à avoir au titre de cette mobilisation.

Les acteurs concernés	Les points d'attention
Aînés	Valoriser leurs compétences Donner de la visibilité aux actions dans l'espace public (favorise l'adhésion, permet d'instaurer la confiance)
Bénévoles	Eviter toute relation de pouvoir entre le bénévole aidant et la personne aidée => déconstruire les représentations du bénévolat et de l'aidant
Habitants et proches	Donner de la visibilité aux actions dans l'espace public (favorise l'adhésion, permet d'instaurer la confiance)
« Opérateurs » et partenaires du quartier	Les associer le plus tôt possible à la démarche S'associer aux actions qu'ils mettent en œuvre
Services de droit commun et partenaires institutionnels	Expliciter les modalités du partenariat en : - Faisant reconnaître la plus-value de l'intervention bénévole (actions solidaires de proximité) - Evitant toute substitution et/ou instrumentalisation

4.2. Autour de nouveaux « paradigmes »

La mise en place d'un projet territorial de lutte contre l'isolement social des aînés butte à n'en pas douter sur des représentations et pratiques obstacles à la mise en œuvre de ce projet.

Les équipes citoyennes ont souvent buté sur ces représentations et pratiques obstacles tant à l'externe, qu'en interne des équipes.

Inversement certaines représentations et pratiques facilitent la mise en œuvre de ce type de projet.

Représentations et pratiques obstacles	Représentations et pratiques facilitantes
Les aînés sont en perte irréversible d'autonomie et dépendants	Les ainés sont acteurs
La lutte contre l'isolement des aînés suppose avant tout de développer une offre de service	La lutte contre l'isolement des aînés passe avant tout par des actions solidaires de proximité
La lutte contre l'isolement des aînés relève d'une action sectorielle	La lutte contre l'isolement des aînés passe par une action globale et intergénérationnelle
Comme toute action, la lutte contre l'isolement des aînés est soumise au jeu de la concurrence	La lutte contre l'isolement des aînés à l'échelle d'un territoire relève d'une action coopérative

C'est l'un des principaux enjeux de la mise en place d'un projet territorial de lutte contre l'isolement des aînés de se doter en interne comme en externe de l'équipe citoyenne d'une culture commune de la lutte contre l'isolement des aînés et de représentations et pratiques qui la permettent.

Pour autant, cette culture commune est loin d'être acquise au lancement d'une démarche d'équipe citoyenne, certes « en interne » de l'équipe, mais plus encore à « l'externe ».

4.3. La nécessité d'optimiser les ressources du territoire et de créer des effets d'entraînement

Il n'existe évidemment pas de règles quant à la manière de s'y prendre dans la mobilisation des territoires et des partenaires institutionnels dans la mise en place, sous l'impulsion d'une équipe citoyenne, d'un projet territorial de lutte contre l'isolement social des aînés. Tout simplement parce que les contextes d'action des équipes citoyennes ne sont pas les mêmes.

Aussi, convient-il de **procéder, dès le lancement du projet, à un diagnostic** du territoire en vue de :

- Identifier les ressources mobilisables,
- Prioriser les actions à mettre en œuvre.

La grille diagnostique proposée ci-dessous permet de distinguer quels sont les acteurs immédiatement mobilisables et inversement ceux auprès desquels un important travail de sensibilisation sera nécessaire.

Les acteurs	Les aînés	Les proches du quotidien	Les opérateurs du quartier	Les services de droit commun et/ou institutionnels
Leurs représentations de la lutte contre l'isolement				
Leurs pratiques de lutte contre l'isolement				

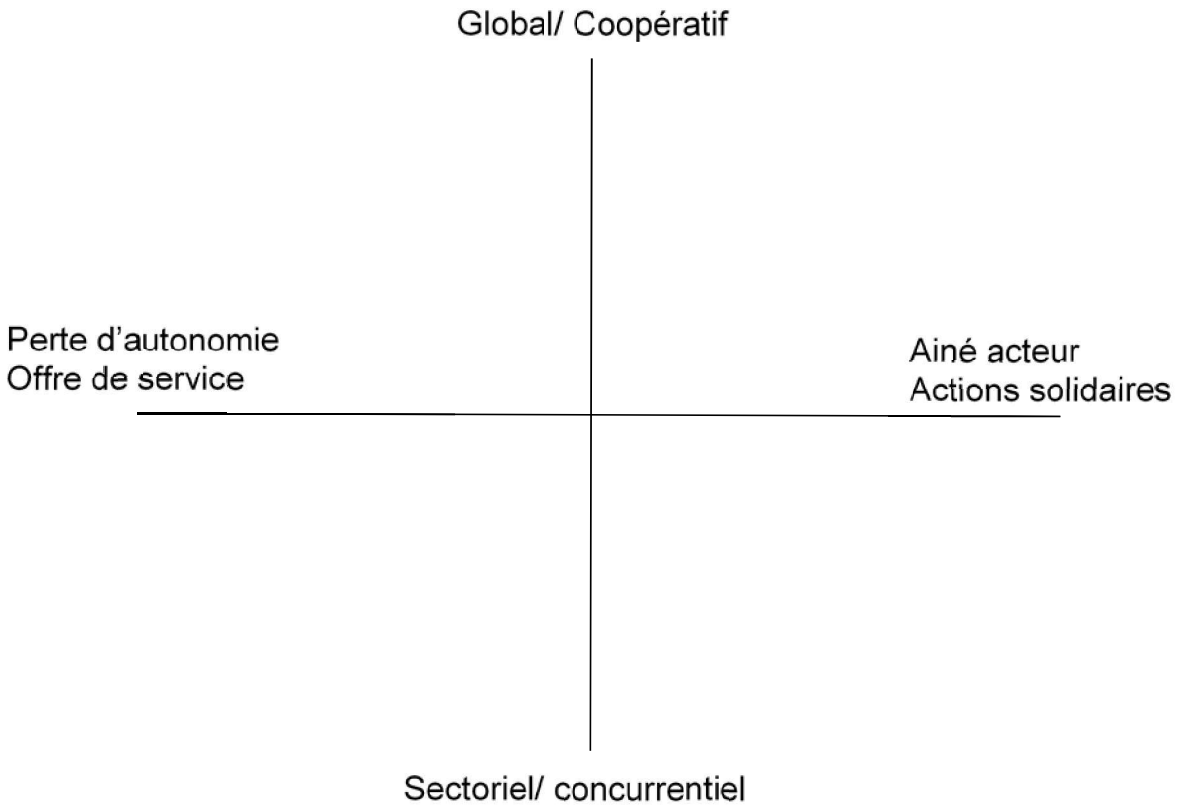
Les actions à conduire **en premier lieu** sont celles qui permettent de **démontrer par l'exemple le potentiel de mobilisation des aînés et de bénévoles** dans des actions de lutte contre l'isolement des aînés. Chacun l'aura compris, la mise en place de ce type d'actions suppose que les membres de l'équipe citoyenne se déprennent eux-mêmes d'un certain nombre de représentations obstacles à la lutte contre l'isolement des aînés. A cet égard, la mise en œuvre de la formation MONALISA apparaît comme une des premières actions à conduire par les équipes citoyennes.

