



toulouse  
métropole

---

**LES SENIORS DANS L'OPEN MÉTROPOLE**  
**« INNOVATIONS ÉCONOMIQUES ET VIEILLISSEMENT SUR LES**  
**TERRITOIRES DE TOULOUSE MÉTROPOLE »**

---

*Plan d'action métropolitain*

**Alcimed**  
EXPLORER ET DÉVELOPPER LES TERRES INCONNUES

## SOMMAIRE

|   |    |
|---|----|
| Sommaire.....   | 2  |
| I. Synthèse du plan d'action métropolitain.....   | 3  |
| II. Contexte, objectifs, méthodologie.....  | 8  |
| 1. Contexte de l'étude.....   | 8  |
| 2. Objectifs.....   | 8  |
| 3. Méthodologie et moyens.....  | 9  |
| III. Plan d'action métropolitain.....   | 11 |
| 1. Structure du plan d'action.....  | 11 |
| a. Trois piliers comprenant huit axes opérationnels.....  | 11 |
| b. Le rôle de Toulouse Métropole.....   | 12 |
| 2. Pilier 1 : Développer la connaissance autour des besoins et usages des seniors et de leur accompagnement.....  | 12 |
| a. Axe opérationnel 1 : Evaluer les besoins et usages des seniors.....  | 13 |
| b. Axe opérationnel 2 : Développer l'accompagnement des professionnels de proximité pour faire vivre ensemble les différentes générations et accompagner le vieillissement..... | 14 |
| 3. Pilier 2 : Aménager l'espace de vie et développer la mobilité pour favoriser l'inclusion des seniors.....  | 15 |
| a. Axe opérationnel 3 : Développer l'accessibilité et l'offre des services de transport.....  | 15 |
| b. Axe opérationnel 4 : Accompagner le développement du logement intergénérationnel.....  | 17 |
| c. Axe opérationnel 5 : Développer l'appropriation de l'espace public.....  | 18 |
| 4. Pilier 3 : Favoriser le bien-vivre des seniors en facilitant leur accès à l'information et aux services.....   | 19 |
| a. Axe opérationnel 6 : Soutenir la mise en place de guichets de quartier favorisant l'accessibilité à l'information et aux services.....                                       | 19 |
| b. Axe opérationnel 7 : Soutenir l'organisation d'ateliers d'échanges ou d'activités de loisirs associant les seniors.....  | 21 |
| c. Axe opérationnel 8 : Favoriser l'organisation d'ateliers en faveur du bien-vieillir.....   | 22 |
| 5. Poursuite et déploiement du plan d'action.....   | 24 |

## I. SYNTHÈSE DU PLAN D'ACTION MÉTROPOLITAIN

La démarche de développement de la filière Silver Economie par Toulouse Métropole sur son territoire a été engagée en réponse au vieillissement de la population. Le vivre ensemble et le bien-vieillir des seniors font partie des enjeux auxquels souhaite répondre la Métropole, en mobilisant et fédérant l'ensemble des acteurs concernés afin d'apporter des réponses adaptées aux besoins des seniors.

L'objectif de Toulouse Métropole à travers ce plan d'action est de favoriser le développement économique par des actions visant les seniors dans des démarches inclusives, c'est-à-dire qui peuvent également s'adresser à l'ensemble de la population. En effet, Toulouse Métropole souhaite que ces actions s'inscrivent dans une démarche globale favorisant la mixité sociale et intergénérationnelle et sensibilisant au fait que les enjeux du vieillissement nous concernent tous.

Ce plan a été co-construit avec des acteurs du territoire, dont la collaboration est essentielle afin de mener à bien les ambitions de Toulouse Métropole. De ce travail, les principales attentes ressortant à l'égard de la Métropole sont qu'elle appuie la diffusion des informations, qu'elle soit la vitrine de l'ensemble des initiatives menées sur son territoire et qu'elle ait un rôle de catalyseur et de facilitateur à travers son rôle de fédératrice des acteurs de la métropole. Sa mission principale est de rassembler et favoriser la communication entre les différentes structures communales, départementales, régionales, de l'Etat ... et les acteurs locaux publics et privés.

La démarche de la Métropole s'axe autour de trois piliers :

- Développer la connaissance autour des besoins et usages des seniors et de leur accompagnement,
- Aménager l'espace de vie et développer la mobilité pour favoriser l'inclusion des seniors,
- Favoriser le bien-vivre des seniors en facilitant leur accès à l'information et aux services.

Ces trois piliers comprennent huit axes opérationnels et dix premières actions à mener dans les prochains mois.

Ils constituent le plan d'action de Toulouse Métropole.

