

T.A.A.F.E.

Towards Alpine Age-Friendly Environment

Groupes d'expression

Évaluation des besoins

Décembre 2020



Crédits : Marion Dunyach, Photographe (Les Petits Frères de Pauvres)

European Regional Development Fund

SUPPORT FROM THE EUROPEAN UNION: € 1.623.251

PROJECT SELECTED | FOR CO-FINANCING BY THE EUROPEAN UNION



Avec la participation de :

✓ **Qui a été impliqué dans le processus d'évaluation des besoins ?**

L'équipe française du projet a principalement été impliquée dans le processus d'évaluation des besoins. Nous avons mené des entretiens et organisé de groupes de discussion avec Les Petits Frères des Pauvres autour de 2 questions principales : « Qu'est-ce qui, dans notre quartier, est favorable aux aînés ? » et « Que faut-il améliorer ? »

L'équipe française, dite « le Trio », se compose :

- Des « facilitateurs » : Ingrid Dromard et Tine Roth, post-doctorantes à l'UGA,
- Du représentant des structures : Jean-Stéphane Borja, chargé de mission PSP PACA,
- De représentants des Aînés : Françoise Nazarian et Yves Poirier, bénévoles aux Petits Frères des Pauvres.

✓ **Quelle approche/méthodologie pour guider le processus d'identification de certaines questions partagées, et détermine les trois domaines principaux ?**

Au regard de la situation sanitaire, l'action projetée a dû être adaptée et a été tenue de faire preuve d'une certaine plasticité. Ainsi si des groupes d'expressions ont été initiés au départ, ces groupes ont été adaptés au contexte sanitaire (s'agissant de surcroît d'un public vulnérable). Ainsi avons-nous dû organiser et mettre en place :

- Des ateliers en petit comité - une personne du Trio avec 3-4 seniors, ou avec 1-2 bénévoles des Petits Frères des Pauvres,
- Des petits groupes expression avec bénévoles et personnes âgées/bénéficiaires,
- Des rencontres en ligne avec des bénévoles et des salariés,
- Des échanges téléphoniques individuels – une personne du trio avec 1 personne âgée des Petits Frères des Pauvres.

Pour maintenir une dynamique collective, nous avons réalisé un partage systématique avec chaque petit groupe ou chaque personne de ce qui a été dit par d'autres relativement à ce qui apparaissait « favorable aux aînés » ou non. Il est également à noter que ce travail a accompagné la création d'une chaîne téléphonique portée par les bénévoles des Petits Frères des Pauvres.

✓ **Quel rôle le Trio a-t-il joué dans ce processus ?**

Le Trio forme un groupe de travail qui recueille toutes les informations et les analyse. La circulation entre les membres du trio devient cruciale pour retracer les différentes informations recueillies lors des groupes d'expression ou des échanges personnels. Les face-à-face et les rencontres s'étant multipliés, des rapports écrits ont été systématiquement réalisés. Le Trio veille ainsi à ce qu'aucune information ne soit perdue et que tous les participants se sentent impliqués dans le processus.

✓ ***Quelle a été la dynamique entre les participants, les difficultés rencontrées et comment vous les avez surmontés ?***

Nous pouvons souligner 2 éléments majeurs affectant (positivement ou négativement) la dynamique collective lors des échanges. Il s'agit de :

- Mélanger/croiser les points de vue sur le bien-être : à savoir : public/privé, jeunes/vieux, formel/informel, institutions/organisations, employés/bénévoles, utilisateurs/fournisseurs, etc. Si les échanges gagnent en complexité, ces différents points de vue profitent néanmoins au dialogue et à la construction d'un projet viable.
- Faciliter les groupes d'expression avec les représentants des seniors : les représentants de seniors connaissent les participants. Ils participent et contribuent aussi à favoriser les échanges entre les membres des groupes d'expression.

✓ ***Quels sont les principaux éléments ressortis lors du processus d'évaluation des besoins ?***

Plusieurs besoins ont pu être répertoriés au niveau :

- Des relations sociales,
- Du logement,
- De l'« extérieur » (espaces publics, etc.),
- De la mobilité,
- De la sécurité,
- Des courses et achats,
- De l'accès à l'information,
- De l'environnement numérique.

✓ ***Quels sont les trois domaines liés à l'« environnement favorable aux aînés » de l'OMS sur lesquels vous vous êtes centrés ?***

- Domaine 1 : Espaces extérieurs et bâtiments
- Domaine 2 : Soutien communautaire et services de santé
- Domaine 3 : Information et communication

✓ ***Pour chaque domaine, soulignez les raisons pour lesquelles il est pertinent dans le contexte local et pourquoi il a été choisi.***

Pour ce qui est du domaine 1 « Espaces extérieurs et bâtiments » :

Les espaces extérieurs et les espaces verts ne sont pas disponibles. Les trottoirs ne sont pas adaptés aux fauteuils roulants ou encombrés. Les maisons de personnes âgées ne sont pas

idéalement situées. Pas de places de stationnement, pas d'accessibilité des parcs, trottoirs, navettes, articles encombrants, arrêts d'autobus. Pas de toilettes disponibles à l'extérieur.

Pour ce qui est du domaine 2 « Soutien communautaire et services de santé » :

Les relations sociales sont centrales pour les personnes isolées. Dans un monde où de plus en plus de services sont numérisés et « sans contact » (plus de caissiers dans les magasins, plus de personnes validant le billet pour le tiercé, plus de rendez-vous en face à face dans les institutions, les contacts par courriel, etc.). Cet environnement numérique constitue une grande difficulté dans la vie quotidienne des seniors. La plus infime relation ordinaire leur semble même compromise par ce monde « sans contact ».

Pour ce qui est du domaine 3 « Information et communication » :

Les personnes âgées isolées n'ont pas accès à l'information générale (activités, centres sociaux, services de soins, accès aux droits sociaux, etc.). Pas ou peu d'accès aux ordinateurs ou à Internet.

✓ ***Qu'est-ce qui pourrait, selon les seniors, rendre leur contexte local plus convivial ?***

Au niveau du domaine 1 « Espaces extérieurs et bâtiments » :

Des espaces extérieurs et des bâtiments adaptés permettront aux personnes âgées de sortir plus facilement. Ils apprécieront les lieux publics, rencontreront à l'extérieur d'autres personnes, se promèneront, seront facilement informés de ce qui se passe dans le quartier. Ils pourront participer à la vie quotidienne en étant toujours mobiles et donc moins isolés.

Au niveau du domaine 2 « Services sociaux et soin de santé » :

De pouvoir bénéficier de l'aide d'une personne qui vient chez elle pour « traduire » (expliquer) à la fois le contenu des documents administratifs mais aussi les procédures d'accès (dématérialisation des documents). Avoir un soutien à la pratique de l'environnement numérique aidera les personnes âgées à être moins isolées.

Au niveau du domaine 3 « Information et communication » :

Il est essentiel d'être informé de ce qui se passe dans notre quartier et au-delà pour bien vieillir. Les relations sociales que nous avons nous aident à rester en contact avec le monde. Mais l'environnement devient de plus en plus numérique. Il est très difficile d'être informées et de communiquer avec le monde extérieur, mais aussi avec la famille, avec des amis, avec des prestataires de services, etc. Par conséquent, avoir quelqu'un qui s'occupe de vous est très important. Par exemple, le passage quotidien ou hebdomadaire de l'infirmière ou des soins à domicile ponctue la vie quotidienne des personnes âgées isolées. Il apparaît très important d'avoir accès aux services par l'entremise de services de soins à domicile, d'associations ou de centres pour personnes âgées lorsqu'on vieillit.