Dans le même temps, **un travail continu de sensibilisation** des partenaires potentiels est nécessaire, pouvant d'ailleurs prendre la forme d'une participation de certains de leurs représentants à des formations MONALISA, mais devant prioritairement prendre la forme d'une **valorisation permanente auprès des partenaires des actions conduites** auprès des aînés et de leurs effets.

Les actions à conduire **en second lieu** sont celles qui vont permettre de **renforcer les alliances avec les acteurs du quartier plus particulièrement sensibilisés aux approches des équipes MONALISA**. A noter à ce propos qu'il est très important d'avoir une attention particulière dans la construction des partenariats à ce que celle-ci se fasse dans la pleine reconnaissance des principes au fondement de l'action des équipes citoyennes : aînés acteurs, actions solidaires mobilisant des bénévoles, approche intergénérationnelle, projet coopératif……

Dans tous les cas, il est très utile de **suivre en continu l'évolution du positionnement de chacun des acteurs et partenaires du quartier**, leurs trajectoires vers un investissement coopératif et territorial de la lutte contre l'isolement des aînés.

Le schéma présenté page suivante, qui permet de positionner chacun des principaux partenaires potentiels des équipes MONALISA sur leur territoire d'intervention, pourra y aider.



PARTIE 4 : Des conditions à réunir en vue d'un renforcement de la mobilisation nationale

Le renforcement de la Mobilisation Nationale de Lutte contre l'Isolement des Agés passe selon nous par une action à trois niveaux :

- Au titre de l'engagement citoyen et de son engagement,
- Au titre de l'animation des réseaux,
- Au titre des politiques publiques mises en œuvre sur les territoires.

1. Au titre de l'engagement citoyen et de son accompagnement

Le maintien et le renforcement de l'engagement citoyen dans la lutte contre l'isolement des aînés supposent de poursuivre et peut être d'infléchir les actions de communication menées à son propos.

Il nous semble tout particulièrement nécessaire :

1. De **communiquer positivement sur l'implication des aînés dans la vie sociale**
   L'enjeu en effet, s'il est de lutter contre l'isolement social, est également de donner une place aux aînés dans la vie sociale des territoires.
   A n'en pas douter, les membres des équipes citoyennes que nous avons rencontrés, s'ils se fédèrent autour de l'idée de ne laisser personne dans l'isolement et dans la solitude, semblent tout autant mobilisés autour du fait que les aînés soient traités avec respect et dignité, et comme faisant à ce titre partie intégrante de notre société et de la vie du territoire. En outre, leur sortie effective de l'isolement passe par le fait que leurs savoirs et savoir-faire soient valorisés, et qu'ils s'impliquent dans des projets où ils sont considérés comme des citoyens à part entière, et qui, à ce titre contribuent à exercer et à renforcer leur autonomie.

2. De **communiquer sur la diversité des formes d'engagement possibles**
   Force est de constater que les équipes citoyennes prennent leur envol en ce qui concerne le nombre de bénévoles mobilisés, quand est mise en avant la diversité des formes d'engagement possibles. Il existe, il est vrai, une tendance à considérer que la principale modalité de lutte contre l'isolement des aînés consiste à effectuer des visites à domicile. Plus largement, il est évident que les équipes les plus dynamiques sont

celles qui savent fédérer autour d'actions communes une diversité de formes et d'intensité d'engagements comme de savoir-faire.

3. De **communiquer sur la spécificité de la démarche équipe citoyenne**
   A l'évidence, la spécificité de la démarche équipe citoyenne dans laquelle l'aîné est le premier acteur de la lutte contre l'isolement et qui s'appuie avant tout sur des actions solidaires, est à ce jour encore peu identifiée et comprise, non seulement du côté des partenaires institutionnels, des services municipaux et des opérateurs présents sur les quartiers, mais également du côté de certains référents d'équipe, voire de membres des équipes citoyennes. Des actions fortes de communication sont donc nécessaires sur ce point.

Le maintien et le renforcement de cet engagement citoyen dépendent en outre pour une large part des compétences des personnes en charge de l'accompagnement des équipes citoyennes, ou référents d'équipe, pour qu'ils contribuent au renforcement du pouvoir d'agir des aînés et des bénévoles.
Nous avons exposé précédemment, dans la partie 3 de l'outil ressources, ce qui, au regard des résultats des expérimentations menées sur les quartiers prioritaires politiques de la Ville, constituent des postures et pratiques incontournables des référents d'équipe.
Le renforcement de la mobilisation nationale passera, selon nous, par le fait de veiller en continu à renforcer leurs compétences sur un certain nombre de points et notamment pour qu'ils :

- soient porteurs d'une éthique de l'engagement,
- sachent instaurer aux autres membres de l'équipe un rapport de type coopératif (versus pouvoir/hiérarchie/autorité)
- sachent animer en continu des espaces de co-construction et d'apprentissage collectif.

2. Au titre de l'animation des réseaux

L'animation des réseaux doit selon nous envisager de manière complémentaire à l'échelle des équipes citoyennes, des territoires (quartiers, communes, agglomérations, ..), des départements, du territoire national, voire au plan européen.

Cependant, au regard de la spécificité de la « cause » portée par MONALISA, et du fait qu'elle relève d'une démarche d'innovation sociale, il nous semble indispensable, aux différents niveaux d'animation des réseaux, que leurs acteurs soient « fédérés » par une culture de l'innovation sociale territoriale.

Cette culture de l'innovation sociale territoriale reposerait notamment sur :

- Une optimisation du capital social, matériel, et humain du territoire
- Une action visant tout autant à faire évoluer les pratiques que les représentations dans la lutte contre l'isolement des aînés
- La construction de réponses adaptées aux besoins et ressources des territoires
- Le travail en réseau

- **Concernant les équipes citoyennes**

Nous avons largement détaillé dans les parties précédentes les formes d'animation qui favorisent le déploiement des équipes citoyennes.