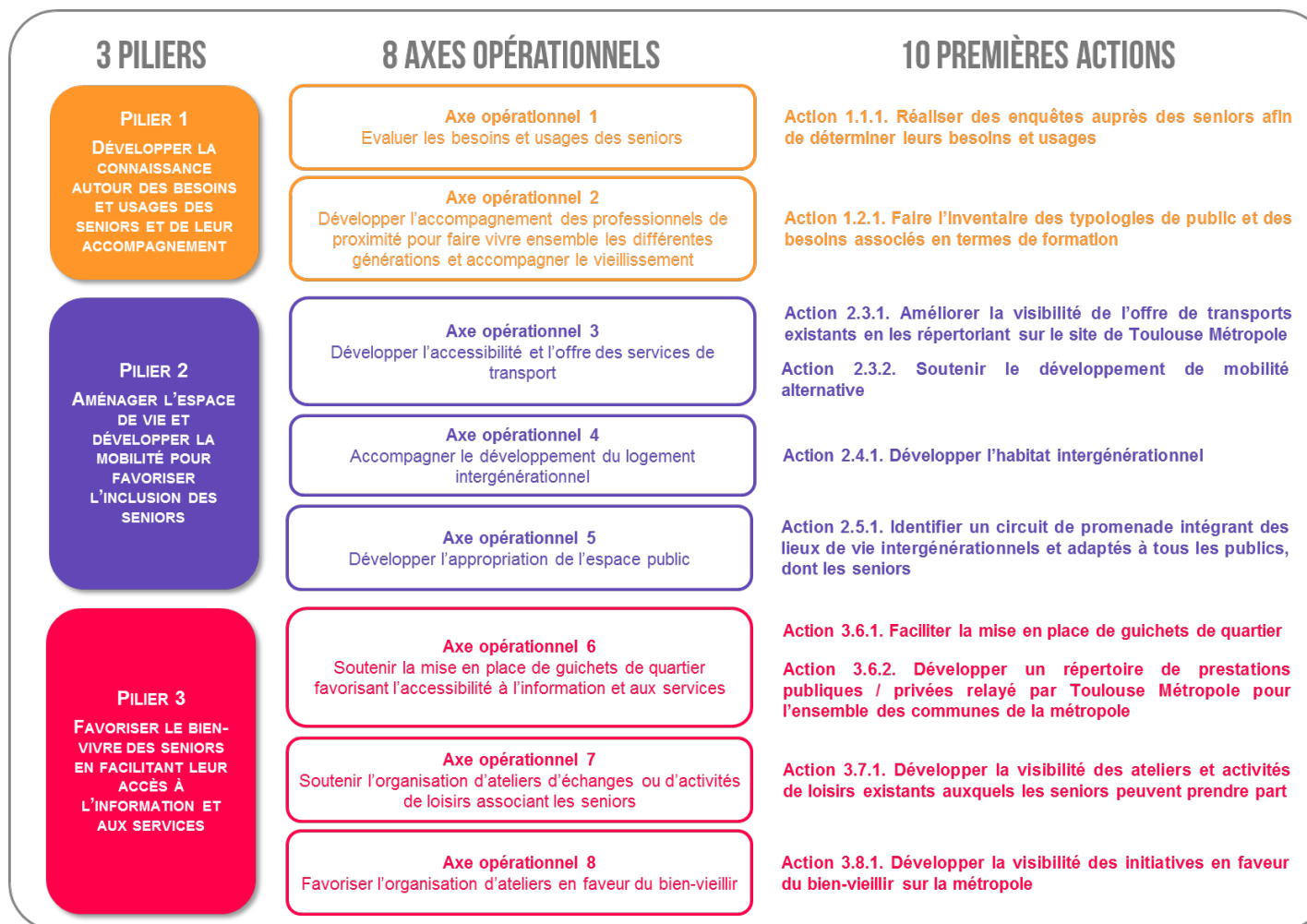


Figure 1 : Piliers, axes opérationnels et premières actions du plan d'action métropolitain

Au travers de ce plan, la Métropole mènera des actions de communication, de diffusion de l'information et aura un rôle fédérateur auprès des acteurs autour du déploiement d'initiatives, de leur expérimentation, de l'apport de ressources financières, méthodologiques, humaines, ...

Tableau 1 : Principaux objectifs de Toulouse Métropole

| Piliers      | Axes opérationnels  | Information    | Diffusion / orientation   | Action collective de coordination et de déploiement               | Test / pilote                   | Aide financière | Etablissement de standard méthodologique                                  | Appel à projet                        |
|--------------|---|----------------|---------------------------|---|---------------------------------|-----------------|---|---------------------------------------|
| 1<br>(p. 12) | 1.1. Evaluer les besoins et usages des seniors  |                |                           | Coordonner les acteurs impliqués dans la réalisation des enquêtes |                                 |                 | Modèles d'enquêtes  |                                       |
|              | 1.2. Développer l'accompagnement des professionnels de proximité pour faire vivre ensemble les différentes générations et accompagner le vieillissement |                |                           | Réunir les acteurs concernés et initier la concertation           | Tester des modules de formation |                 |   |                                       |
| 2<br>(p. 15) | 2.3. Développer l'accessibilité et l'offre des services de transport  | Rendre visible | Diffusion des initiatives |   | Tester de nouveaux modes        |                 | Déterminer le modèle économique   |                                       |
|              | 2.4. Accompagner le développement du logement intergénérationnel  |                | Diffusion des initiatives | Accompagner à la structuration de modèles de cohabitation         |                                 |                 | Accompagner à la structuration de modèles de cohabitation                 |                                       |
|              | 2.5. Développer l'appropriation de l'espace public  | Rendre visible | Diffusion des initiatives | Accompagner les partenaires économiques                           |                                 |                 |   |                                       |
| 3<br>(p. 19) | 3.6. Soutenir la mise en place de guichets de quartier favorisant l'accessibilité à l'information et aux services                                       | Rendre visible | Diffusion des initiatives |   |                                 |                 | Standards à la mise en place et au fonctionnement de guichets de quartier | Appel à projet dans le cadre de l'ESS |
|              | 3.7. Soutenir l'organisation d'ateliers d'échanges ou d'activités de loisirs associant les seniors  | Rendre visible | Diffusion des initiatives |   |                                 |                 | Déterminer le modèle économique   |                                       |

|  |   |                |                           |  |  |  |                                 |  |
|--|---|----------------|---------------------------|--|--|--|---------------------------------|--|
|  | 3.8. Favoriser l'organisation d'ateliers en faveur du bien-vieillir | Rendre visible | Diffusion des initiatives |  |  |  | Déterminer le modèle économique |  |
|--|---|----------------|---------------------------|--|--|--|---------------------------------|--|

Toulouse Métropole doit aujourd'hui se mobiliser sur les premières actions définies par ce plan, en couvrant les trois piliers définis. La concertation des acteurs concernés par ces actions permettront d'en définir le mode opératoire, propre à chaque action.

Tableau 2: Premières actions de Toulouse Métropole

| Piliers      | Axes opérationnels | Descriptif de l'action  | Rôle de Toulouse Métropole  | Délai  | Moyens internes   | Moyens externes  | Budget                      |
|--------------|--------------------|---|---|--|---|--|-----------------------------|
| 1<br>(p. 12) | 1.1.               | 1.1.1. Réaliser des enquêtes auprès des seniors afin de déterminer leurs besoins et usages                              | Réunir des acteurs du territoire ayant des compétences dans l'élaboration d'enquêtes (universités, Fondation I2ML, ...) afin de définir des standards de méthodologie pour la réalisation d'enquêtes à destination des seniors  | 12 à 18 mois<br>(selon la rentrée universitaire) | Temps chargé de mission<br>Toulouse Métropole direction du développement économique   | Temps universitaires<br>(enseignants, étudiants)   | 0                           |
|              | 1.2.               | 1.2.1. Faire l'inventaire des typologies de public et des besoins associés en termes de formation                       | Réaliser une enquête auprès des acteurs travaillant au contact des seniors (entreprises d'aide à la personne, conciergeries, associations, ...) permettant une première évaluation de la demande et des besoins pour servir de support à la mise en place d'une concertation autour de la formation | 12 à 18 mois<br>(selon la rentrée universitaire) | Temps chargé de mission<br>Toulouse Métropole direction du développement économique   | Temps universitaires<br>(enseignants, étudiants)<br>Fondation I2ML –<br>Modu-Lab (sous réserve de financement en fonctionnement du Modu-Lab)<br>Région | 0                           |
| 2<br>(p. 15) | 2.3.               | 2.3.1. Améliorer la visibilité de l'offre de transports existants en les répertoriant sur le site de Toulouse Métropole | Recenser les possibilités de transport existant sur Toulouse Métropole adaptées aux seniors et intégrer la thématique senior dans le Plan de Déplacement Urbain (PDU)   | 6 mois   | Temps chargé de mission<br>Toulouse Métropole<br>(direction du développement économique, direction de la communication, direction voirie/accessibilité, PDU ...),<br>Tisseo | -  | 0                           |
|              |                    | 2.3.2. Soutenir le développement de solution de   | Mettre en place un projet pilote de déplacement alternatif  | 12 mois  | Temps chargé de mission<br>Toulouse Métropole (Smart  | A adapter selon le projet  | Relève du budget Smart City |