Sous réserve que les 15 équipes que nous avons accompagnées soient représentatives de la diversité des équipes citoyennes mobilisées sur le territoire national et plus particulièrement dans les quartiers en difficulté, la priorité est selon nous d'outiller les équipes sur la démarche projet.

En effet, il existait en règle générale au lancement des expérimentations un défaut d'explicitation suffisante du projet, de ses effets recherchés, des objectifs poursuivis, des actions clefs qui allaient être mises en œuvre. Du même coup, et par défaut d'explicitation suffisante du projet, les personnes à l'initiative des équipes citoyennes pouvaient peiner à mobiliser des bénévoles autour du projet, comme elles peinaient à mobiliser les éventuels partenaires à associer.

Nous préconisions en ce sens, de mettre au point quelques **tutoriels simples**, et notamment sur :

- La construction du projet,
- Sa communication,
- Son évaluation et perfectionnement continus
- L'invite au bénévolat.

- **Concernant les « coopérations territoriales »**

Il nous semble que sur certains quartiers, communes ou agglomérations sont en train d'émerger des « coopérations territoriales » de lutte contre l'isolement des aînés.

Il nous semble que cet échelon territorial gagnerait à être plus explicitement investi dans la logique MONALISA afin de favoriser un bon déploiement des initiatives de lutte contre l'isolement des aînés.

Nous préconisons en ce sens :

- De prévoir, peut être en articulation avec le Réseau Francophone des Villes Amies des Aînés, un « label » spécifique, qui serait attribué aux territoires volontaires sous réserve que les actions envisagées répondent à un certain nombre de principes (aînés acteurs, actions solidaires de proximité,….) et en réunissent les conditions de mise en œuvre,
- D'outiller ces territoires sur la construction, la mise en œuvre et l'animation de projets territoriaux de lutte contre l'isolement social des aînés,
- D'initier des exercices de prospective territoriale consacrés à l'isolement social des aînés et aux moyens permettant d'endiguer le phénomène.

● Concernant les coopérations départementales

Regroupant une diversité d'acteurs (Associations, Conseils Départementaux, Agglomérations, Villes, Union Départementale des CCAS, CARSAT, MSA,…..) signataires de la Charte Monalisa, les coopérations départementales sont l'une des expressions de la mobilisation nationale.

Elles sont également dans certains cas un sûr soutien pour l'émergence et le déploiement d'équipes citoyennes, et la mise en œuvre d'actions de proximité de lutte contre l'isolement des aînés.

Bien entendu, notre intervention n'ayant porté qu'auprès d'équipes de 7 des 40 départements où il existe des coopérations départementales, notre analyse sur ce point est nécessairement très partielle.

Cependant, nous pensons pouvoir relever que les coopérations départementales s'inscrivent plus ou moins fortement dans une démarche militante autour de la lutte contre l'isolement des aînés, comme elles sont plus ou moins efficaces pour soutenir les équipes citoyennes dans le déploiement de leurs projets.

Ainsi, si certaines équipes citoyennes ont pu trouver *via* les coopérations départementales un interlocuteur pour appuyer leurs démarches auprès de partenaires institutionnels, de villes ou d'agglomérations, voire auprès de la conférence des financeurs, mais également pour mettre en œuvre la formation socle de MONALISA auprès de leurs bénévoles, d'autres équipes citoyennes n'ont pas pu trouver ce type de soutien sur leur département, avec des effets quelquefois assez négatifs quant à leur sentiment de faire partie d'une vaste mobilisation.

Nous incitons en ce sens à une poursuite de la constitution des coopérations départementales, avec une attention à ce que celles-ci explicitent, dans la mesure du possible, les formes de relations instaurées aux équipes citoyennes, comme les soutiens pouvant leur être apportés, et notamment au titre de la mise en œuvre de la formation socle.

- **Concernant l'action de MONALISA à l'échelon nationale**

Le renforcement de la mobilisation nationale passe à n'en pas douter par une animation des réseaux à l'échelon national.

Il nous semblerait principalement nécessaire qu'il puisse y avoir, au niveau national, une animation continue d'un échange de pratiques entre équipes citoyennes, entre coopérations locales, entre coopérations départementales.

A l'évidence, les équipes citoyennes, comme certains territoires ou coopérations départementales, sont en train d'inventer de nouvelles manières d'agir et de « faire société », de nouvelles formes de complémentarités entre action publique et bénévole. A ce titre, il nous semblerait utile aujourd'hui de constituer un fonds ressources MONALISA enrichi en continu des enseignements des expériences des équipes citoyennes, coopérations locales et départementales, et des différents réseaux membres de MONALISA investis dans la lutte contre l'isolement des aînés.
L'ambition pourrait consister dans un premier temps à mettre à disposition des équipes citoyennes *a minima* :

- Un répertoire des actions innovantes ayant été mises en œuvre en lien à tel ou tel besoin
- Un catalogue partagé et actualisé en continu des formations socle MONALISA
- Un recensement des solutions de financement ayant été trouvées par les équipes MONALISA
- …..

En outre, il serait pertinent que MONALISA puisse être porteuse, en lien à différentes fondations et partenaires institutionnels, de démarches d'innovation sociale reposant sur des appels à projet, en lien à certains besoins, qu'il est manifestement difficile aujourd'hui de bien prendre en compte sur tous les territoires :

- La réduction de la fracture numérique en ce qui concerne les aînés,
- L'accès aux droits des aînés isolés,
- L'animation d'espaces inclusifs intergénérationnels,
- La détection des situations alarmantes,
- ….

3. Au titre des politiques publiques

Les politiques publiques mises en œuvre sur les territoires peuvent fonctionner comme un facilitateur ou comme un obstacle au déploiement d'actions citoyennes de lutte contre l'isolement des aînés.

L'action de MONALISA auprès des acteurs publics a vocation selon nous à contribuer à réunir les conditions de ce bon déploiement.

Il serait présomptueux, compte tenu de la diversité des initiatives qui sont prises aujourd'hui en direction des aînés et au titre de l'adaptation de la société au vieillissement de prétendre porter sur ce point, dans le cadre des travaux qui nous ont été confiés, un diagnostic suffisant.

Cependant, au regard des difficultés qui ont pu être rencontrées par les équipes Monalisa que nous avons accompagnées, un certain nombre de perspectives de travail nous semblent devoir être instruites par Monalisa et ses composantes :

- Sensibiliser en continu les décideurs et acteurs publics sur la problématique de l'isolement relationnel des aînés et sur le type de solutions « solidaires » et engageantes qu'elle requiert
- Inscrire la question de la lutte contre l'isolement relationnel des aînés comme un volet transversal de la politique de la Ville
- Développer une offre de formation à l'intention des coordonnateurs de projets sociaux de territoire pour l'accompagnement de projets locaux de lutte contre l'isolement des aînés
- Outiller et former les professionnels agissant au sein des différentes composantes de Monalisa, et plus largement dans le domaine de l'action sociale, pour qu'ils puissent être plus fortement en soutien à l'émergence et à l'accompagnement de projets d'équipes citoyennes.

ANNEXES : Feuilles de route

Juste quelques marches une rencontre – Angers

Compte-tenu de l'avancée de l'action, le cabinet FR Consultants a proposé de poursuivre son organisation en « groupes projets » tout en précisant voire en complétant les rôles de chacun et en définissant un calendrier de travail permettant une animation rapide des cafés gourmands.

<table>
<tr><th></th><th colspan="2">JANVIER</th><th colspan="4">FEVRIER</th><th colspan="2">MARS</th><th>AVRIL</th><th>MAI</th></tr>
<tr><th></th><th>Semaine 3 - 16 au 22 janv</th><th>Semaine 4 - 23 au 29 janv</th><th>Semaine 5 - 30 janv au 5 fév</th><th>Semaine 6 - 6 au 12 fev</th><th>Semaine 7- 13 au 19 fev</th><th>Semaine 8 - 20 au 26 fév</th><th>Semaines 9 et 10 du 27 fev au 12 mars</th><th colspan="2">Semaine 11, 12 et 13 du 13 mars au 2 avril</th><th>Date à fixer</th></tr>
<tr><td>Groupe Territoire</td><td>Identification des 10 immeubles où seront organisés les cafés gourmands et précision des bailleurs sociaux gestionnaires</td><td>Planification des cafés courant fin février et mars</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="5">Organisation des cafés gourmands avec l'appui et en présence des jeunes lycéens
+
Point d'avancée avec le cabinet FR Consultants Lundi 6 Mars 10h-12h</td><td colspan="2" rowspan="5">Poursuite des cafés gourmands</td><td rowspan="5">Evaluation collective de l'action, et définition des suites à donner avec le soutien de FR Consultants</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Groupe Communication</td><td colspan="2">Finalisation du courrier d'invitation avec les lycées</td><td rowspan="2">Impression des invitations et affiches</td><td></td><td>Distribution dans les boîtes aux lettres des courriers</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Réalisation de l'affiche d'information</td><td>Affichage dans les immeubles</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Groupe Animation-Organisation</td><td></td><td>Précision du déroulement de l'animation du café gourmand et des messages à transmettre</td><td>Identification des binômes d'animation des cafés et répartition par sites</td><td>Conception de dossiers de communication pour chaque binôme (flyers à distribuer)</td><td>Organisaiton logistique de café gourmand</td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Groupe Partenaires</td><td colspan="3">Prise de rdv et rencontre des partenaires acteurs de l'action</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">Rédaction et envoi d'un courrier d'information aux partenaire relais</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	2017							
		Janvier	*Février*	*Mars*	*Avril*	*Mai*	*Juin*	*Juillet-Septembre*	*Octobre-Décembre*
Agir auprès des aînés dans une visée inclusive	*Repérer les aînés isolés et notamment les invisibles*	Identification et rencontre des partenaires locaux (CCAS, associations d'aide à domicile, comission santé, ...)		Organisation d'un événement collectif en direction des profesionnels de santé du quartier (médecins, kinés, infirmières)					
		Rédaction du courrier en direction des partenaires	Conception et distribution de flyers dans les lieux publics et affichages dans les commerces de proximité						
	Rendre les aînés acteurs à part entière de la vie sociale du quartier	Organisation d'activités collectives et à dimension intergénérationnelle en partenariat avec les partenaires locaux							
		Soutien des aînés dans l'organisaiton et la conduite d'actions à leur initiative permettant de valoriser leurs savoir-faire et développer la confiance en soi							
Pérénniser le projet	*Accompagner la structuration et l'autonomisation de l'équipe citoyenne*	Répartition des rôles/précision des engagements de chacun	Formation des bénévoles (formation socle Monalisa)						
		Campagne de recrutement de nouveaux bénévoles (distribution de flyers, affichages, bouche à oreille, appel à bénévolat dans le cadre des activités)							
	Rechercher de nouveaux financements	Veille sur les appels à projet, dépôt de candidatures							
			Dépôt de candidature au Fond de Participation des Habitants						

Compte-tenu des enjeux du projet, de la composition de l'équipe citoyenne (bénévoles uniquement), de l'ambition et la volonté de ses membres, et des contraintes due à la production du prochain numéro de la Gazette, le cabinet FR Consultants a proposé en début d'accompagnement de décrire les étapes de travail à conduire en vue de la parution du prochain numéro

Etapes	***Date***
1. Redéfinition des modalités d'organisation et de production de la Gazette (définition des rubriques, précision du calendrier de travail, clarification des rôles de chacun, …)	Décembre Janvier 2016
2. Enrichissement de l'équipe citoyenne par l'accueil de nouveaux bénévoles et l'implication de nouveaux aînés (définition d'une stratégie de communication, d'appel au bénévolat, et de repérage d'aînés)	Fin Janvier 2017 (avec l'appui du cabinet FR Consultants)
3. Définition de modalités de diffusion de la Gazette	Février 2017
4. Finalisation du prochain numéro de la Gazette	Mars 2017
5. Parution du n°4 de la Gazette	1er Avril 2017