| Piliers      | Axes opérationnels   | Descriptif de l'action  | Rôle de Toulouse Métropole   | Délai                                | Moyens internes  | Moyens externes                        | Budget   |
|--------------|--|---|--|--------------------------------------|--|--|--|
|              |  | mobilité alternative  |  |                                      | City, direction du développement économique)   |  |  |
| 2<br>(p. 15) | 2.4.   | 2.4.1. Développer l'habitat intergénérationnel  | Développer un guide des bonnes pratiques de la cohabitation intergénérationnelle en collaboration avec les acteurs impliqués (seniors, étudiants, bailleurs sociaux, ...)  | 24 mois                              | Stage Toulouse Métropole (direction du développement économique, direction de l'habitat)   | Participations externes (cf. document) | 2,5-3k€ (indemnités de stage)<br>1-2k€ (déplacements pour réalisation de benchmarks)   |
|              | 2.5.   | 2.5.1. Identifier un circuit de promenade intégrant des lieux de vie intergénérationnels et adaptés à tous les publics, dont les seniors  | Réaliser le plan d'un itinéraire pilote de promenade et accompagner à la conception des éléments nécessaires à ce circuit de promenade en partenariat avec une ou plusieurs communes (signalisation, mobilier urbain, de repos, ...) | 6 mois (pour la réalisation du plan) | Temps chargé de mission Toulouse Métropole   | Participations externes (cf. document) | 0  |
| 3<br>(p. 19) | 3.6.   | 3.6.1. Faciliter la mise en place de guichets de quartier   | Elaborer une méthodologie à transmettre aux communes pour qu'elles s'emparent de cette initiative  | 6 mois                               | Temps chargé de mission Toulouse Métropole   | Participations externes (cf. document) | 0  |
|              |  | 3.6.2. Développer un répertoire de prestations publiques / privées relayé par Toulouse Métropole pour l'ensemble des communes de la métropole                                     | Créer un portail sur le site de Toulouse Métropole / Adapter le portail DATA.toulouse-métropole pour permettre le recensement et l'accès aux répertoires existants   | 12 mois                              | Phase étude : stagiaire<br>Phase opérationnelle : chargés de mission Toulouse Métropole, autres ressources à mobiliser en fonction des résultats de la phase 1 | Participations externes (cf. document) | Phase étude : 2,5-3k€ (indemnités de stage)<br>Phase opérationnelle : Coûts de communication<br>Coûts de réalisation / adaptation / mise à jour en fonction de la méthodologie définie dans la phase étude |
|              | 3.7.1. Développer la visibilité des ateliers et activités de loisirs existants auxquels les seniors peuvent participer en y étant actifs et / ou acteurs | - Phase étude : état de l'existant, benchmark, réflexion sur le contenu, analyse de la faisabilité ...<br>- Phase opérationnelle : réalisation / adaptation / mise à jour du site |  |                                      |  |  |  |
| 3.8.         | 3.8.1. Développer la visibilité des initiatives en faveur du bien-vieillir sur la Métropole  |   |  |                                      |  |  |  |

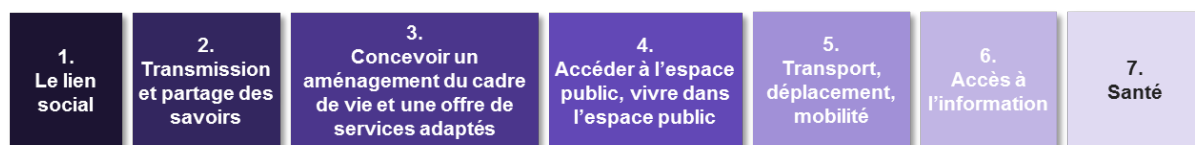
## II. CONTEXTE, OBJECTIFS, MÉTHODOLOGIE

### 1. Contexte de l'étude

➔ **Toulouse Métropole souhaite concrétiser les premières réflexions menées depuis 2012 sur le thème des enjeux du vieillissement démographique.-**

Toulouse Métropole souhaite développer la Silver Économie, ou économie au service des personnes vieillissantes, en ayant une approche globale du parcours résidentiel des personnes âgées, autonomes, fragiles ou dépendantes et en prenant en compte le rôle clé des professionnels, des aidants ou des bénévoles au contact des seniors.

Des premières initiatives ont été menées depuis 2012 au travers de la dynamique « Ville amie des aînés ». En 2015, dans le cadre du schéma directeur Smart City, des ateliers sur le thème « Seniors et ville de demain » ont permis de recueillir les attentes et besoins des seniors, d'élaborer sept défis à relever pour améliorer leur bien-être et leur bien-vivre, et d'y apporter des premières réponses.



Dans le cadre de son projet « Les seniors dans l'Open Métropole », un diagnostic des enjeux du vieillissement sur Toulouse Métropole a été finalisé en juin 2017 et a permis d'analyser de nombreux indicateurs tels que la taille du logement, le niveau de vie, les commerces de proximité, le niveau de formation des personnes âgées en fonction des différents quartiers / communes de la Métropole.

### 2. Objectifs

➔ **Toulouse Métropole souhaite développer un plan d'action à visée économique en y intégrant les acteurs publics et privés du territoire métropolitain.**

Sur la base de ces différents éléments et des travaux menés en interne, Toulouse Métropole souhaite notamment déployer un plan d'action sur le territoire métropolitain, en co-construction avec toutes les parties prenantes, publiques et privées.

L'objectif de ce plan est de définir des actions à visée économique pouvant être accompagnées par Toulouse Métropole, à destination des entreprises, des communes, des associations, du grand public, ... pour favoriser le bien-vieillir dans un environnement adapté. La réalisation de ces actions ne dépend pas uniquement de Toulouse Métropole, mais de l'implication et de la collaboration de l'ensemble des acteurs ayant une activité à destination des seniors. Le présent document constitue le socle permettant de définir les axes de travail de Toulouse Métropole et les premières actions à mener pour développer la filière de la Silver Économie.



➔ L'objectif d'Alcimed est ainsi d'accompagner Toulouse Métropole dans cette démarche en organisant des ateliers et en rédigeant les premières actions du Plan métropolitain.

Dans le contexte du projet « Les seniors dans l'Open Métropole », Alcimed a accompagné sur une période de six mois entre octobre 2017 et mars 2018 la Métropole en :

- **Organisant des ateliers de travail** suite à la restitution du diagnostic « Les enjeux du vieillissement sur Toulouse Métropole » pour proposer des axes opérationnels au regard des défis de l'étude « Seniors et ville de demain » et des différents travaux réalisés,
- **Structurant et enrichissant le travail** effectué lors des premiers ateliers pour définir le contenu de la feuille de route à partir des axes opérationnels proposés lors des ateliers,
- **Elaborant le plan d'action** de Toulouse Métropole à partir du travail réalisé lors des ateliers.

### 3. Méthodologie et moyens

➔ A l'issue des premiers ateliers, les idées d'actions ont été structurées en axes opérationnels et leur contenu a été défini lors d'une seconde session d'ateliers puis de sessions de travail de l'équipe projet.