Actions séniors - Marseille

<table>
<tr><th rowspan="2">IMPACTS</th><th rowspan="2">OBJECTIFS POURSUIVIS</th><th colspan="6"></th></tr>
<tr><th colspan="6">2017</th></tr>
<tr><th></th><th></th><th>Janvier</th><th>Février</th><th>Mars</th><th>Avril-Juin</th><th>Juillet-Septembre</th><th>Octobre-Décembre</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Mobiliser l'environnement social et professionnel dans la lutte contre l'isolement des aînés</td><td rowspan="2">Mobiliser les partenaires pour repérer les aînés isolés</td><td>Identification des partenaires à mobiliser et prise de contact (janvier)</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Rencontre des partenaires comme relais de l'action auprès des aînés isolés (fin janvier- début février)</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Développer des partenariats d'action</td><td></td><td colspan="2">Rencontre des structures du quartier pour faire émerger des actions partenariales en direction des aînés (centre aéré, secteur jeunesse,...) (fin février-début mars)</td><td colspan="3">Organisation d'actions intergénérationelles en partenriat avec les structures du quartier (centre aéré, secteur jeunesse, ...)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Accompagner les aînés dans une visée inclusive</td><td>Communiquer sur l'action</td><td>Réalisation de flyers et d'affiches pour informer les habitants</td><td>Distribution des flyers dans les lieux de rencontre et affichage dans les halls d'immeubles et commerces de proximité (début février)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td rowspan="2">Atténuer l'isolement des aînés</td><td rowspan="2"></td><td rowspan="2">Organisation d'une première rencontre : accueil des aînés, présentation du centre et des activités, échanges sur les attentes de chacun, recueil de suggestions pour la programmation de nouvelles activités, identification des savoir-faire de chacun (fin février)</td><td colspan="4">Invitation systématique des aînés aux évènements festifs organisés par le Centre social et poursuite des activités déjà programmées (atelier gym, sorties culturelles, loto, ...)</td></tr>
<tr><td colspan="4">Organisation et conduite par les aînés d'activités créatives permettant la valorisation des savoir-faire et habiletés de chacun</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Structurer une équipe projet composé de bénévoles retraités</td><td rowspan="2">Définition des rôles de chaque bénévole d'ores et déjà engagé dans l'équipe et précision des modalités de conduite du projet (calendrier de travail, ...)</td><td colspan="4">Recrutement de nouveaux bénévoles auprès des aînés touchés par les actions</td></tr>
<tr><td>Prise de contact avec la Coopération locale Monalisa du Pays Salonais</td><td>Labellisaiton de l'équipe projet en équipe citoyenne ?</td><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

F.R. CONSULTANTS

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	ACTIONS				
		2016	*2017*			
		Novembre-Décembre	*Janvier-Mars*	*Avril-Juin*	*Juillet-Septembre*	*Octobre-Décembre*
Des aînés investis dans la vie sociale de leur quartier	Repérer les aînés isolés et notamment les "invisibles" pour qu'ils participent au Café	Organisation de rencontres de partenariats pour le repérage des publics (CSF, Aides à domicile ATOME, Maisons des séniors, AS, bailleurs sociaux ORVITIS, SIC HABITAT, Dijon Habitat, VILLEO, ICF, DRPA et la coopération départementale Monalisa, CAF)	Conception de nouveaux supports de communication innovants de type vidéo d'un après midi type au "Café"	Organisation d'animations hors les murs (ex: en pied d'immeubles dans les cités)		
		Organisation de temps de présentation du projet au sein des associations accueillies par la Maison Phare	Poursuite des permenances et distribution de flyers dans le quartier sur des lieux stratégiques (marché, avenue du lac, jardin du ruisseau ...)			
	Faciliter l'émergence de projets portés par les aînés dans le café ou hors les murs voire les faire adhérer à l'équipe citoyenne			Organisation d'animations permettant aux aînés de partager leurs expériences, leur vécu et leur connaissance du quatier (ex : évènements organisés à l'agora; radio campus émission sur la citoyenneté avec les jeunes)	Animation par les aînés d'ateliers , dans le cadre du Café, permettant de partager leurs savoir-faire, leurs habiletés (couture, lecture, cuisine, ...)	
Une équipe citoyenne autonome dans la conduite du projet	Clarifier la posture et les missions des bénévoles	Présentation et partage du projet social	Formation des membres de l'équipe citoyenne sur: - l'engagement et le bénévolat - l'écoute active /la communication			
	Rendre les bénévoles acteurs d'actions au sein du café	Programmation des activités du café - Roulement dans la répartiiton des rôles				
				Organisation d'animations par les bénévoles selon leurs habiletés, savoir-faire et envies		

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	ACTIONS 2017							
		Janvier	*Février*	*Mars*	*Avril*	*Mai*	*Juin-Août*	*Septembre*	*Octobre-Décembre*
Une équipe citoyenne autonome dans la conduite du projet	Constituer l'équipe citoyenne	Recrutement des bénévoles en interne de l'OPAD : appel à bénévolat via Gazette, groupe bénévoles, ... (janvier-février) et à l'externe via les médias (février-mars)			Recrutement de nouveaux bénévoles lors des "Assises du bénévolat"			Accueil et formation des nouveaux étudiants au sein de l'équipe citoyenne	Lancement deuxième campagne de recrutement de bénévoles
	Outiller l'équipe dans l'accompagnement des aînés	Prise de contact avec la coopération départementale pour soutien à la conduite du projet		Signature de la Charte Equipe citoyenne Monalisa			Formation des bénévoles (formation socle Monalisa)		
Des aînés insérés dans la vie sociale	Repérer les aînés isolés et notamment les "invisibles"	Prise de rendez-vous (janvier) et rencontre des partenaires (janvier-février)		Information auprès des habitants sur le projet via les partenaires associés					
	Accompagner les aînés pour les sortir de leur isolement	Conception des flyers habitants et institutionnels, et de l'affiche	Distribution des flyers et affichage dans les commerces des quartiers par les étudiants bénévoles	Organisation des navettes pour facilier l'accès des aînés aux activités de l'OPAD					Poursuite de la campagne de communication pour informer les aînés des quartiers de l'existence du projet
		Prise de rendez-vous avec les médias locaux (France 3 bourgogne, Bien Public, DijonMag, ...)	Diffusion du projet via les médias						Consultation des aînés pour la programmation des activités (octobre)
		Poursuite des activités proposées dans le cadre du projet "Dimanches de la Vie"							Organisation et conduite d'activités hors les murs dans les quartiers et co-animées par les aînés (à partir d'octobre)