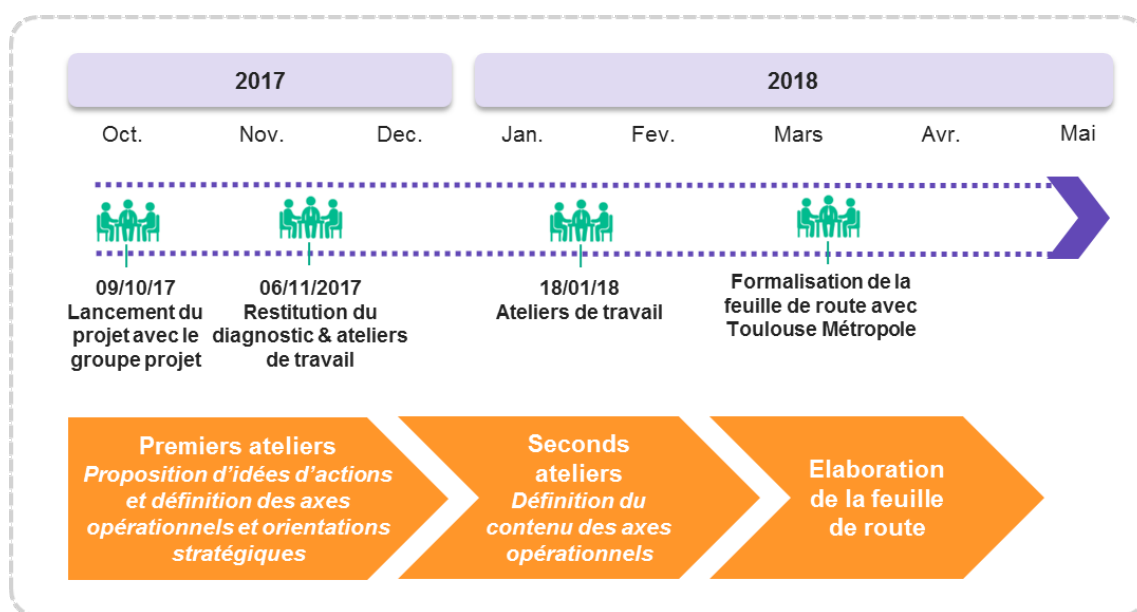


Figure 2: Démarche méthodologique générale

Le contenu de ce plan d'action a été produit en deux étapes :

- Les premiers ateliers ont permis de produire des idées autour des thématiques présentant un enjeu pour les seniors. Ces idées ont ensuite été organisées de sorte à les structurer en axes opérationnels, regroupés en piliers ;
- La seconde session d'ateliers et les réunions de l'équipe projet ont ensuite permis de définir le contenu de chaque axe opérationnel.

Les premiers ateliers ont été organisés le 6 novembre 2017. Ces ateliers ont rassemblés quarante-huit participants représentant des acteurs publics et privés du territoire métropolitain (communes, départements, universités, instituts de recherche, mutuelles, associations, conciergeries privées,

caisses d'assurance retraite, ...). Les participants ont été répartis en trois groupes et ont travaillé autour des thèmes du lien social, des services, du cadre de vie et de la mobilité.

Les ateliers du 18 janvier 2018 avaient pour but de poursuivre le travail initié lors des ateliers du 6 novembre 2017. Ces ateliers ont réuni près de quarante participants ayant pour la plupart participé aux premiers ateliers. A partir des axes opérationnels prioritaires lors des précédents ateliers, les participants ont défini quelles étaient les actions en cours et celles à mettre en place pour chaque axe, les pilotes de ces différentes actions et les partenaires. Les participants étaient répartis en trois groupes et ont travaillé sur chacun des thèmes. Les deux premiers groupes avaient pour objectif de compléter les différentes catégories pour une partie des actions du thème et le passage du troisième groupe a eu pour but d'enrichir le travail réalisé par les deux groupes précédents.

A partir des éléments produits lors des ateliers, l'équipe projet a pu élaborer le plan d'action métropolitain en :

- Structurant les actions évoquées autour de piliers et d'axes opérationnels,
- Jalonnant les premières actions de Toulouse Métropole.

Pour chaque axe opérationnel ont été définis :

- Un objectif,
- Le rôle de Toulouse Métropole,
- Les acteurs concernés (pilote et partenaires),
- Des pistes d'actions,
- Les premières actions à mener par Toulouse Métropole.

### III. PLAN D'ACTION MÉTROPOLITAIN

#### 1. Structure du plan d'action

##### a. Trois piliers comprenant huit axes opérationnels

Ce plan comprend trois piliers (les orientations stratégiques) composés de huit axes opérationnels desquels découlent des premières actions et pistes d'action pouvant être accompagnées ou portées par Toulouse Métropole.

Les piliers sont les suivants :

- Pilier n°1 : Développer la connaissance autour des besoins et usages des seniors et de leur accompagnement,
- Pilier n°2 : Aménager l'espace de vie et développer la mobilité pour favoriser l'inclusion des seniors,
- Pilier n°3 : Favoriser le bien-vivre des seniors en facilitant leur accès à l'information et aux services.

Comme expliqué précédemment, ces piliers tiennent compte des sept défis identifiés dans l'étude « Seniors et ville de demain ».

|  | 1. Lien social | 2. Transmission et partage des savoirs | 3. Concevoir un aménagement du cadre de vie et une offre de services adaptés | 4. Accéder à l'espace public, vivre dans l'espace public | 5. Transport, déplacement, mobilité | 6. Accès à l'information | 7. Santé |
|--|----------------|--|--|--|-------------------------------------|--------------------------|----------|
| Orientation stratégique n°1<br>Besoins et usages des seniors         | X              | X                                      | X  | X  | X                                   | X                        | X        |
| Orientation stratégique n°2<br>Espace de vie et mobilité             |                |  | X  | X  | X                                   | X                        |          |
| Orientation stratégique n°3<br>Accès à l'information et aux services | X              | X                                      | X  |  |                                     | X                        | X        |

Figure 3 : Répartition des sept défis parmi les trois piliers

Ces actions sont certes au bénéfice des seniors mais elles s'adressent à l'ensemble de la population, afin de favoriser, via le développement de la filière Silver économie, la mixité sociale et la mixité intergénérationnelle. La mise en œuvre du plan métropolitain de l'économie en faveur des seniors repose ainsi en premier lieu sur l'inclusion de la thématique senior dans les outils existants, afin de ne pas mener d'initiative redondante par rapport à l'existant et de favoriser le développement d'initiatives s'adressant à tous, évitant ainsi une segmentation stricte de la population.

## b. Le rôle de Toulouse Métropole

Dans le cadre de ses compétences en matière de développement économique, la Métropole accompagne la filière Silver économie : économie des biens et services à destination des seniors. Il s'agit de développer des actions en faveur des aînés en vue de favoriser le maintien à domicile et d'offrir à tous un environnement qui facilite la vie quotidienne, les déplacements, ... Ces actions contribueront à la mise en place des conditions permettant le bien-vivre des seniors, qui constitue un prérequis pour développer l'activité économique autour des seniors par la création d'emplois, l'implantation d'entreprises, d'associations, le soutien aux start-up, l'accompagnement des innovations économiques des acteurs privés/publics, ...