<table>
<tr><th rowspan="3">IMPACTS</th><th rowspan="3">OBJECTIFS POURSUIVIS</th><th colspan="5">ACTIONS</th></tr>
<tr><th>2016</th><th colspan="4">2017</th></tr>
<tr><th>Novembre-Décembre</th><th>Janvier-Mars</th><th>Avril-Juin</th><th>Juillet-Septembre</th><th>Octobre-Décembre</th></tr>
<tr><td rowspan="3">Créer des équipes citoyennes de proximité constituées de voisins solidaires</td><td>Mobiliser le réseau de gardiens d'immeubles de Bondy Habitat</td><td>Identification du référent auprès du bailleur social Bondy Habitat pour la coordination du projet et la précision des rôles et missions possibles des gardiens d'immeubles</td><td>Rencontre des gardiens d'immeubles, partage du projet et identification de volontaires (janvier-février)</td><td colspan="3">Points d'avancée bimensuels avec les gardiens d'immeuble et le réferent Bondy Habitat</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Créer des groupes de voisins bénévoles</td><td colspan="2">Campagne de communication pour l'appel à bénévolat (journal de la ville,distribution de flyers, affichages, ...) (décembre-février)</td><td rowspan="2" colspan="2">Points mensuels transversaux des équipes citoyennes : expression des réussites et difficultés rencontrées, identification collective des besoins d'accompagnement des aînés, partage de suggestions</td><td rowspan="2">Lancement d'une nouvelle campagne de mobilisation de bénévoles pour l'année à venir</td></tr>
<tr><td></td><td>Constitution et formation d'une équipe citoyenne dans chaque quartier (formation socle Monalisa) (février)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Le développement d'une dynamique partenariale pour une prise en compte globale des aînés</td><td rowspan="2">Mobiliser les acteurs locaux (Bondy Habitat, CLIC, Centres sociaux, associations locales, CMS, ...) comme relais de repérage et d'accompagnement des âgés</td><td colspan="2">Rencontre et partage du projet avec les acteurs locaux (décembre-janvier)</td><td rowspan="2" colspan="2">Points d'avancée trimestriels</td><td rowspan="2">Bilan du projet expérimental et mise en perspective en vue de son essaimage sur d'autres quartiers, en lien à d'autres bailleurs sociaux</td></tr>
<tr><td></td><td>Définition des espaces de pilotage et de suivi du projet (janvier)</td></tr>
<tr><td>Constituer des parcours globaux d'accompagnement pour prévenir l'isolement social des aînés</td><td></td><td>Mise en place d'un système de veille des besoins (février-mars)</td><td colspan="3">Constitution de parcours d'accompagnement globaux des aînés adapté à leurs besoins (selon les niveaux d'isolement et de dépendance, les envies et habiletés de chacun, ...) et favorisant leur inclusion sociale dans les quartiers et dans la Ville</td></tr>
</table>

F.R. CONSULTANTS

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	2017			
		Janvier-Mars	*Avril-Juin*	*Juillet-Septembre*	*Octobre-Décembre*
Accompagner les aînés en développant leur autonomie	*Atténuer l'isolement des aînés*	Organisation des visites à domicile auprès des aînés repérés par le services de la Ville (à partir de février)	Poursuite des visites à domicile auprès d'aînés nouvellement repérés		
		Organisation et animation d'activités collectives et à dimension intergénérationnelle en direction des aînés (à partir de mars)			
	Rendre les aînés acteurs de la vie sociale du quartier			Soutien des aînés dans l'organisaiton et la conduite d'actions à leur initiative pemettant de valoriser leurs savor-faire et développer la confiance en soi (à partir de juillet)	
Mobiliser l'environnement social pour une inclusion durable des aînés dans le quartier	*Mobiliser le quartier autour de la lutte contre l'isolement des aînés*	Définition d'une stratégie de communication pour l'information sur le projet, le repérage d'aînés isolés et la mobilisation de nouveaux bénévoles (janvier-février)	Création d'animations en lien aux structures éducatives du quartier -établissements scolaires, centres aérés, structures jeunesse, ... (à partir d'avril)		Bilan collectif du projet expérimental et identification des axes à investir en vue de sa pérénisation
	Associer la diversité des partenaires dans le repérage des aînés isolés	Information du Conseil citoyen sur le lancement du projet (janvier) et organisation d'un diagnostic en marchant consacré au repérage des aînés et l'analyse de leurs besoins (mars)	Identification et rencontre des partenaires locaux -bailleurs sociaux notamment pour la définition d'une stratégie de repérage des "invisibles" (avril)		
Structurer une équipe citoyenne dans la lutte contre l'isolement des aînés	*Constituer et qualifier le groupe*	Rédaction du réglèment intérieur et signature de la charte Monalisa (janvier)			
		Formation des bénévoles (février-avril)			
	Accompagner en continu l'équipe dans son engagement bénévole	Constitution des binômes pour la conduite des visites à domicile (février)	Organisation de groupes de suivi bimensuels : points d'avancée sur la conduite des actions, échanges entre bénévoles sur leurs expériences d'engagement (réusites, difficultés, ...), résolution collective des problèmes rencontrés		

F.R. CONSULTANTS

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	2017			
		Janvier-Mars	*Avril-Juin*	*Juillet-Septembre*	*Octobre-Décembre*
Créer un réseau de lutte contre l'isolement des aînés et notamment les personnes en rupture culturelle	Recruter et former des bénévoles en capacité d'intervenir auprès des aînés	Formation socle Monalisa 1	Organisation d'une nouvelle campagne de recrutement (affiche, article de presse, flyer, réseau,…)		Formation socle Monalisa 2
	Mobiliser des jeunes issus ou non du quartier dans l'intervention auprès des aînés	Elaboration d'un argumentaire en vue de l'implication des jeunes migrants (cf découverte, apprentissage, interculturalité, arguments pour justifier de son intégration…)	Rencontre des jeunes migrants notamment en lien au toit du monde et aux associations des différentes "communautés"		Animation du réseau des jeunes migrants
		Constitution d'un groupe d'accueil de jeunes migrants majeurs		Formation socle Monalisa "jeunes migrants"	
		Sensibiliser des réseaux non captifs de l'action de l'associatoin (AFEV, Erasmus, Associations étudiantes, CROUS,…)			Campagne de recrutement de jeunes "intégrés" sur un mode "participatif" (construction des actions avec les jeunes)
	Mobiliser les "proches" et plus largement les habitants pour qu'ils encouragent/incitent les séniors à sortir de leur isolement		Organisation d'une campagne de sensibilisation des professionnels (services à domicile, infirmières), aidants (en lien aux réseaux existants), commerçants, habitants (en lien au Centre d'animation, le Centre Familial, la FDCS)		
		Choisir un lieu stratégique d'ouverture de la "Boutique solidaire" et étudier l'opportunité de création d'une structure ESS spécifique (non concurrence, engagement des aînés,…)	Ouverture de la boutique		Organisation de rencontres d'information et d'intégration
Accompagner les séniors et favoriser leur engagement	Proposer des actions attractives contribuant à l'animation de la vie sociale du quartier et supposant les contributions des aînés	Constitution d'une équipe citoyenne d'organisation de l'opération "témoignages" (recrutement à l'échelle ville en vue d'effets de mixité et de mobilisation d'une diversité de compétences)	Organisation d'une action collective de recueil et de valorisation de témoignages sollicitant une diversité de moyens d'expression (récits de vie, photos, films, peintures, objets, cuisine,…)		Evènement festif et/ou parcours de découverte de nos aînés sur les couronneries à partir des témoignages
					Focale sur la condition et l'émancipation des femmes
	Proposer des parcours stimulants et engageants et adaptés	Poursuite et amplification des actions "appel téléphonique", "visites à domicile", "centre de loisirs et de rencontres", "activités physiques adaptées, sorties culturelles"			
		Organisation de temps réguliers de consultation individuelle (adaptation du parcours d'engagement) et collective (pour la mise en œuvre d'actions collectives)			

F.R. CONSULTANTS

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	ACTIONS				
		2016	2017			
		Décembre	Janvier-Mars	Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre
Créer une équipe citoyenne d'aînés mobilisés dans la lutte contre l'isolement	Constituer et qualifier un groupe de sénior		Formation Socle Monalisa (janvier)			
	Soutenir les séniors dans la définition d'un projet d'engagement social		Accompagnement collectif à la définition d'un projet d'engagement social vis-à-vis des séniors du quartier mobilisés et acquisition des pratiques de la bientraitance (Février, Mars)	Rencontres interséniors (avec des séniors extérieurs au quartier) autour de leurs projets d'engagement social et des modalités de leur concrétisation (Avril, Mai)	Accompagnement à la précision et/ou à la concrétisation des projets d'engagement social	
Accompagner les séniors en développant leur autonomie	Soutenir les séniors dans l'accès aux droits	Animation hebdomaire d'ateliers d'accès aux droits			Autonomisation de l'atelier	
			Accompagnement à l'identification de la diversité des droits, des opportunités (gratuité)		Emergence de projets solidaires	
	Soutenir l'appropriation de l'outil Internet comme support d'autonomisation et de soutien solidaire	Animation des ateliers informatiques				
Agir sur l'environnement social pour qu'il soit plus inclusif vis-à-vis des personnes âgées	Mobiliser le quartier autour de la lutte contre l'isolement des séniors	Saisir le conseil citoyen	Recueillir des suggestions pour la mobilisation des habitants, des jeunes, des associations par rapporr aux personnes âgées	Accompagnement à la mise en œuvre des suggestions		
	Sensibiliser en continu la diversité des partenaires sur les besoins des séniors et le type de pratiques pouvant être systématisées	Interventions au sein de la commission de quartier				
				Rencontre participative (Mai)		
	Créer un réseau d'échange de pratiques à l'échelle intercommunale		Conception d'une plateforme collaborative	Test et perfectionnement de la plateforme collaborative (avec modérateur)		

<table>
<tr><th rowspan="2">IMPACTS</th><th rowspan="2">OBJECTIFS POURSUIVIS</th><th colspan="4">2017</th></tr>
<tr><th>Janvier-Mars</th><th>Avril-Juin</th><th>Juillet-Septembre</th><th>Octobre-Décembre</th></tr>
<tr><td rowspan="4">Intégrer les séniors dans la vie sociale</td><td rowspan="2">Capter de nouveaux aînés et les fidéliser</td><td>Définition d'une stratégie de communication pour informer sur l'existence du jardin partagé et la programmation</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="4">Programmation spécifique en direction des aînés permettant d'attirer de nouveaux séniors, et de répondre à leurs besoins spécifiques (cf. "les jeudis du vivre ensemble")</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Rendre les aînés acteurs de la vie sociale du quartier</td><td rowspan="2">Actions de recrutement de nouveaux bénévoles (janvier-février)</td><td colspan="2">Consitution d'une équipe de jardiniers autonome</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">Organisation d'évènements intergénérationnelles mobilisant les aînés et/ou à leur initiative (cf. Fête du printemps)</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Péreniser le projet de Jardin Partagé</td><td rowspan="2">Rechercher de nouveaux financements</td><td rowspan="2">Dépôt de candidature ARS</td><td>Dépôt de candidature Appel à Projet Fondation de France (avril)</td><td colspan="2">Recherche de financements privés</td></tr>
<tr><td colspan="3">Veille permanente sur les appels à projets</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Mobiliser l'environnement partenarial (relais d'information, développement d'actions)</td><td rowspan="2"></td><td>Définition d'une stratégie de communication pour valoriser le projet et développer les partenariats</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td colspan="3">Repérage des partenaires et rencontres</td></tr>
</table>

F.R. CONSULTANTS

Tables citoyennes - Lyon

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	ACTIONS				
		2016	2017			
		Novembre-Décembre	Janvier-Mars	Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre
Des aînés investis dans la vie sociale de leur quartier	Repérer aînés isolés et notamment les "invisibles" pour qu'ils participent au Café	Organisation de rencontres de partenariats pour le repérage des publics (CSF, Aides à domicile ATOME, Maisons des séniors, AS, bailleurs sociaux ORVITIS, SIC HABITAT, Dijon Habitat, VILLEO, ICF, DRPA et la coopération départementale Monalisa, CAF)	Conception de nouveaux supports de communication innovants de type vidéo d'un après midi type au Café	Organisation d'animations hors les murs (ex: en pied d'immeubles dans les cités)		
		Organisation de temps de présentation du projet au sein des associations accueillies par la Maison Phare	Poursuite des permenances et distribution de flyers dans le quartier sur des lieux stratégiques (marché, avenue du lac, jardin du ruisseau ...)			
	Faciliter l'émergence de projets portés par les aînés dans le café ou hors les murs voire les faire adhérer à l'équipe citoyenne			Organisation d'animations permettant aux aînés de partager leurs expériences, leur vécu et leur connaissance du quatier (ex : évènements organisés à l'agora; radio campus émission sur la citoyenneté avec les jeunes)	Animation par les aînés d'ateliers , dans le cadre du Café, permettant de partager leurs savoir-faire, leurs habiletés (couture, lecture, cuisine, ...)	
Une équipe citoyenne autonome dans la conduite du projet	Clarifier la posture et les missions du bénévole	Présentation et partage du projet social	Formation des membres de l'équipe citoyenne sur: - l'engagement et le bénévolat - l'écoute active /la communication			
	Rendre les bénévoles acteurs d'actions au sein du café	Programmation des activités du café - Roulement dans la répartiiton des rôles				
				Organisation d'animations par les bénévoles selon leurs habiletés, savoir-faire et envies		