Les actions pouvant être menées par Toulouse Métropole peuvent ainsi être réparties en sept catégories :

- **Information** : rendre l'information disponible au grand public et aux acteurs de la Silver Economie afin de faciliter l'accès à l'initiative développée ;
- **Diffusion et / ou orientation** : diffuser les informations relatives à une initiative d'intérêt ou orienter les acteurs intéressés vers cette initiative afin de faciliter sa duplication ou extension à l'ensemble du territoire métropolitain ;
- **Coordination et déploiement** : réunir les acteurs de la métropole de Toulouse autour d'une thématique et coordonner leur collaboration afin de faciliter le déploiement d'initiatives de manière collective sur tout ou une partie du territoire ;
- **Test** : soutenir l'expérimentation et le développement d'initiatives par la réalisation de tests ou l'accompagnement d'un porteur de projet dans la conduite d'une expérience pilote ;
- **Aide financière** : accompagner le développement d'initiatives par l'apport d'un soutien financier au projet ;
- **Etablissement de standard méthodologique** : appuyer le développement d'initiatives en contribuant à la structuration des projets soutenus et l'établissement de standards méthodologiques facilitant la duplication des initiatives ;
- **Appel à projet** : soutenir par l'apport de ressources humaines, matérielles, financières, ... un porteur de projet sur une thématique définie par Toulouse Métropole.

## 2. Pilier 1 : Développer la connaissance autour des besoins et usages des seniors et de leur accompagnement

Afin de favoriser le développement économique des acteurs de la Métropole menant des actions en faveur du bien-vieillir de ses citoyens, la connaissance des besoins des seniors est essentielle. Cette connaissance s'acquiert en s'adressant aux principaux concernés, notamment *via* l'organisation et la réalisation d'enquêtes complètes et représentatives. A cet objectif d'acquisition de l'information s'ajoute un objectif de formation des professionnels accompagnant les seniors, afin de répondre au mieux à leurs besoins et à l'évolution des publics accompagnés.

Toulouse Métropole entend ainsi coordonner l'action des différents acteurs de la Métropole afin de développer la connaissance des seniors, grâce à l'élaboration de standards méthodologiques, dont chacun pourra s'emparer pour développer son projet. La Métropole entend initier une concertation,

en coordination avec la Région, concernant la problématique d'adaptation de la formation aux besoins actuels et futurs des seniors.

Ce pilier se décline donc en deux axes opérationnels :

- ✓ Evaluer les besoins et usages des seniors,
- ✓ Développer la formation des professionnels de proximité pour faire vivre ensemble les différentes générations et accompagner au vieillissement.

**a. Axe opérationnel 1 : Evaluer les besoins et usages des seniors**

**Objectif :**

Favoriser la mise en place d'actions contribuant au développement de la Silver économie au sein de Toulouse Métropole repose sur l'identification et la compréhension des besoins des seniors.

Cette caractérisation des besoins peut être réalisée *via* des enquêtes menées auprès des seniors. Une des problématiques de ces enquêtes est de réussir à mobiliser des groupes représentatifs de l'ensemble de la population senior. Lorsqu'ils sont sollicités pour des enquêtes, une partie des seniors répond de manière spontanée, cependant l'enjeu est de caractériser l'ensemble des besoins des seniors faisant partie de la Métropole de Toulouse afin de développer des services et actions adaptés à chacun. Une seconde problématique concerne la méthodologie employée, afin de garantir la qualité et la représentativité des résultats. L'identification du moyen le plus adapté dépend entre autres de la définition des objectifs de l'enquête.

**Rôle de Toulouse Métropole :**

Afin de contribuer à l'évaluation des besoins des seniors au sein de son territoire, Toulouse Métropole pourra piloter la création de standards de méthodologie pour la réalisation d'enquête en collaborant avec des acteurs du territoire ayant des compétences dans la mise en place de ces enquêtes, leur réalisation et leur analyse, tels que les universités, la Fondation I2ML, ... L'objectif est de faciliter la réalisation d'enquêtes en mettant à disposition ces standards méthodologiques qui permettront aux acteurs du secteur de développer des services et actions répondant au mieux aux besoins des seniors.

**Les acteurs concernés :**

Pilotage : Toulouse Métropole

Partenaires (liste non exhaustive) : Universités (réalisation d'études avec des groupes d'étudiants), Fondation I2ML, associations et entreprises d'aide à domicile / à la personne, associations (clubs des aînés, clubs de loisirs, ...), la Poste (aide au recensement des personnes âgées et dynamisation du recrutement des participants aux enquêtes), ...

**Pistes d'actions :**

- ✓ Définir des critères de sélection et des moyens d'identification afin de déterminer des groupes représentatifs auxquels les enquêtes seront soumises

- ✓ Développer des méthodes pour réaliser des enquêtes auprès des publics identifiés en mobilisant les acteurs du secteur (communes, clubs des aînés, services d'aides à la personne, ...) et en adaptant les moyens employés (enquête en ligne, enquête en porte à porte, Semaine bleue, Semaine Seniors et + ...)
- ✓ Organiser des ateliers complémentaires pour creuser les éléments de l'enquête

**Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :**

| Descriptif de l'action   | Rôle de Toulouse Métropole   |
|--|--|
| 1.1.1. Réaliser des enquêtes auprès des seniors afin de déterminer leurs besoins et usages | Réunir des acteurs du territoire ayant des compétences dans l'élaboration d'enquêtes (universités, Fondation I2ML, ...) afin de définir des standards de méthodologie pour la réalisation d'enquêtes à destination des seniors |

**b. Axe opérationnel 2 : Développer l'accompagnement des professionnels de proximité pour faire vivre ensemble les différentes générations et accompagner le vieillissement**

**Objectif :**

Le vieillissement de la population et le développement de nouvelles activités pour ce public ou l'adaptation d'activités existantes à ce nouveau public entraînent un enjeu au niveau de la formation des professionnels, des aidants et des bénévoles au contact des seniors.

Face à ce constat, les ateliers organisés dans le cadre de l'élaboration de ce plan d'action ont permis de faire émerger les pistes de réflexion suivantes :

- Développement d'une option qualifiante sur des diplômes (exemple : gardien d'immeuble, personnel d'accueil, BTS gestion mobilière, conseiller en économie sociale et familiale, ...),
- Organisation de formations sur des sujets technologiques et savoir-être en s'appuyant sur des partenaires tels que l'I2ML,
- Développement de formations à la détection de problèmes sociaux pour les professionnels travaillant auprès des seniors (exemple : formations sociales pour concierges ayant un profil technique).

**Rôle de Toulouse Métropole :**

Toulouse Métropole souhaite réunir les acteurs concernés (Région, universités, structures de formation, demandeurs de formation, ...) et initier la concertation autour de cette problématique. Le test d'un projet de module de formation pourra être mené par Toulouse Métropole.

**Les acteurs concernés :**

Pilotage : Toulouse Métropole

Partenaires (liste non exhaustive) : Région Occitanie, Universités, Fondation I2ML, IUT de Blagnac, conciergeries, bailleurs sociaux, CRESS et plus généralement les acteurs de l'ESS, ...

**Pistes d'actions :**

- ✓ Faire l'inventaire des typologies de public et des besoins associés en termes de formation,
- ✓ Accompagner la mise en place d'une concertation entre les acteurs de formation et les acteurs étant amenés à travailler en lien avec les seniors, pour travailler sur la problématique de la formation des professionnels au contact de seniors (définir le format, le public visé, le modèle économique).

**Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :**

| Descriptif de l'action  | Rôle de Toulouse Métropole  |
|---|---|
| 1.2.1. Faire l'inventaire des typologies de public et des besoins associés en termes de formation | Réaliser une enquête auprès des acteurs travaillant au contact des seniors (entreprises d'aide à la personne, conciergeries, associations, ...) permettant une première évaluation de la demande et des besoins pour servir de support à la mise en place d'une concertation autour de la formation |

### 3. Pilier 2 : Aménager l'espace de vie et développer la mobilité pour favoriser l'inclusion des seniors

L'accessibilité à l'espace public et l'aménagement de lieux de vie adaptés et de l'espace public afin de favoriser la mixité sociale et intergénérationnelle sont des éléments clés pour l'inclusion des seniors dans la cité.

En tant que fédératrice des communes, Toulouse Métropole souhaite développer la visibilité des solutions existantes et en développement et soutenir l'expérimentation de nouveaux modes de transport, d'habitats et de nouveaux circuits dans la ville, favorisant le vivre-ensemble des citoyens de la Métropole.

Ce pilier se décline donc en trois axes opérationnels :

- ✓ Développer l'accessibilité et l'offre des services de transport,
- ✓ Accompagner le développement du logement inclusif et intergénérationnel,
- ✓ Développer l'appropriation de l'espace public.

**a. Axe opérationnel 3 : Développer l'accessibilité et l'offre des services de transport**

**Objectif :**

Favoriser la mobilité de tous est un enjeu pour développer les activités économiques de la Métropole. Les seniors sont particulièrement concernés par cette problématique, notamment concernant les transports en commun. Des questions d'accessibilité, d'horaires, de trajets et services entraînent des sentiments d'insécurité et de prise de risques et provoquent donc l'évitement de ce transport par une partie de la population senior. Des besoins d'accompagnement ont été identifiés,

ainsi que des besoins de développement de mobilités douces pouvant contribuer par la même occasion au maintien en bonne santé.

Des solutions de transport à la demande se développent, telles que le Mobibus mis en place par Tisséo ou le transport réalisé bénévolement par des associations dans des véhicules adaptés et privés. Ces solutions ne concernent pas seulement les personnes seniors mais les personnes à mobilité réduite de manière plus générale. Cependant, l'offre est insuffisante par rapport à la demande. L'accompagnement dans les déplacements fait également partie des services liés au transport qui pourraient être développés.

### **Rôle de Toulouse Métropole :**

Afin de faciliter l'accessibilité aux transports, Toulouse Métropole soutiendra la mise à disposition de l'offre de transports existante. Toulouse Métropole propose également d'accompagner les communes et les associations dans l'élaboration d'un modèle économique pour développer l'offre de transport à la demande portée par ces acteurs. Son rôle sera enfin de soutenir des initiatives de développement de mobilités douces en mobilisant des moyens pour réaliser des tests.

### **Les acteurs concernés :**

Pilotage : Communes de la Métropole / Associations

Partenaires (liste non exhaustive) : Tisséo, associations d'aide à la personne, Gérontopôle, ...

### **Pistes d'actions :**

- ✓ Améliorer la visibilité de l'offre de transports existante en les répertoriant sur le site de Toulouse Métropole,
- ✓ Développer les offres de transport à la demande en accompagnant les communes et les associations sur la réflexion autour d'un modèle économique,
- ✓ Soutenir le développement de mobilités alternatives,
- ✓ Soutenir le recrutement et la formation de bénévoles à l'accompagnement des seniors dans leurs déplacements en s'appuyant sur des réseaux tels que Mona Lisa.

### **Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :**

| Descriptif de l'action  | Rôle de Toulouse Métropole   |
|---|--|
| 2.3.1. Améliorer la visibilité de l'offre de transports existante en les répertoriant sur le site de Toulouse Métropole | Recenser les possibilités de transports existant sur Toulouse Métropole adaptées aux seniors et intégrer la thématique senior dans le Plan de Déplacement Urbain |
| 2.3.2. Soutenir le développement de solutions de mobilité alternative   | Mettre en place un projet pilote de déplacement alternatif   |



## b. Axe opérationnel 4 : Accompagner le développement du logement intergénérationnel

### Objectif :

Adapter les manières de vivre pour favoriser le maintien à domicile le plus longtemps possible, tout en soutenant l'épanouissement social des seniors. L'un des enjeux de la Métropole est de favoriser le vivre ensemble, notamment *via* le développement de nouveaux modes de logement. Des initiatives de développement d'habitats intergénérationnels, dépassant le cadre familial, contribuent à intégrer les seniors dans un milieu varié et permettent la coexistence des différentes générations en un même lieu. Ces nouveaux modes d'habitat sont des facilitateurs du partage d'expériences de chacun et de l'enrichissement au contact de l'autre.

### Rôle de Toulouse Métropole :

La démarche de Toulouse Métropole est d'être un facilitateur de l'expérimentation de nouveaux modes d'habitats inclusifs. La Métropole a pour rôle d'accompagner la structuration de modèles de cohabitation pour soutenir leur diffusion auprès de l'ensemble des communes de la Métropole et des acteurs du logement.

### Les acteurs concernés :

Pilotage : Toulouse Métropole *via* la dynamique Smart City (le chantier 14 sur les quartiers intergénérationnels) et la direction Habitat.

Partenaires (liste non exhaustive) : bailleurs sociaux, CROUS, communes, CCAS, associations de locataires, conciergeries, ...

### Pistes d'actions :

- ✓ Développer l'habitat inclusif (résidences intergénérationnelles, colocations intergénérationnelles, ...) en :
  - Facilitant l'identification des personnes, dont les seniors, susceptibles d'être intéressées par ce type d'habitat,
  - Appuyant la mise en place d'une médiation adaptée dans ces lieux de vie commune
  - Prévoyant des logements adaptés,
  - ...
- ✓ Soutenir la conception et le développement de nouvelles formes d'habitat adaptées à tous les publics en réunissant les acteurs concernés.

### Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :

| Descriptif de l'action                         | Rôle de Toulouse Métropole  |
|--|---|
| 2.4.1. Développer l'habitat intergénérationnel | Développer un guide des bonnes pratiques de la cohabitation intergénérationnelle en collaboration avec les acteurs impliqués (seniors, étudiants, bailleurs sociaux, ...) |

### c. **Axe opérationnel 5 : Développer l'appropriation de l'espace public**

#### **Objectif :**

Au-delà d'un lieu d'habitation et de transports adaptés, l'aménagement du cadre de vie est un enjeu sociétal important, pour permettre à chacun de vivre dans l'espace public. L'élaboration de plans de mise en accessibilité de la voirie et de l'espace public par les communes de la Métropole et l'édition de la charte correspondante par Toulouse Métropole en 2016 ont contribué à développer l'accessibilité des lieux de vie à tous. L'enjeu aujourd'hui est de continuer à développer cet espace afin qu'il soit accueillant et favorise les rencontres intergénérationnelles, l'activité physique et plus généralement l'intégration au milieu de vie. Cela passe par la mise en place de circuits de promenade adaptés et l'identification des zones d'accueil et de repos.