F.R. CONSULTANTS

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	ACTIONS				
		2016	2017			
		Décembre	Janvier-Mars	Avril-Juin	Juillet-Septembre	Octobre-Décembre
Des aînés acteurs de la vie sociale du quartier	Accompagner les aînés dans la définition de leur projet de vie	Elaboration d'un flyer en plusieurs langues (français, arabe, ...) en direction des aînés présentant les activités proposées par l'AMV et par les acteurs locaux ainsi que l'ensemble des services utiles à l'accès aux droits	Mise en place d'un café accueil (janvier-février)	Points intermédiaires individualisés avec chaque aîné sur la concrétisation de son projet de vie		
			Modification du formulaire "Dispositif accompagnement social et éducatif " pour une meilleure identification des besoins des aînés (janvier)			
	Faciliter l'implication des aînés dans les projets collectifs		Structuration des groupes de parole réguliers (parcours de vie, ateliers mémoire, ...) (février-mars)	Bilan intermédiaire du projet avec les aînés accompagnéset/ou investis dans les actions (juin)		Evaluation annuelle du projet avec les aînés (début décembre)
			Organisation d'actions à l'intiative des aînés et animées par les aînés			
Un quartier mobilisé pour le bien-être des aînés	Développer les partenariats locaux pour une meilleure prise en compte des aînés dans les quartiers		Candidature du projet à l'Appel à projet du Contrat de Ville (*date à définir selon le calendrier de l'AAP*)		Formalisation du bilan sous forme d'un document de synthèse et envoi pour information aux partenaires institutionnels (Ville, Agglomération,...)+ prise de rendez-vous avec les patenaires (septembre)	
			Organisation d'actions enpartenariat avec les acteurs locaux (associations, centre social, équipements, établissements scolaires, ...)			
	Mobiliser l'ensemble des habitants dans une vie inclusive	Appel à bénévolat pour le repérage des aînés isolés		Animation d'activités avec la participation des jeunes du quartier (repas, sorties, projets mémoire, ...)		
			Formation des bénévoles à l'écoute participative et sensibilisation aux problématiques rencontrées par les aînés dans les quartiers (dès janvier et de manière régulière lors de l'arrivée des nouveux bénévoles)			
				Saisie du Conseil citoyen voire intervention dans le cadre du Conseil (Juin)		

<table>
<tr><th>IMPACTS</th><th>OBJECTIFS POURSUIVIS</th><th colspan="6"></th></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="6">2017</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3">Janvier-Mars</td><td colspan="3">Avril-Juin</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Animer un réseau local de bénévoles impliqués dans la lutte contre l'isolement</td><td>Repérer les aînés isolés et les inciter à s'inscrire dans le réseau ADAR Amitié</td><td>Description de la procédure de conduite des visites en porte à porte et élaboration des outils supports à cette rencontre</td><td rowspan="2">Préparation de la communication (courrier du Maire, Facebook, Flyer, Organisation des rencontres quartier,...)</td><td>Formation et outillage ddes membres du Conseil Citoyen</td><td rowspan="2">Lancement de la communication</td><td colspan="2">Réalisation des visites en porte à porte</td></tr>
<tr><td>Recruter et former un réseau de bénévoles intervenants</td><td></td><td>Recherche de sponsors/financements en vue d'équiper un plus grand nombre de bénévoles intervenants et/ou aînés en tablettes tactiles</td><td>Organisation des rencontres de quartier</td><td>Sélection et formation des bénévoles intervenants (Formation ADAR + utitlisation tablettes)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">Améliorer la vie des séniors</td><td>Faire connaître l'existant, valoriser la parole des aînés</td><td colspan="4" rowspan="2">Préparation du Guide à destination des personnes âgées</td><td colspan="2">Publication du guide</td></tr>
<tr><td>Proposer des actions et animations permettant de sortir les aînés de leur isolement</td><td></td><td colspan="2">Recueil et valorisation des récits de vie et valorisation dans le journal des fournisiens</td></tr>
<tr><td>Initier les séniors à l'utilisation du numérique</td><td colspan="4"></td><td colspan="2">Organisation d'actions d'animation avec accompagnement des aînés isolés par les bénévoles intervenants</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="4"></td><td colspan="2">Mise en place et conduite des ateliers numériques</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td></td><td></td><td colspan="3"></td><td colspan="3"></td></tr>
</table>

IMPACTS	OBJECTIFS POURSUIVIS	2017			
		Janvier-Mars	*Avril-Juin*	*Juillet-Septembre*	*Octobre-Décembre*
Améliorer la vie des aînés	*Structurer une équipe citoyenne dans la lutte contre l'isolement des aînés*	Formation des bénévoles au repérage des aînés isolés (mars)		Campagne de mobilisation de nouveaux bénévoles et notamment des aînés : appel à bénévolat au sein des usagers de la maison de quartier, auprès des habitants et des âînés actifs repérés	
	Encourager la "participation active "aux activités de la maison de quartier et plus largement à la vie sociale du quartier	Déploiement d'une stratégie de communication : réalisation d'une plaquette pour information aux partenaires, distribution de flyers et affichage dans les halls d'immeubles (février-mars)	Organisation d'activités par et en direction des séniors, dans une visée intergénérationnelle, favorisant les rencontres, les échanges et valorisant leurs connaissances et savoir-faire		
Mobiliser l'environnement social pour une inclusion durable des aînés dans le quartier	*Mobiliser les partenaires pour le repérage des aînés isolés*	Rencontre des partenaires locaux (bailleur social et "clients relais", associations d'aide à domicile, Resto du Cœur, Association Cœur Solidaire, ...) pour les mobiliser dans le repérage des aînés et leur orientation vers la maison de quartier (mars -avril)			
	Participer au développement d'une dynamique de réseau	Lien à la Coopération départementale Monalisa du Nord	Rapprochement avec l'équipe citoyenne du Centre social Bellevue de Denain : mettre en commun les expériences, partager les ressources	Rencontre de la Ville de Denain pour sensibiliser aux enjeux de l'isolement des aînés et faire reconnaître l'engagement des bénévoles (septembre)	