#### **Rôle de Toulouse Métropole :**

Toulouse Métropole souhaite faciliter l'intégration à l'espace public en soutenant l'identification de circuits de promenade au sein des communes, intégrant des lieux de vie et de repos. L'un de ses objectifs est également de développer la visibilité des zones d'accueil, dont l'identification peut être un facteur encourageant à vivre dans l'espace public.

#### **Les acteurs concernés :**

Initiateur : Toulouse Métropole

Pilotes par la suite : Communes de la Métropole

Partenaires (liste non exhaustive) : CCI, associations de commerçants et de riverains, caisses de retraite, mutuelles, entreprises, associations, start-up, grands groupes, ... agissant pour le maintien de l'autonomie (exemple : GEROMOUV'), ...

#### **Pistes d'actions :**

- ✓ Développer un « diagnostic en marchant » avec les seniors axés sur l'accessibilité aux espaces verts, lieux d'intérêt, ...
- ✓ Identifier des circuits de promenade permettant de s'intégrer dans la ville (trajets prévoyant des espaces de repos, de la stimulation sensorielle et passant par des lieux de vie tels que des parcs d'enfants, des sites culturels, ...),
- ✓ Identifier les zones bienveillantes envers les seniors et autres publics fragilisés (femmes enceintes, personnes en situation de handicap, ...) permettant leur accueil, un temps de repos, l'accès aux toilettes, ... (label « commerçant accueillant », cartographie des zones d'accueil disponible en ligne, ...).

**Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :**

| Descriptif de l'action   | Rôle de Toulouse Métropole  |
|--|---|
| 2.5.1. Identifier un circuit de promenade intégrant des lieux de vie intergénérationnels et adaptés à tous les publics, dont les seniors | Réaliser le plan d'un itinéraire pilote de promenade et accompagner à la conception des éléments nécessaires à ce circuit de promenade en partenariat avec une ou plusieurs communes (signalisation, mobilier urbain de repos, ...) |

**4. Pilier 3 : Favoriser le bien-vivre des seniors en facilitant leur accès à l'information et aux services**

Le bien-vivre des seniors, comme celui de tout individu, est lié à l'accès à l'information, à la connaissance des services accessibles et à la diversité de l'offre proposée. Le repérage de l'ensemble des initiatives existantes sur le territoire métropolitain n'est aujourd'hui pas évident et doit être améliorée.

La fédération des communes et des acteurs du territoire constitue l'une des raisons d'être de Toulouse Métropole. Il lui appartient donc de rendre plus visible les services disponibles, de favoriser la diffusion des initiatives contribuant à changer le regard sur les seniors pour un « mieux vieillir » et de soutenir les acteurs dans l'expérimentation de leur projet

Ce pilier se décline donc en trois axes opérationnels :

- ✓ Soutenir la mise en place de guichets de quartier favorisant l'accessibilité à l'information et aux services,
- ✓ Soutenir l'organisation d'ateliers d'échanges ou d'activités de loisirs associant les seniors et favorisant l'intergénérationnel,
- ✓ Développer l'organisation d'ateliers en faveur du bien-vieillir.

**a. Axe opérationnel 6 : Soutenir la mise en place de guichets de quartier favorisant l'accessibilité à l'information et aux services**

**Objectif :**

Faciliter l'accès à une information complète et de qualité constitue un enjeu d'inclusion sociale et d'accessibilité aux services dont le citoyen peut avoir besoin. Cela contribue indirectement à maintenir les seniors actifs dans l'économie locale.

Des initiatives en faveur de l'accessibilité à l'information et aux services se développent aujourd'hui sur la métropole de Toulouse. Il existe aujourd'hui un besoin d'accéder à de l'information complète (guide senior développé par la ville de Toulouse et la majorité des autres communes métropolitaines), de la proposer *via* de nouveaux outils (outil numérique d'accès aux services), de proposer un lieu unique identifiable (guichet unique senior à Colomiers par exemple), de développer les services auxquels les seniors peuvent avoir accès *via* ces dispositifs et de soutenir les acteurs sur lesquels s'appuient ces initiatives.

La diffusion et la duplication d'initiatives entreprises dans certains quartiers peuvent permettre de créer une offre qui n'existe pas dans un autre quartier et contribuer à le faire vivre en créant des emplois pour mettre en place l'initiative et en développant de l'activité autour de l'existant. Les guichets de quartier requièrent l'attribution de moyens pour être gérés et ils s'appuient sur les commerces et autres structures existantes pour exercer leur activité.

### **Rôle de Toulouse Métropole :**

Ces réalisations constituent des initiatives intéressantes à soutenir et dupliquer sur l'ensemble du territoire. Toulouse Métropole se propose d'accompagner les communes pour diffuser les bonnes pratiques et faciliter la mise en place de ces dispositifs. Ces nouvelles initiatives peuvent continuer à faire l'objet d'un appel à projet de l'ESS.

### **Les acteurs concernés :**

Pilotage : Communes de la Métropole

Partenaires (liste non exhaustive) : Acteurs de l'écosystème de services gérontologiques et de l'économie sociale et solidaire (CRESS, conciergeries, CARSAT, mutuelles, associations d'aide à domicile, ...)

### **Pistes d'actions :**

- ✓ Favoriser l'accès à l'information pour les seniors :
  - Développer un répertoire de prestations publiques / privées relayé par Toulouse Métropole pour l'ensemble des communes de la métropole,
  - Encourager la mise en place de guichets uniques seniors,
  - Identifier le lieu où l'information peut passer de manière neutre (épicerie, collectivités, antennes de répit, ...),
  - Soutenir le développement d'un outil numérique co-construit avec les seniors pour avoir accès aux services,
  - Faciliter la participation des seniors volontaires au sein de structures privées/ publiques (exemple : développement d'un annuaire de compétences seniors).

*A noter : il existe aujourd'hui une demande de reconnaissance par le Conseil Départemental des remontées d'information via les associations privées d'aide à domicile.*

- ✓ Développer l'offre de services accessibles *via* un guichet de quartier :
  - Identifier des services d'intérêt à ajouter aux guichets de quartier / conciergeries pour les seniors encore actifs,
  - Faciliter l'installation / le maintien des commerces de proximité / tiers lieux.
- ✓ Favoriser la transmission des informations aux acteurs publics (les guichets de quartier peuvent être des relais d'informations auprès des seniors mais également auprès du Conseil Départemental / MDS).

**Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :**

| Descriptif de l'action  | Rôle de Toulouse Métropole   |
|---|--|
| 3.6.1. Développer un répertoire de prestations publiques / privées relayé par Toulouse Métropole pour l'ensemble des communes de la métropole | Créer un portail sur le site internet de Toulouse Métropole / Adapter le portail DATA.toulouse-métropole pour permettre le recensement et l'accès aux répertoires existants<br>- Phase étude : état de l'existant, benchmark, réflexion sur le contenu, analyse de la faisabilité ...<br>- Phase opérationnelle : réalisation / adaptation / mise à jour du site |
| 3.6.2. Faciliter la mise en place de guichets de quartier   | Elaborer une méthodologie à transmettre aux communes pour qu'elles s'emparent de cette initiative  |

**b. Axe opérationnel 7 : Soutenir l'organisation d'ateliers d'échanges ou d'activités de loisirs associant les seniors**

**Objectif :**

L'avancée en âge du citoyen peut être accompagnée d'un risque accru d'isolement. De plus, les écarts entre générations du fait de leurs vécus différents et des possibilités d'interactions limitées hors du cadre familial peuvent entraîner des incompréhensions. L'organisation d'activités de loisirs permettant de rassembler des seniors, et plus généralement des citoyens de la Métropole, autour de centres d'intérêts communs contribue à l'inclusion des seniors à leur environnement, encourage le dialogue intergénérationnel et soutient le bien-vieillir.

Le milieu associatif et des acteurs privés de la métropole de Toulouse développent des activités à destination des seniors au sein de leur environnement et permettant de fédérer différentes générations autour d'un projet commun. Ces initiatives méritent d'être soutenues en développant leur visibilité, accompagnant leur implantation dans de nouveaux quartiers et en diversifiant l'offre proposée.

**Rôle de Toulouse Métropole :**

L'enjeu principal pour Toulouse Métropole est de donner de la visibilité à ces initiatives et de contribuer à la diffusion des informations relatives auprès des publics concernés en travaillant de concert avec les porteurs de projets, associations ou professionnels...

**Les acteurs concernés :**

Pilotage : Associations

Partenaires (liste non exhaustive) : Communes, CLAE, conciergeries, réseaux de professionnels de la nutrition (ex : Nutrimania), ...

**Pistes d'actions :**

- ✓ Développer l'offre d'activités proposées aux seniors :
  - Soutenir l'organisation d'ateliers itinérants sur différents thèmes (cuisine, digital, ...) dans les clubs des aînés, dans les EHPAD, ... ouverts à tous,
  - Soutenir l'organisation d'ateliers « sédentaires » (Seniors dans les écoles, centres de loisirs, café bricole, Halte répit de L'Union par exemple, ...),
  - Favoriser l'organisation de sorties et de parcours (shopping, journée jardinerie, jeux d'orientations avec des enfants, balades canines, ...).
  - ...
- ✓ Développer des projets où le senior peut devenir acteur :
  - Appuyer le développement de projets collaboratifs, par exemple autour de la conception d'un livre de recettes (atelier culinaire, rédaction, publication). Pour exemple des ateliers Parlotte Popote organisés par les Petits Frères des Pauvres,
  - Encourager l'organisation de « Journées des talents du quotidien » sur le modèle de celle organisée à Saint-Orens (culture / art / sport),
  - ...

L'un des éléments clés à la mise en place de ces actions est l'élaboration d'un modèle économique adapté.

**Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :**

| Descriptif de l'action   | Rôle de Toulouse Métropole  |
|--|---|
| 3.7.1. Développer la visibilité des ateliers et activités de loisirs existants auxquels les seniors peuvent participer en y étant actifs et / ou acteurs | Créer un portail sur le site de Toulouse Métropole / Adapter le portail DATA.toulouse-métropole pour permettre le recensement et l'accès aux répertoires existants<br>- Phase étude : état de l'existant, benchmark, réflexion sur le contenu, analyse de la faisabilité ...<br>- Phase opérationnelle : réalisation / adaptation / mise à jour du site |

**c. Axe opérationnel 8 : Favoriser l'organisation d'ateliers en faveur du bien-vieillir**

**Objectif :**

Le maintien en bonne santé est un enjeu sociétal majeur, d'autant plus mis en avant par l'avancée en âge de la population et l'allongement de la durée de vie. Vieillir en bonne santé doit s'anticiper, et il est important de développer des actions de prévention associées.

La prise en compte de cet enjeu favorise le développement de nouvelles activités ou bien l'adaptation d'activités à un public senior. Au sein de la métropole de Toulouse, des ateliers de prévention sont proposés aux seniors et aux seniors en devenir, tels que les *ateliers équilibre* et *ateliers d'activités*

physiques adaptées pour personnes âgées fragiles organisés par différents organismes et entreprises / associations (exemple de Midi-Pyrénées Prévention).

**Rôle de Toulouse Métropole :**

L'objectif de Toulouse Métropole est de soutenir le développement des entreprises sociales et solidaires ainsi que des actions bénévoles promouvant le bien-vieillir des citoyens. La promotion d'initiatives en faveur de l'activité physique, de l'équilibre nutritionnel, du maintien de l'autonomie et du bien-être peut être réalisée par des campagnes de communication. L'objectif de ces campagnes est de faciliter l'intégration de bonnes pratiques dans le mode de vie de chacun.

**Les acteurs concernés :**

Pilotage : Associations / entreprises spécialisées

Partenaires (liste non exhaustive) : Communes, M2P (regroupant CARSAT, MSA et Sécurité sociale indépendants), associations seniors, associations sportives, Fondation AG2R La Mondiale, AGIRC/ARRCO, mutuelles, La Fabrique (APP), conciergeries, autres acteurs de l'ESS, La Poste, Tisséo, auto-écoles, ...

**Pistes d'actions :**

- ✓ A destination des seniors :
  - Développer les ateliers sportifs,
  - Développer les ateliers conduite / déplacement en transport en commun,
  - Développer les ateliers de bien-être pour les seniors,
  - Valoriser les centres sociaux,
  - Initier et développer les liens entre les EHPAD et les seniors à domicile.
- ✓ A destination de la population jeune et des jeunes seniors :
  - Encourager le maintien en bonne santé et au bien-vieillir.

**Premières actions à lancer par Toulouse Métropole :**

| Descriptif de l'action  | Rôle de Toulouse Métropole  |
|---|---|
| 3.8.1. Développer la visibilité des initiatives en faveur du bien-vieillir sur la métropole | Créer un portail sur le site de Toulouse Métropole / Adapter le portail DATA.toulouse-métropole pour permettre le recensement et l'accès aux répertoires existants<br>- Phase étude : état de l'existant, benchmark, réflexion sur le contenu, analyse de la faisabilité ...<br>- Phase opérationnelle : réalisation / adaptation / mise à jour du site |

## 5. Poursuite et déploiement du plan d'action

La prochaine étape consistera à former un Comité de Suivi qui sera garant de l'exécution des premières actions et du développement de la Silver Économie. Ce Comité pourra être une évolution de l'équipe projet.

L'essor de la Silver Économie repose sur les **facteurs clés de succès** suivants :

- ✓ **Être centré sur les besoins et usages des seniors et mener des actions homogènes sur l'intégralité du parcours de vie des citoyens ;**
- ✓ **Être vigilant à intégrer les seniors à l'ensemble de la communauté afin d'être dans une démarche inclusive, ce qui implique en premier lieu d'intégrer la thématique senior dans les outils existants ;**
- ✓ **Se positionner en tant que catalyseur, facilitateur, réussir à identifier les initiatives existantes et savoir les diffuser au plus grand nombre.**

Le rôle de Toulouse Métropole est maintenant de mettre en œuvre les actions prioritaires à travers de l'accompagnement au diagnostic, au développement de méthodologie pour faciliter la mise en place d'initiatives et à la diffusion des initiatives existantes. Cette démarche permettra ensuite de prioriser les prochaines actions de Toulouse Métropole à partir du travail réalisé par cette étude.